



UNIVERSITE CHEIKH ANTA DIOP DE DAKAR
**ECOLE DES BIBLIOTHECAIRES, ARCHIVISTES ET
DOCUMENTALISTES**

**THEME : EVALUATION DU FONCTIONNEMENT
ET DES MANDATS DE LA BIBLIOTHEQUE DE
L'INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES
(I.I.A) YAOUNDE-CAMEROUN.**

Mémoire de fin d'études pour l'obtention du Diplôme Supérieur
en Sciences de l'Information Documentaire
(DSSID)

Juillet 2005

Par :

NDJEMGA Roger

Sous la Direction de :

IBRAHIMA LÔ
Enseignant-Chercheur
à l'EBAD de Dakar.

ABREVIATIONS

ABCDEF : Association des responsables des bibliothèques et centres de documentation universitaire et de recherche d'expression française.

ABF : Association des bibliothécaires français.

ADBS : Association des professionnels de l'information et de la documentation

AFNOR : Association française de normalisation

BBF : Bulletin des bibliothèques de France

BCD : Bibliothèque- Centres documentaires

BU : Bibliothèque universitaire

CDI : Centre de documentation et d'information

CEMAC : Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale

CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

DSI : Diffusion sélective d'information.

DESSA : Diplôme d'études supérieures spécialisées en assurances

EBAD : Ecole des Bibliothécaires, Archivistes et Documentalistes

ESGBU : Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires.

ESSTIC : Ecole supérieure des sciences et techniques de l'information et de la communication.

FADIS : Formation à distance

FORCIIR : Formation continue en Informations Informatisées en Réseau

I.I.A : Institut International des Assurances

IFLA : Fédération Internationale des bibliothécaires et des Associations de bibliothécaires.

ISO : Organisation Internationale de normalisation.

MST-A : Maîtrise en sciences et techniques d'assurances.

TIC : Technologie de l'information et de la communication.

NET : Normes Européennes de télécommunication.

SGBD : Service de gestion des bases de données.

SID : Système d'information documentaire ou service d'information documentaire.

SYFED : Système francophone d'enseignement et de diffusion.

SERVQUAL : Contraction de « service » et « qualité ».

UEMOA : Union Economique et Monétaire Ouest Africaine.

UNESCO : Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture

UQAM : Université du Québec à Montréal.

URL : uniform Ressource Locator

US NCLIS : United States National Commission on Libraries and Information.

RESUME

Connaître les besoins de leurs usagers est impératif pour les bibliothèques, mais évaluer son fonctionnement et mandats devient un enjeu primordial.

La bibliothèque de l'I.I.A. présente des dysfonctionnements et souffre d'une mauvaise gestion documentaire. Face à ce constat, une étude menée sur un échantillon d'étudiants met en exergue la pertinence de son organisation administrative et fonctionnelle

Le dépouillement et l'analyse du questionnaire, donnent des résultats dont la synthèse se présente sous forme de tableaux statistiques.

Des recommandations sont faites pour assainir et améliorer son fonctionnement et son organisation administrative.

Le sens critique du lecteur doit rester en éveil afin d'être capable de sélectionner et surtout évaluer les produits et services offerts.

DESCRIPTEURS :

Bibliothèque – Evaluation – Fonctionnement - Typologie

ABSTRACT:

In as much as the needs of their users is imperative for the library an evaluation of its functioning and mandates is more primordial.

The I.I.A library presently faces problems in its smooth running stemming from the mismanagement of documents.

As a result of this current problem, a survey carried out on a sample of students places a question mark on the pertinence of its functional and administrative organization.

Once opened analyses of the questionnaire gives rise to results whose synthesis are presented in a tabular form.

Consequently, recommendations geared at ameliorating its functional and administrative organization are proposed.

Library users must keep a critical eye so as to be able to both select and evaluate the materials and services available at the library.

TERMINOLOGIES:

Library – Evaluation – Smooth running - Typology

SOMMAIRE

DEDICACES	Vi
REMERCIEMENTS	Vii
INTRODUCTION GENERALE	1
 Chapitre I: Revue de littérature professionnelle	 24
A- Généralités	
B- Cadre normatif d'une bibliothèque	27
C- Evaluation du fonctionnement d'une bibliothèque	32
D- Evaluation des produits et service d'une bibliothèque	42
 Chapitre II : Méthodologie de la recherche	 63
A- Localisation de l'étude	
B- Echantillon	
C- Outils d'évaluation	64
D- Méthode d'évaluation	65
E- Gestion du questionnaire	76
F- Difficultés	78
G- Variables	
H- Recherche documentaire	79
 Chapitre III : Evaluation du fonctionnement de la bibliothèque de l'I.I.A.	 81
A- Identification des usagers	82
B- Evaluation du service accueil	83
C- Evaluation horaire	85
D- Evaluation du personnel	86
E- Evaluation du service de prêt	88
F- Evaluation de la satisfaction de l'utilisateur	90
G- Evaluation du service informatique	92
H- Evaluation du local	94
I- Evaluation des collections	
 Chapitre IV: PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS.....	 95
A- Sur le plan des horaires.....	
B- Sur le plan du personnel.....	97
C- Sur le plan de l'équipement.....	

D- Sur le plan du local.....	
E- Sur le plan du fond documentaire.....	
F- Sur le plan de l'entretien de la salle de lecture.....	98
 CONCLUSION GENERALE	99
A- REALISATIONS.....	101
B- RECOMMANDATIONS.....	103
BIBLIOGRAPHIE.....	106

DEDICACES

Le fruit est mûr, il faut le manger.

Je dédie ce modeste fruit à :

- Mes enfants
- Mon épouse
- Mes frères et sœurs
- Mes parents

REMERCIEMENTS

De manière consciente, il nous revient de vous dire que la réalisation de ce mémoire est le fruit d'une parfaite harmonie entre apports particuliers et collectifs.

Nous témoignons ici, notre profonde gratitude à l'endroit de toutes les personnes et toutes les organisations, sans l'apport desquelles, ce mémoire n'aurait pas été réalisé.

Nos remerciements s'adressent à :

- ✓ La Direction de l'EBAD et à tout le corps enseignant pour son encadrement.
- ✓ La Direction Générale de l'I.I.A et son personnel pour leurs apport et soutien multiples.
- ✓ Notre encadreur Ibrahima LÔ pour son abnégation au travail, son pragmatisme et surtout sa rigueur pour la beauté du travail bien fait.
- ✓ A notre parrain MÔDY SOW qui a veillé durant toute l'année académique sur nous par ses conseils et son assistance.
- ✓ A tous nos camarades de classe et particulièrement le Lieutenant Adolphe NDIGO notre complice.
- ✓ Madame Andrée CÔTE: Division de la référence et de la généalogie Bibliothèque et Archives Canada pour avoir été notre première conseillère dans la recherche documentaire et Madame Annie LE SAUX de la BBF pour nous avoir fourni un document très déterminant pour notre recherche. Trouvez ici mesdames l'expression de notre reconnaissance.
- ✓ Simon David YANA, notre ami installé au Canada qui a financé la reproduction des documents et payé les frais de poste pour son acheminement sur Yaoundé et comme il avait lui-même dit : « C'est ma part de contribution à la réalisation de votre mémoire ».
- ✓ NINA WANJI pour la documentation qu'elle a achetée en Belgique pour une meilleure compréhension de notre thème.
- ✓ Jean-Paul NDENGA pour sa participation au financement des frais de scolarité.
- ✓ Gilbert KWAGHU pour nous avoir pour la circonstance offert un PC COMPAQ Pentium II.
- ✓ Simplicie Eugène OMOSSOLO pour nous avoir souscrit un abonnement au Centre Culturel français de Yaoundé.
- ✓ Ulysse OUEHY NANA OUANDJI pour avoir financé en grande partie cette formation.

- ✓ Dr. Lorenzo TANGANG KWAGHU pour avoir été notre « poche » chaque fois que besoin financier se faisait sentir.
- ✓ KOUAGHU TCHUISSEU Eric R. pour le traitement statistique du questionnaire.
- ✓ Marcel YEPDO pour avoir le premier cru à notre rêve, et fournit au cours de cette formation deux ordinateurs portables pour les besoins de la cause.
- ✓ Dr. KWANKEU, KWAYEP POUNAO Jules, NOUTCHA Gaspard et NJINGA Aristides pour toute assistance tant matérielle que financière.
- ✓ Tous nos amis de tous les jours et particulièrement ceux : du Club Leclerc 74 et amis de Madagascar.
- ✓ Toute notre famille.

INTRODUCTION GENERALE

Les SID et les bibliothèques doivent répondre à un souci d'efficacité et de qualité face aux attentes des utilisateurs. Le gestionnaire qu'il soit professionnel ou pas, doit rechercher la voie d'avancement la meilleure possible pour l'unité qu'il conduit. Les outils d'évaluation et de management utilisés dans des SID suscitent des insatisfactions auprès des usagers car ils sont parfois inadaptés.

L'environnement concurrentiel des SID dans le secteur de l'information amène ceux-ci à faire face à des usagers exigeants dans leurs besoins. Il faut pour cela que les professionnels de l'information soient conscients. Tout service, produit proposé et/ou conçu, est destiné aux utilisateurs et par conséquent destinés à leur être enseignés ou expliqués. Ceci est d'autant plus important qu'il y a eu des ruptures et même des fractures entre les techniques documentaires qu'on pensait au service des fonds documentaires et non au service des utilisateurs.

L'évaluation des SID en général fait l'objet depuis une trentaine d'années d'une réflexion profonde. Elle constitue une étape importante dans leur activité.

Pourquoi le choix de ce sujet d'étude donc ?

A- CHOIX DU SUJET

Le choix de notre thème : « Evaluation du fonctionnement de la bibliothèque de l'I.I.A » est motivé par l'état actuel du fonctionnement de notre bibliothèque.

Lorsque nous parlons d'évaluation du fonctionnement, nous devons comprendre l'évaluation des produits et services pour la satisfaction des besoins exprimés ou implicites de l'utilisateur. Les professionnels de la documentation, naguère préoccupés par la problématique des documents : collecte, gestion, conservation, diffusion et communication, sont confrontés aux services qu'ils offrent parce qu'il est difficile d'être juge et partie. C'est dire qu'ils doivent appréhender les services avec les « yeux » des utilisateurs. C'est à dire concevoir les produits et

services comme professionnels ou techniciens puis prendre la place des utilisateurs pour les apprécier.

L'évaluation des services et produits des SID est une préoccupation permanente des professionnels dans les pays du NORD d'autant plus que ces SID ont les moyens matériels et humains plus importants. Tel n'est pas toujours le cas dans les pays du SUD où certains SID sont encore dirigés par des personnes peu imprégnées des techniques documentaires. Le facteur aggravant dans bien des cas est une sorte d'indifférence qu'affiche la hiérarchie. Il est très rare de voir celle-ci, procéder au recyclage de son personnel à travers le canal des séminaires et stages.

C'est la raison pour laquelle dans « **Evaluation du fonctionnement de la bibliothèque de l'I.I.A** », la notion d' « EVALUATION » revêt une dimension toute particulière. D'après Le Petit Robert¹ est l'action d'évaluer. Evaluer d'après le même dictionnaire, c'est : apprécier, estimer, priser, expertiser, calculer, chiffrer, jauger, juger. Ce qui veut dire que évaluer : c'est déterminer une valeur, un prix, donner de l'importance etc...

Ceci est d'autant plus vrai pour les services et produits d'un SID, car il y en a qui méritent un prix (consultation, fonds documentaire), d'autres de la valeur (la qualité de service) et d'autres encore de l'importance (la compétence du personnel). Par la problématique, nous pensons amener le Directeur Général de l'I.I.A, ordonnateur du budget à rendre de plus en plus performant le fonctionnement de la bibliothèque afin de satisfaire les besoins des utilisateurs.

Eu égard à cette situation, notre sujet vient à point nommé susciter un certain intérêt.

B- INTERET DU CHOIX DU SUJET

Nous avons apprécié ce sujet pour six raisons :

- 1) Adapter les services et produits aux besoins des utilisateurs est une priorité incontournable désormais.
- 2) Satisfaire notre curiosité de chercheur pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs avides du savoir et toujours exigeants.
- 3) Susciter auprès de la hiérarchie plus de financement pour l'acquisition des ouvrages, l'amélioration de la qualité des services.

¹ Le Petit Robert Dictionnaire alphabétique et analogique de langue française, 1992, p715.

- 4) Rendre opérationnels certains services apparents voire inexistants (photocopie, personnel, prêt-accueil...), pour fidéliser des utilisateurs et contribuer à la réalisation des objectifs de la bibliothèque.
- 5) Sur le plan académique, ce travail constituera une source d'inspiration pour les futurs étudiants travaillant sur des sujets similaires.

Face à cette situation, quel est le problème principal que suscite cette étude ?

C- PROBLEMATIQUE DE L'ETUDE.

La problématique du sujet est due à un certain nombre de situations ayant influencé directement les utilisateurs quant aux services rendus et produits disponibles. Nous notons par exemple que :

- le personnel est composé d'une seule personne habilitée à :
 - 1) Effectuer tous les services rendus aux utilisateurs
 - 2) Réaliser tous les produits disponibles
 - 3) Appeler à intervenir dans d'autres tâches non professionnelles
- la fréquentation est optimale aux heures de pause (10h-11h) et presque nulle aux autres heures.
- La relation communicationnelle personnel-usager est à déplorer parce que toujours conflictuelle.
- Inadéquation de l'accueil en terme d'ouverture : les horaires d'ouverture ne coïncident pas avec les temps libres des étudiants.
- Les conditions de prêt doivent-être pensées dans une démarche orientée usager.

Cette situation pose un nombre de problèmes : Les utilisateurs sont-ils satisfaits des services et produits du SID ?

Vu l'importance de la question, nous disons que la pérennité d'un SID de cette envergure dépend dans une grande mesure du degré de satisfaction de ses utilisateurs. Si les utilisateurs ne sont pas satisfaits, ils s'en iront et le SID fonctionnera de plus en plus mal au point de fermer ses portes. C'est ici qu'il faut envisager la qualité des services qui est liée à la crédibilité du personnel. C'est dire qu'un bon SID avec un mauvais personnel ou tout au moins un personnel pas à la hauteur de sa tâche sera moins fréquenté.

Quelle est la finalité ou l'objectif d'une telle problématique de l'étude faite ?

D- OBJECTIF DE L'ETUDE

Mesurer par les canons de l'évaluation le degré de satisfaction des utilisateurs, tel est l'objectif de cette étude. Nous allons commencer par une étude de l'existant des services et produits du SID afin de tirer les conclusions qui s'imposent à nous. Par la suite, dégager les insatisfactions. Pour arriver aux résultats escomptés, nous allons mener auprès de la population cible une enquête qui va beaucoup insister sur les services rendus, les produits existants suivant les normes d'évaluation ISO 11620 et recommandations de l'IFLA.

Les objectifs spécifiques sont de mesurer entre autres les fonctions et activités :

- 1) l'accueil,
- 2) le prêt des documents : il s'agit d'analyser objectivement les raisons en songeant aux étudiants qui ne savent pas toujours à l'avance les documents exclus du prêt,
- 3) le fonds documentaire (la collection),
- 4) les heures d'ouverture et fermeture (horaire) : cette contrainte doit-être analysée au cas par cas, en fonction des plages d'ouverture de la bibliothèque et du personnel.,
- 5) le personnel,
- 6) l'interrogation en ligne (Internet),
- 7) la performance de la bibliothèque,
- 8) la qualité,
- 9) le local,
- 10) la satisfaction de l'utilisateur.

Les variables ci-dessus peuvent être présentées en :

- Variables dépendantes ou endogènes ou expliquées : les services offerts par le SID et la satisfaction des usagers.
- Variables indépendantes ou exogènes ou explicatives qui sont qualitatives et quantitatives : accueil, prêt, ouvrages, périodiques et fichier, la surface.

Toutes ces variables indépendantes ont été mesurées par des questions ouvertes et fermées à une ou plusieurs options.

Une question ouverte offre à une personne interrogée, l'opportunité de s'exprimer en toute liberté, de formuler en fonction de la question posée son avis en remplissant le questionnaire.

Une question fermée peut-être à choix unique : c'est à dire que vous avez à choisir parmi les choix proposés une seule réponse, au contraire d'une question à choix multiples où parmi les choix proposés, vous pouvez choisir plus d'une réponse.

• Pour atteindre de tels objectifs, il se pose certains préalables à l'instar de la recherche?

E- QUESTIONS DE RECHERCHE.

Il est question de savoir si le fonctionnement actuel du SID respecte les normes (les normes ISO 11620 ou les recommandations de l'IFLA) établies ou tout au moins les recommandations des précurseurs de l'évaluation. Il s'agit d'apprécier la situation actuelle du fonctionnement de la bibliothèque de l'I.I.A et d'en tirer les conclusions subséquentes.

Pour cela deux questions principales nous orientent par rapport à notre recherche.

La première est relative aux services rendus, produits disponibles et locaux :

- Accueil
- Prêt
- Horaire : heure d'ouverture et de fermeture
- Personnel
- Fonds documentaires
- Locaux
- qualité des services et produits
- performance de la bibliothèque

Sont-ils satisfaisants ?

La seconde est relative à l'évaluation. En quoi est-ce qu'elle consiste ?

Nous pensons que notre sujet d'étude est vaste et allons lui donner des limites.

F- DELIMITATION DE L'ETUDE

Nous n'avons pas la prétention de pouvoir faire une étude de l'évaluation du fonctionnement de la bibliothèque de l'I.I.A dans sa globalité. Nous nous limiterons aux services et produits qui sont les plus courants :

- Service d'accueil,

- Service de consultation,
- Service informatique (parc informatique, recherche par Internet...),
- Personnel,
- Horaire
- Locaux
- Fonds documentaire (collection)
- Satisfaction des usagers

Ces services et produits qui constituent les éléments essentiels du fonctionnement de la bibliothèque de l'I.I.A peuvent être évalués par rapport à une norme ; aux spécificités, à la satisfaction des utilisateurs. Notons qu'avant cette étude, il n'existait pas à la bibliothèque de l'I.I.A un système d'évaluation permanente. Nous osons croire que cette étude vient à point nommé.

Nous éprouvons également des difficultés sur la population cible. En effet, elle est issue de dix nationalités sur quatorze, constituée essentiellement d'étudiants et, elle est la 17ème promotion DESSA et la 7^{ème} promotion MST.A. La formation dure deux années académiques et va du 1^{er} décembre 2004 à novembre 2006.

A-t-elle eu le temps d'observer, de fréquenter le SID de l'I.I.A pour apprécier les différents services offerts et les produits disponibles afin de répondre aux questions ?

Nous répondrons par l'affirmative étant donné qu'ils sont là depuis deux mois. On a besoin pour connaître une bibliothèque d'un peu de temps et nous pensons que deux mois c'est largement suffisant pour cela. Nous regrettons cependant qu'au dépouillement et analyse, la moitié n'ayant pas remis leur questionnaire soit constituée d'étudiants n'ayant pas eu certainement le temps d'observer, de fréquenter et d'apprécier les différents services et produits disponibles.

Malgré tous ces obstacles, nous avons avancé et avons produit dans la limite du temps ce travail de recherche.

G- PRESENTATION DU CADRE DE L'ETUDE

G-1 SITUATION GEOGRAPHIQUE

L'I.I.A est un établissement de formation professionnelle à caractère international créé en 1972 à Yamoussoukro en Côte d'Ivoire en application des dispositions de la convention de coopération en matière de contrôle des entreprises et opération d'assurance.

Il est doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Il a son siège à Yaoundé-Cameroun et est ouvert sur concours international aux ressortissants des Etats membres de la CIMA : Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée équatoriale, Mali, Niger, Sénégal, Tchad et Togo.

G-2 MISSION DE L'I.I.A

L'I.I.A a pour mission de :

- Former et perfectionner les cadres de tous les niveaux et de toutes spécialisations pour les entreprises d'assurance et les autorités de contrôle.
- Promouvoir la recherche en matière d'assurance.
- Apporter une assistance technique aux entreprises et organismes d'assurance sous forme de mission, de consultation et d'études particulières.

Les activités de l'I.I.A s'orientent dans trois directions principales :

- La bibliothèque qui sert de premier maillon au centre de documentation, de recherche et d'information en assurances.
- La publication de la collection des cours, des guides et des documents de synthèse de l'I.I.A qui matérialisent désormais tous les enseignements dispensés, tous les séminaires et les colloques organisés par l'Institut.

L'édition et la publication de la revue Assurance, qui constitue un des principaux instruments de diffusion en matière d'assurance. C'est montrer l'importance d'une bibliothèque en son sein. C'est une petite bibliothèque universitaire spécialisée en assurances.

La petite bibliothèque spécialisée de l'I.I.A que la Direction Générale a préféré nommer tout court Bibliothèque a pour mission d'appuyer l'enseignement, d'aider les étudiants au cours de leur formation en leur fournissant des supports documentaires, et enfin d'assister les universitaires et autres dans leur recherche documentaire dans le domaine des assurances. Elle accueille tout utilisateur quel qu'il soit, et ne lui demande en contre partie des services rendus,

que d'apporter un soin particulier dans l'utilisation des documents qui lui sont confiés. A la bibliothèque de l'I.I.A, l'utilisateur a un droit : être servi et une obligation : prendre soin des documents reçus pour consultation. Elle est aussi chargée de la constitution, la conservation et la gestion des documents et supports nécessaires à l'information de tout usager qui se présente.

Alors qu'est-ce qui constitue l'existant de cette bibliothèque ?

H- ETUDE DE L'EXISTANT DE LA BIBLIOTHEQUE

L'étude de l'existant consiste à faire une analyse qualitative et quantitative du fonctionnement actuel de la bibliothèque. Cette étude sera centrée sur les bâtiments, les ressources humaines et financière, l'organisation de la bibliothèque, les missions actuelles et ses secteurs d'activités, ses collections, son mode de fonctionnement, ses moyens techniques actuels, y compris son système informatique, les utilisateurs (surtout les services rendus à ces derniers), son mode de traitement de l'information.

H-1 FONDS DOCUMENTAIRE

Le fonds documentaire : constitué d'environ 1642 documents repartis en 1632 monographies et 10 ouvrages de références

Comme ouvrages de référence, nous avons : Les ouvrages de consultation contenant des informations ou des données factuelles qui permettent d'avoir une idée sur une question. Il s'agit d'un dictionnaire en français, d'un dictionnaire financier, d'un dictionnaire d'anglais commercial, une encyclopédie des termes d'assurance, des annuaires pour le reste.

- Des ouvrages d'identification qui localisent les personnes, les organismes et les services (catalogues commerciaux et éditeurs, les catalogues de bibliothèque, répertoire etc...)
- A la bibliothèque de l'I.I.A, nous avons : des catalogues dont un pour les ouvrages, un pour les rapports et mémoires, et trois catalogues commerciaux (Communication, Compubox, African Review) qui font dans la promotion des matériels informatiques et électroniques.
- Les sources d'information bibliographiques : Il y a des sources d'information générales qu'on peut consulter afin de choisir les documents utiles (listes de

conseils d'achat ou bibliographies, les catalogues des éditeurs et des intermédiaires, les périodiques.

La collection principale rassemble des documents relatifs : au droit, au droit des assurances, aux sciences économiques, aux mathématiques, aux sciences de gestion, et en gros aux techniques d'assurances telles que : Assurance maritime et transport, assurance automobile ; Assurance vie et capitalisation, Assurance risques divers, assurance incendie et risques annexes, Assurance individuelle accidents et maladie.

Nous pouvons apprécier la quantité des titres de documents de cette collection principale :

On dénombre les documents repartis en :

- 124 titres dont 83 mémoires et rapports en Assurance automobile,
- 33 titres en Actuariat vie,
- 03 titres en Assurance vol,
- 17 titres dont 03 mémoires et rapports en Assurance construction,
- 68 titres dont 27 mémoires et rapports en Assurance incendie,
- 12 titres dont 02 mémoires et rapports en Assurance des pertes d'exploitation,
- 19 titres dont 11 mémoires et rapports en Assurance crédit-finance et banque,
- 04 titres en Economie des assurances,
- 129 titres dont 65 mémoires et rapports en Assurance maritime et transports,
- 129 titres dont 81 mémoires et rapports en Assurance de personnes,
- 17 titres dont 06 mémoires et rapports en Assurance de responsabilité civile,
- 13 titres dont 06 mémoires et rapports en Assurance des risques techniques,
- 53 titres dont 34 mémoires et rapports en Assurance des intermédiaires (Agents généraux et courtiers),
- 53 titres dont 25 mémoires et rapports en Comptabilité générale et des assurances,
- 151 titres en Droit et Droit des assurances,
- 85 titres de mémoires et rapports en Gestion-Technique,
- 110 titres de mémoires et rapports en Assurance et Développement,
- 25 mémoires et rapports en Organisation de l'entreprise,
- 22 titres de mémoires et rapports en Risques divers,
- 47 titres de mémoires et rapports en Sinistres,
- 27 titres de mémoires et rapports en Production,
- 02 titres de mémoires et rapports en Fiscalité
- 64 titres dont 50 mémoires et rapports en Réassurance,

- 139 titres dont 89 mémoires et rapports en Contrôle de gestion-Législation-Marketing-Management-Commerce,
- 12 titres en Assurance des entreprises,
- 15 titres dont 15 mémoires et rapports en Assurance des risques agricoles,
- 38 titres en Economie,
- 24 titres en Informatique,
- 29 titres en Mathématiques et statistique,
- 98 titres en Culture générale,
- 6 titres en Rédaction administrative et Pratique du français,
- 03 titres en Ressources humaines,
- 02 titres Assurance de la Protection juridique.

Les documents les plus anciens sont des livres d'assurance maritime et transports édités à Paris en 1943 par LGDJ (La librairie Générale de Droit et de Jurisprudence). Ce sont :

ZOGHBI, H. – La responsabilité aggravée du transporteur aérien. – Paris, 1943, 200p.

BOIZOIRD, R. – L'intervention de l'Etat sur le marché français de l'assurance maritime. – Paris, 1943, 233p.

Les premiers rapports datent de 1973 et les premiers mémoires de 1974, par contre les rapports et mémoires les plus récents sont de 2004.

La collection de périodiques et des journaux est moins importante d'autant plus que c'est elle qui tient les usagers au jour le jour. Elle comprend les journaux internationaux tels que L'Intelligent, Afrique magazine, Onze, Le Monde diplomatique, Santé magazine, L'Expansion, Le point, L'argus, L'Assureur Africain, Jeune Afrique économique. A côté nous avons aussi un journal local qui est le quotidien national Cameroon Tribune. Nous avons des revues telles que Sonara News, Etats-Unis- Afrique, The World Bank news, BEAC, Assurer, Sigma etc...

On trouve également la collection de publication des Sociétés d'assurances constituée des rapports d'activité et la publication de la revue Afrique Assurance par les étudiants de l'I.I.A

On a aussi les rapports d'activités des Sociétés d'assurance de la CIMA et de certains marchés sous-régionaux tels l'UEMOA ou la CEMAC.

Notons que certains de ces périodiques sont livrés, dès leur apparition par un vendeur des journaux en kiosque, qui présente à la fin de chaque mois une facture qui est payée après validation par le responsable de la bibliothèque.

On trouve également la collection des cours, des guides et des documents de synthèse de l'I.I.A qui matérialisent tous les enseignements dispensés, les documents de séminaires et colloques organisés par l'Institut.

H-2 LE PERSONNEL

La bibliothèque de l'I.I.A emploie une personne qui est actuellement en formation à l'EBAD par le moyen de l'enseignement à distance. Cette personne n'est pas un professionnel de l'information même si on peut apprécier quelques séminaires et stages à son actif. Cette personne compte avec les acquis actuels reçus pendant sa formation, réorganiser la bibliothèque dans son fonctionnement futur.

H-3 LOCAL

La bibliothèque de l'I.I.A est située au sous-sol de son immeuble siège. En fait l'I.I.A n'est pas dans ses propres locaux. Elle est encore en location. La bibliothèque actuelle ne respecte pas les normes établies d'une bibliothèque, tout simplement parce qu'elle a transformé son garage en bibliothèque. Notons que le bâtiment actuel est un immeuble bâti servant de maison d'habitation qui sert pour le besoin de la cause de bloc administratif, de salle de classe et de bibliothèque. C'est dire qu'aucune salle ne pouvait contenir la bibliothèque et il a fallu que la direction de l'Institut trouve un compromis avec le bailleur pour transformer le garage en bibliothèque.

Elle comprend une salle de lecture qui a une surface de $8 \times 6,5 = 52 \text{ m}^2$ et une capacité volumique de $(8 \times 6,5) \times 2 = 104 \text{ m}^3$ et compte 25 chaises ; deux tables de lecture de dimensions $4 \times 1,25$; deux armoires de rangement ; deux meubles de rangement d'ouvrages ; un matériel de fiches bibliographiques ; trois magasins dont deux se trouvent au rez-de-chaussée servant de salle de rangement des ouvrages.

Dans le premier magasin, on a 2 meubles de rangement et 2 armoires.

Dans le second, on a 3 meubles de rangement, 2 armoires et 2 grands classeurs métalliques de rangement. Et la troisième salle jouxte la salle de lecture et sert de salle de rangement des périodiques et des archives.

A gauche de l'entrée principale de la salle de lecture, on a l'outil informatique comprenant une table, un ordinateur, un onduleur, et une imprimante. Cette salle sert aussi de bureau au responsable de la bibliothèque.

La bibliothèque est assez bien éclairée et aérée, le sol est assez solide et recouvert de carreaux.

Il n'existe pas de tableau d'affichage pour les multiples annonces et des informations ponctuelles faute d'espace libre.

H-4 LE TRAITEMENT DES DOCUMENTS :

Le traitement matériel et intellectuel respecte les étapes suivantes :

- La vérification qui consiste à s'assurer de la conformité entre ce qui a été commandé et ce qui est reçu. La bibliothèque le fait malgré la rareté des commandes.
- L'estampillage qui consiste à apposer le cachet de la bibliothèque sur certaines parties du livre. La bibliothèque de l'I.I.A n'échappe pas à la tradition. Elle a un cachet et l'appose sur la couverture et dans une des trois premières pages internes de tout document.
- L'enregistrement qui est l'inscription des documents dans un registre. La bibliothèque dispose d'un registre de 400 pages pour l'usage destiné aux monographies, 19 registres pour l'enregistrement des journaux dont 18 de 200 pages et 1 de 400 pages pour le quotidien Cameroon Tribune.
- Le catalogage qui consiste à faire une description des documents selon les normes. C'est une fiche qu'on trouve au dos du document et dans une pochette. On dit encore que c'est la carte d'identité du document. Il comprend la rubrique à laquelle appartient le document, puis suit le nom de l'auteur, ensuite le titre du document. Il est divisé en trois colonnes comprenant : date du prêt, nom de l'emprunteur et enfin date de retour. C'est ce qui est fait jusqu'à présent à la bibliothèque de l'I.I.A.
- L'indexation qui consiste à l'analyse documentaire permettant d'affecter au document un ou plusieurs mots clés. L'indexation est inconnue à l'I.I.A
- La cotation consiste au choix de la cote qui détermine le rangement du document sur les rayons. Elle est à reformer à l'I.I.A. En effet, certains documents sont cotés et d'autres pas. Mais le rangement des documents sur les

rayons se fait suivant l'ordre d'enregistrement des documents dans le catalogue.

- Le classement consiste au rangement des documents. Il est important de constater qu'il y a une différence entre traitement des documents dont les différentes étapes sont indiquées ci-dessus et le traitement documentaire qui consiste à déterminer à partir de l'analyse d'un document les différents descripteurs, mots sujets, mots clés, ou indices qui permettront d'en indiquer le contenu.

A côté de tout ceci, il existe des services qui peuvent être classés, ce sont :

H-5 SERVICE D'ACCUEIL

Le service d'accueil est chargé de renseignements et pour cela, il donne les conditions d'accès à la bibliothèque :

- Faire une demande non timbrée adressée au Directeur Général ;
- Fournir 2 photos d'identité 4x4 ;
- Fournir une photocopie de la carte d'identité nationale ou du passeport ou carte de séjour.

Une fois l'autorisation accordée, elle est valable jusqu'à nouvel ordre. Pour le moment, aucune carte malgré la prise des photos n'est délivrée.

Nous pouvons conclure avec DELAHAYE Anne Sophie² en disant : « Nous avons beau avoir des documents pertinents, [des machines performantes], si l'accueil n'est pas bien assuré, les usagers ne pourront pas découvrir la richesse du SID » et certains utilisateurs après un mauvais accueil, ne reviennent plus.

C'est dire que quand l'utilisateur se présente à l'accueil d'une bibliothèque, c'est pour rechercher l'information qui se trouve dans les documents. Pour cela, on doit le recevoir, l'écouter et comprendre ses préoccupations pour le guider vers le service de prêt.

²DELHAYE Anne Sophie (1996) cité par TETANG TCHINDA Josué dans « Evaluation de la qualité des services d'information du centre Sufed-Refev, Yaoundé-ESSTIC, 1999, P 26.

H-6 SERVICE DE PRET

Le prêt consiste en la consultation soit sur place, soit à domicile. Précisons que ceci suppose que l'utilisateur emporte les documents avec lui pour une destination inconnue pour les ramener après un certain nombre de jours fixés par le bibliothécaire.

Le service de prêt s'occupe de :

- L'enregistrement des ouvrages prêtés,
- L'enregistrement des ouvrages rendus,
- Etablir les statistiques de prêt,
- Assister les usagers dans leur recherche documentaire,
- Enregistrer les emprunteurs,
- Envoyer des rappels par poste pour les documents en retard et fixer les amendes pour retard,
- Enregistrer les besoins des usagers n'existant pas à la bibliothèque,
- Proposer l'achat des documents perdus ou demandés.

C'est dire que le bibliothécaire au service du prêt doit être pour l'utilisateur un tout.

Malgré toutes les tâches du service de prêt, nous déplorons seulement le manque de données statistiques

Comment est-ce que les documents prêtés sont obtenus ? Certainement par commande, dons et legs.

H-7 SERVICE COMMANDE

Les commandes se font soit par commande directe, soit chez l'éditeur ou libraire ou par intermédiation.

Avant commande, il faut que le bibliothécaire consulte des sources générales telles que les catalogues spécialisées, les revues spécifiques à l'exemple de l'Argus de l'Assurance afin de choisir les documents qui lui seront utiles. Nous recevons aussi des commerciaux par qui nous commandons des documents.

A l'I.L.A., nous faisons des commandes après avoir évidemment rempli le bon de commande ou alors l'achat contre reçus.

Une autre façon d'obtenir de l'information voire les documents c'est d'aller sur Internet.

H-8 SERVICE INFORMATIQUE

Nous pensons que c'est le phénomène d'Internet qui a poussé certains à parler de mondialisation et globalisation ou tout au moins du monde qui aujourd'hui ne serait qu'un village planétaire. On n'a plus besoin aujourd'hui de parcourir comme autrefois des milliers de kilomètres pour aller voir ou obtenir une information, encore moins attendre des jours, des semaines voire des mois quand on restait sur place.

Des bibliothèques ont compris la nécessité de se connecter au réseau des réseaux (Internet) pour obtenir au meilleur moment la bonne information.

La recherche sur Internet pose actuellement beaucoup de problèmes comme le reconnaissent Pierre-Mane et Belbenoit-Avich³ quand il déclarent : « Le problème fondamental d'Internet réside sans doute dans la multiplicité des sites qui y fourmillent ». Ceci entraîne des perturbations lors des connexions, ralentissant par là même la navigation.

Internet vraiment pose trop de problèmes : identification des documents, identification des auteurs, fiabilité de l'information, longueur du temps de réponse de la recherche, maîtrise des techniques de recherche dans les bases de données etc...

A l'I.I.A, le service d'accès en ligne est assez bien organisé. Pendant la pause des étudiants qui est de 30 minutes, il y a en principe 6 étudiants qui ont droit aux trois ordinateurs mis à leur disposition. Ce qui fait que chaque étudiant a en moyenne 15 minutes pour surfer ou alors consulter son courrier électronique. Ils peuvent en dehors des heures de cours, surfer en toute quiétude et aussi longtemps qu'un autre étudiant ne serait pas intéressé.

Il est à noter que ce service n'est pas autorisé aux non étudiants. Nous voulons dire aux autres utilisateurs qui ne sont pas étudiant à l'I.I.A.

L'I.I.A a depuis le mois de mars 2005 son site. Les pages relatives à sa bibliothèque sont en phase de création. Nous constatons que malgré le fait que l'I.I.A est une ancienne école de formation installée au Cameroun, et la plus grande des pays francophones en formation en assurance, de par son regroupement géographique, elle n'est pas trop connue du public sauf de quelques universitaires et des assureurs. Pour que l'I.I.A soit connue du public, nous pensons qu'un service doit exister et avoir pour tâche de promouvoir l'image de l'I.I.A et de sa bibliothèque. Ce service est le service de la diffusion et de la communication

³ Pierre MANE et Belbenoit-Avich (1996). Cité par TETANG TCHINDA Josué dans « Evaluation de la qualité des services d'information du centre Syfed- Refer, Yaoundé-ESSTIC, 1999, P 27.

H-9 SERVICE DE LA DIFFUSION ET COMMUNICATION

Pierre PELOU et Alain VUILLEMIN (1985)⁴ à propos de la diffusion et communication des documents disent : « En dehors de certains centres spécialisés, des grandes bibliothèques et des services d'archives, détenir, pour une administration, des documents inaccessibles ou inexploitable, ne présente guère d'intérêt » ;

Ainsi la diffusion de l'information consiste bien évidemment, à la mettre directement à la disposition de l'utilisateur par :

- La consultation sur place.
- La consultation dans l'organisme par exemple des périodiques dans les bureaux avec retour à la bibliothèque à la fin
- La diffusion à l'extérieur, par prêt ou mise à disposition d'une reproduction du document demandé.
- Au regard de la réalité, les services prêt et diffusion dans la plus part des bibliothèques constituent un seul et même service dénommé service de diffusion de l'information, et c'est le cas aussi de l'I.I.A.
- Avec l'existence depuis mars 2005 de son site Internet, l'I.I.A est ouvert désormais au monde.

H-10 LES UTILISATEURS

Claire GUINCHAT, Yolande SKOURI(1985)⁵ disent des utilisateurs que : « Le terme « utilisateur » appartient en fait au jargon des professionnels du traitement de l'information documentaire. On pourrait tout aussi bien employer les mots « client » ou de « consommateur d'information ».

En effet les utilisateurs des bibliothèques sont ceux qui s'adressent directement ou indirectement aux bibliothécaires pour avoir des informations. Ce sont plus précisément la cible ou les clients des bibliothèques. C'est ici que la question de Claire GUINCHAT et Yolande SKOURI(1985)⁶ vient à point nommé à savoir : « Qui a besoin de se documenter ? »

⁴ Pierre PELOU et Alain VUILLEMIN (1985), les nouvelles technologies de la documentation et de l'information, Paris, la Documentation française, p25.

⁵ Claire GUINCHAT, Yolande Skouri, dans guide pratique des techniques documentaires, volume 1, Paris, La Documentation française, p57.

⁶ Claire GUINCHAT, Yolande Skouri, dans guide pratique des techniques documentaires, volume 1, Paris, La Documentation française, p57.

Nous répondons : n'importe qui de l'enseignant-chercheur, à l'homme de la rue en passant évidemment par l'élève et l'étudiant.

Nous avons dit tantôt que la bibliothèque de l'I.I.A est spécialisée en assurance et nous avons constaté que les enseignants tout comme les étudiants aiment lire par ordre d'importance : les périodiques notamment les journaux internationaux, puis vient la consultation d'Internet et enfin ils sollicitent des prêts des ouvrages (beaucoup plus les mémoires et rapports) pour lecture à domicile. Ils sont contraints du prêt sur place pour les ouvrages interdit de prêt à domicile : ce sont les ouvrages en un seul exemplaire, ou les ouvrages de référence. Disons que les périodiques sont interdits de prêt à domicile sauf pour le personnel d'administration et ils ne sont que quatre (Directeur Général, Directeur des affaires administratives et financières, Directeur des études et Assistant du Directeur des études.)

A l'I.I.A, sans être au stade où l'utilisateur participe à chaque maillon de la chaîne documentaire, il apporte beaucoup de son expertise dans l'acquisition des collections et dans l'amélioration de certains services. Ici, l'utilisateur est plutôt un « Roi » dans la salle de lecture, mais un « Roi » contrôlé et soumis aux principes de la bibliothèque, qui servent à mieux le servir qu'à le nuire car après tout, l'objectif est de mieux conserver et sauvegardé les documents ou tout support d'information.

Pour acquérir les documents, périodiques et revues, voire réaliser certaines tâches de la bibliothèque, il faut de l'argent. Or cet argent ne se crée pas dès qu'il y a un besoin. A l'I.I.A, des prévisions sont faites sous forme de budget.

H-11 BUDGET

A l'I.I.A, un budget de fonctionnement de la bibliothèque est adopté chaque année pour l'achat des livres et périodiques. Il est évalué à 3 000 000 FCFA et incorporé dans le budget global de l'I.I.A mais sous la rubrique « BUDGET DE LA BIBLIOTHEQUE » et géré par la Direction des affaires administratives et financières (DAF). Comment cela ?

En effet quand un besoin se fait sentir à la bibliothèque, le responsable fait une commande qui est approuvée par son supérieur hiérarchique le Directeur des Etudes et la DAF n'a plus qu'à procéder à l'achat.

H-12 HORAIRES

La bibliothèque ouvre tous les jours de lundi à vendredi sauf les jours fériés, de 8h00 à 12h30 les matins et de 14h30 à 18h00 les après-midi.

H-13 ADRESSE

La bibliothèque de l'I.I.A a une adresse qui est celle de l'Institution qui l'abrite. Ainsi nous avons :

Boîte postale : 1575 Yaoundé Cameroun

Téléphone : (237) 2208742

Standard : (237) 2207152

Fax : (237) 2207151

E-mail : iia@serveur.cm.refer.org

Site Web: www.iiacameroun.com ce site existe depuis mars 2005 et, il est entrain d'être construit et dans les mois à venir, il sera plus riche avec sa page bibliothèque qui proposera aux usagers ses différentes publications depuis 1973 à nos jours.

Quel plan pour l'organisation de cette étude ?

I- PLAN DU TRAVAIL.

En plus de l'introduction et de la conclusion, ce travail comporte trois grandes parties qui sont :

1- CHAPITRE I : REVUE DE LITTERATURE PROFESSIONNELLE

Nous allons préciser le contexte historique d'une recherche, et examiner les travaux précédents.

2- CHAPITRE II : METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Nous allons ici présenter les objectifs, les moyens et buts de l'évaluation. Autrement dit les méthodes, outils et instruments de l'évaluation.

3- CHAPITRE III : EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE DE L'I.I.A

Il est question de recueillir et analyser les résultats du questionnaire. A défaut d'une statistique ou de données statistiques sur la bibliothèque de l'I.I.A, nous avons pensé le faire à l'aide d'un questionnaire avec toutes ses limites. Nous avons apprécié les résultats et mesurer l'écart éventuel entre ce qui était recherché par rapport aux normes et ce qui est atteint. L'irréductible dichotomie quantitatif/ qualitatif devrait être délaissée au profit de la mesure et l'évaluation auxquelles se greffent respectivement le quantitatif puis le qualitatif. Après enquête, nous obtenons des résultats qui sont analysés, exploités, et interprétés. Nous en tirons les conclusions qui s'imposent. Nous procédons à l'évaluation des produits

disponibles. Disons que les bibliothèques dans leur riche évolution ont besoin de nouveaux outils pour l'impact de leur activité.

4- CHAPITRE IV : RECOMMANDATIONS

Les recommandations sont de deux ordres :

- Premier ordre : souhaits évoqués par les enquêtés
- Second ordre : à partir des critiques faites sur les services offerts et les produits existants, nous avons fait des propositions en vue d'une amélioration sous forme de recommandations auprès des instances dirigeantes de l'I.I.A

Tout au long de cette étude, nous allons utiliser des concepts qu'il faut au préalable définir.

J- DEFINITIONS

Pour une bonne compréhension des idées exprimées dans ce travail de recherche, et dans le souci constant d'éviter tout désaccord, il convient d'exprimer clairement ce que nous envisageons à travers les mots clés utilisés. Les définitions sont proposées pour la plupart par les spécialistes de l'information documentaires.

Il s'agit de donner la signification des concepts de base du sujet traité et c'est à juste titre que E. DURKHEIM (1996) ⁷ affirme que : « Les mots de la langue usuelle, comme les concepts qu'ils expriment sont ambigus et le savant qui les emploierait tel qu'il les reçoit de l'usage sans leur faire subir autre élaboration s'exposerait aux plus graves confusions. »

Une manière de dire que le chercheur prudent indiquera toujours avec précision la définition des termes qu'il utilise pour lever toute ambiguïté éventuelle, c'est à dire donner la signification des mots clés du sujet.

Bibliographie : Science (analyse, description, publication) des documents écrits et spécialement des livres, ou un répertoire des écrits relatif à un sujet donné.

Bibliothéconomie : « la bibliothéconomie est l'ensemble des processus, règles, moyens humains et financiers à mettre en oeuvre pour offrir les meilleurs produits et/ou services, au moindre coût,

⁷ E. DURKHEIM (1986) cité par DIKANDA dans « Analyse du fonctionnement de la bibliothèque du parlement camerounais : quels termes de référence pour l'intervention du programme d'appui à la restructuration des services documentaires (PARDOC) des parlements du SUD ? Yaoundé-ESSTIC, 2000, p24

en tenant compte des besoins des consommateurs (clients ou usagers du service de la bibliothèque). » (Lamizet et Selim, 1997, p. 62)⁸

Bibliothèque : C'est une collection des livres ou une salle où sont classés des livres.

Bulletinage : enregistrement régulier des livraisons d'une publication en série au fur et à mesure de leur entrée, permettant de connaître l'état de la collection.

Collecte : Consiste à constituer les collections et de gérer leur accroissement. Elle peut se faire par achat des documents, par dépôt, par échanges, par dons et legs.

Commande : C'est l'aboutissement de la sélection ; Elle consiste à acquérir des documents auprès des fournisseurs. Grâce à la commande, on renouvelle les stocks et on actualise les informations.

Communication : C'est en fait l'action de faire connaître quelque chose à quelqu'un. C'est la transmission d'un renseignement, soit de la remise d'un document comportant ce renseignement. C'est le prêt des documents ou la consultation sur place.

Concept : peut exprimer un mot ou une expression. C'est une idée générale et abstraite, construite par l'esprit soit à partir de l'expérience, soit à partir d'un contenu mental inné

Conservation : consiste à protéger les documents contre les nuisibles : vol, insectes, inondation, poussière, guerre, incendie, lumière solaire, chaleur, humidité, manque d'aération et de ventilation, perte.

Contrôle : D'après le dictionnaire méthodologique du marketing de Guy SERRAF, est définie comme une opération de vérification de l'exactitude d'un compte ou d'une action, de son contenu ou de sa forme, par référence à une norme déjà établie. Si un objectif est défini, par sa nature, sa quantité et un délai de réalisation, le contrôle vise à s'assurer de ces trois composantes.

Courrier électronique ou messagerie électronique : permet d'élaborer un message à l'aide d'un éditeur de texte et de le transférer automatiquement ou indirectement dans le compte d'un usager.

Diffusion (communication) : Consiste à faire des prêts des documents primaires aux utilisateurs, par la consultation sur place, par prêt inter-bibliothèques, par la circulation en étoile, en boucle ou mixte. Par contre la diffusion des documents secondaires se fait à partir des réalisations, de la production et de la dissémination des produits ou publication. Elle se fait aussi par Internet, des affiches, des expositions et des animations.

Documentation : Selon Otlet⁹, la documentation : « est un processus permettant de rassembler, de classer et de diffuser tous les documents, de toute nature relative à tous les secteurs de l'activité humaine »

⁸ LAMIZET et SELIM. Source : <http://www.Ebst.Umontreal.Ca/termino/00000012.htm>

⁹ OTLET : cité par AW SAMBA dans le cours Biblioéconomie, FADIS, 2004, 1^{ère} Année

Document électronique : C'est l'ensemble des ressources documentaires pouvant être mises en ligne et accessibles via le Web, que ces ressources aient été achetées, produites en interne ou récupérées sur le web

Echantillon : C'est une partie observée de la population.

Efficacité : Est la mesure du degré d'accomplissement d'objectifs donnés.

Efficience : Est la mesure de l'utilisation des ressources pour atteindre un objectif donné : une activité est efficiente si elle "emploie le minimum de moyens ou si elle produit un meilleur résultat avec les mêmes moyens.

Ergonomie : Ergonomie qui se caractérise par l'adaptation ou la création des contenus et des fonctionnalités d'un site Web, en vue d'en faciliter l'utilisation par ses visiteurs.

Evaluer : C'est aider à prendre des décisions. C'est un processus par lequel on définit, obtient et fournit des informations utiles permettant de juger les décisions possibles.

Extranet Désigne un environnement de communication (réseaux, équipement, logiciels, contenus) qui permet des échanges sécurisés d'information dans le cadre d'un groupe fermé d'utilisateurs, constitué en général des partenaires commerciaux de l'entreprise : les différents établissements de l'entreprise, ses clients, ses fournisseurs.

Format : C'est un modèle de présentation structurée de l'information en vue d'un traitement informatique. Ce traitement s'effectue au moyen d'un logiciel.

Guide documentaire : c'est un ouvrage de référence bibliographique ou documentaire servant au choix et à la sélection des documents indiquant l'utilisation des bases de données (guide d'achat et d'outils d'aide à la sélection, guide bibliographique, guide nomenclature, manuels usager)

Information : D'après le Webster¹⁰, quand on parle d'information, on parle de nouvelles, de conseil, de connaissance communiquée par d'autres et obtenue dans le cadre d'études ou de recherches personnelles : intelligence ; connaissance tirée de la lecture ou de l'observation, de l'instruction; connaissance acquise par l'étude ou l'expérience...telles sont les définitions les plus courantes de ce concept volatile (non matériel, intangible, virtuel).

Information scientifique sera ici synonyme d'information bibliographique sur support électronique pour l'acquisition des connaissances chez l'étudiant, l'enseignant, le chercheur.

Un indicateur : signifie une norme d'excellence, à partir de laquelle on peut juger et mesurer les résultats semblables. Selon les normes ISO, les indicateurs servent à évaluer la qualité et l'efficacité des services et des activités d'une bibliothèque ainsi que l'efficience des ressources mises en œuvre.

¹⁰ WEBSTER source : <http://www.urfist.cict.fr/refltheo.html>

Internet : (International Net Work) : C'est un réseau de réseaux qui regorge d'information. Réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers. Il fonctionne en utilisant un protocole commun qui permet l'acheminement de proche en proche de messages découpés en paquets indépendants.

C'est le réseau mondial de réseau télématique utilisant le même protocole de communication.

Intranet : C'est un réseau Internet propre à une entreprise, une organisation ou université. Il n'est accessible qu'aux personnes travaillant au sein de l'entreprise, soit directement, soit indirectement à travers Internet.

Leg : don fait par testament attribuant à un organisme un document ou un objet parfois assorti de certaines obligations, l'organisme bénéficiaire ayant la faculté de le refuser.

Monographie : Selon Dussert-Carbone¹¹, « C'est tout ouvrage formant un tout, en un ou plusieurs volumes, soit qu'il paraisse en une seule fois, soit que sa publication s'étend sur une durée limitée selon un plan établi à l'avance. »

Norme : C'est une formule ayant valeur de règle indicative en général et parfois impérative

Performance : Se définit comme l'efficacité dans la fourniture de services par la bibliothèque et l'efficience dans l'emploi des ressources pour fournir ces services.

Population : C'est tout ensemble faisant l'objet d'une étude statistique.

Organiser : c'est structurer toutes les ressources disponibles pour la réalisation de la mission et les objectifs de l'organisme.

Restauration : Les documents, avec le temps subissent des détériorations : vieillesse des pages et couverture, les pages qui sautent seules, déchirure des couvertures etc..., aussi ils doivent être restaurés ou reliés.

Sélection : c'est le choix définitif des documents à acquérir en tenant compte du type de bibliothèque.

Service : Peut être d'après Andréas AGATHOCLEOUS¹² défini comme un acte immatériel, non stockable, comme un acte visant une transformation d'état, il se fait en faveur de quelqu'un et les effets qu'il aura sur celui-ci sont incertains.

SID : Peut se lire système d'information documentaire ou service d'information

Stockage : consiste à stocker les documents pour fonds en cas d'accès direct ou dans des magasins.

Traitement documentaire comprend le traitement matériel d'une part et le traitement intellectuel de l'autre. Le traitement matériel consiste à l'enregistrement des documents acquis

¹¹ DUSSERT - CARBONE dans « le catalogue : Méthode et pratique, t1, p51.

¹² Andréas AGATHOCLEOUS « la démarche qualité ». Paris : BBF, N° 1 (1998) : P1

dans un registre ou dans un fichier informatique. Ainsi on l'estampille pour se l'approprier, ensuite on colle sur les ouvrages des étiquettes où sont inscrites les cotes et puis on l'équipe pour d'éventuelles consultations. Le traitement intellectuel consiste au catalogage ou référencement.

Usage : c'est une activité sociale, l'art de faire

Utilisateur (Usager): utilisateurs sont ceux qui s'adressent directement ou indirectement aux bibliothèques pour avoir des informations. Il existe des usagers potentiels qu'on ne peut évaluer de façon exacte et les usagers réels connus et identifiés

Variable (caractère) : C'est un élément d'une population statistique qui présente un ou plusieurs traits communs bien définis.

Une variable est quantitative si les modalités qui la définissent sont mesurables et qualitative si les modalités ne sont pas mesurables.

CHAPITRE I

REVUE DE LITTÉRATURE PROFESSIONNELLE

La littérature professionnelle précise le contexte historique, et scientifique d'une recherche, en examinant les travaux précédents dans le domaine d'étude. Nous ne pouvons nous en dérober.

A- GENERALITES

Sur l'accueil

La première impression que l'utilisateur a dans une bibliothèque est l'accueil. C'est pourquoi le documentaliste à travers ce service rend l'image de la bibliothèque et par conséquent, le documentaliste doit être un bon manager entre sa bibliothèque et ses usagers.

L'accueil commence par les signalisations, suivi de la réception de l'utilisateur et répondre à ses questions. C'est pourquoi Donald J Sager (1992)¹³ dit à juste titre : « Il est évident que l'une des fonctions premières d'une bibliothèque est de répondre rapidement et avec exactitude aux questions que posent les usagers ». C'est ce que Donald J Sager(1992) croit mais on y arrive difficilement dans la plupart des cas. Cependant nous pensons : Priorité accueil des usagers par un bureau, accompagnement du nouveau usager dans les différents compartiments de la bibliothèque, disponibilité du documentaliste, aide à la recherche documentaire, collection accessible à tous par une signalisation précise et un rangement méticuleux, consultation manuelle et informatique des catalogues, réponse aux besoins des usagers

¹³Donald J. Sager(1992), Les petites bibliothèques : organisation et fonctionnement. Fort Atkinson, Nouveaux Horizons, p71.

Bertrand Calenge¹⁴ définit l'accueil ainsi : « l'accueil est la réponse donnée par un organisme public à une demande d'information, d'écoute, de service ou assistance d'un usager » Ceci montre à souhait qu'une des missions principales, voire la plus importante d'une bibliothèque comme celle de l'I.I.A est l'accueil. C'est d'ailleurs la première impression qu'un usager a lorsqu'il entre dans une bibliothèque : se diriger vers l'accueil.

A l'accueil, on reçoit, oriente, éduque l'utilisateur par rapport au fonctionnement de la bibliothèque. C'est dire que la bibliothèque accueillante se conçoit d'abord comme un ensemble cohérent d'espaces adaptés aux publics désirés et aux services proposés. Ces espaces peuvent être consacrés non seulement à une offre documentaire aménagée, mais aussi à des publics en tant que tels, sans présence de fonds particuliers : aux espaces dits de libre accès répondent par exemple les petits bureaux individuels proposés aux chercheurs.

C'est à juste titre que Yves Sartiaux¹⁵ pense que « L'accueil est un acte personnel rien ne peut remplacer le sourire, l'attention, l'amabilité, l'écoute. IL est un processus actif. Il faut se mettre à la place de l'utilisateur et intervenir à la manière britannique ... ». C'est une façon de dire que le professionnel de l'information ou toute autre personne à l'accueil se doit de montrer une simplicité naturelle qui cache les sottes humeurs.

Sur les sites

En 1995, soit dix ans avant, il existait déjà 6 200 000 sites commerciaux. C'est dire que l'utilisateur est souvent perdu dans les flots d'information qu'il reçoit au cours de ses recherches. Imaginez que face à une recherche et c'est ce qui arrive, vous vous retrouvez devant 5 000 000 de sites. Ça peut décourager. Cependant l'utilisateur doit maîtriser toutes les voies de recherche, ce qui n'est pas donné à tous.

Sur la communication

Nous avons eu de la difficulté à travailler parce que dans certaines bibliothèques où nous avons accès et où nous avons trouvé quelques documents très importants pour cette étude, il nous a été interdit les prêts à distance, encore moins de duplication car le service de reproduction est inexistant. C'est pourquoi nous partageons le point de vue de Pierre PELOU et Alain

¹⁴ Bertrand CALENGE (1997) cité par TETANG TCHINDA Josué dans « Evaluation de la qualité des services d'information du Centre SYFED-REFER, Yaoundé-ESSTIC, 1999, p26.

¹⁵ Yves SARTIAUX (1998) cité par TETANG TCHINDA Josué dans « Evaluation de la qualité des services d'information du Centre Syfed-Refer, Yaoundé-ESSTIC, 1999, P26

VUILLEMIN (1985)¹⁶ qui pensent que : « ..., assurer, dans les meilleurs délais, la diffusion de l'information, ménager, autant que faire se peut, la consultation, la reproduction ou la production des documents qui la constituent, tels devraient être, en dernière analyse, les objectifs fondamentaux d'un service documentaire ».

Sur l'utilisateur

L'Enseignant-chercheur fait beaucoup de recherche, il en est de même de l'étudiant ou de toute personne en quête d'une information. Chacun est un utilisateur ou un usager dans le sens professionnel. Il lit de nombreuses revues, compare, analyse les ouvrages de la bibliothèque et aime faire des recherche bibliographiques lui-même, tout en appréciant l'aide que lui apporte le professionnel éclairé, capable de l'orienter vers de nouvelles références et lui faire des économies de temps consacré à faire des recherches. Il ne faut pas oublier que ses besoins varient au fur et à mesure du processus de recherche, allant souvent du plus général au plus pointu. C'est dire qu'autant l'utilisateur fait partie intégrante de la chaîne documentaire aujourd'hui dans une bibliothèque, autant il a de l'influence sur les acquisitions. Bref sur les services qu'on lui propose comme sur les produits mis à sa disposition. Nous pouvons dire qu'il est une entité très importante prise en compte par le professionnel de la documentation pour organiser sa bibliothèque, partant améliorer au jour le jour, son image de marque.

Sur le budget

Un budget peut-être défini comme l'état financier des prévisions de dépenses et de revenus estimés pour une période donnée. C'est donc un budget de fonctionnement ou budget courant qui couvre en général les dépenses répétitives, que l'on retrouve d'exercice, ces dépenses ne laissent pas de traces tangibles. C'est un budget qui se périmé en fin d'année mais les engagements peuvent parfois être reportés sur l'exercice suivant ; si les sommes allouées ne peuvent être dépensées avant la fin de l'année, elles risquent d'être complètement perdues. Il est la suite logique du budget de l'exercice précédent. Il est calculé soit par le responsable du SID, soit par les services de comptabilité, soit les deux à la fois. Il est contrôlé tout au long de l'année par intervalles réguliers (trimestre, mois ; etc...) : c'est le contrôle budgétaire.

¹⁶Pierre PELOU et Alain VUILLEMIN (1985), les nouvelles technologies de la documentation et de l'information, Paris, la Documentation française, p25.

Il existe aussi le budget d'investissement encore appelé budget d'équipement qui couvre en général les dépenses qui laissent les traces tangibles, c'est l'ensemble des charges de mise en place du SID.

Sur la qualité

Nous pouvons dire que la qualité de service est une chose variable, un processus, une construction permanente et, l'utilisateur auquel la prestation est destinée doit y jouer un rôle dynamique. C'est pour cela que Anne-Marie BERTRAND¹⁷ pense que la qualité du service rendu dépend de la pertinence, la fiabilité et de l'actualité de l'information fournie.

B- CADRE NORMATIF D'UNE BIBLIOTHEQUE

Il convient d'entendre par cadre normatif, les règles et procédures à suivre pour le fonctionnement et l'organisation d'une bibliothèque.

B-1 ELEMENTS CONSTITUTIFS DES BIBLIOTHEQUES

Sachant que nous sommes dans une bibliothèque, quels sont les éléments constitutifs des bibliothèques ?

Il est question de décrire les éléments qui permettent à une bibliothèque de s'organiser et de fonctionner. Et Donald J. Sager (1992)¹⁸ dit que : « cela peut-être une aventure exaltante que d'organiser une bibliothèque, car les collections et les services qu'elle offre ne cessent de profiter à ses utilisateurs. Mais cela peut aussi être extrêmement frustrant et n'apporter que des déceptions, si l'on n'a pas bien réfléchi à l'avance aux problèmes. » Ce qui veut dire que le fonctionnement d'une bibliothèque commence dès sa création. Pour cela, il faut penser à l'organiser. Ce qui suppose planification des services et tâches et dès qu'elles fonctionnent déjà, installer progressivement les différents services. Donc les services et les tâches ne se font pas d'un seul coup, C'est progressif.

A cet effet les constituants d'une bibliothèque sont :

¹⁷ Anne-Marie BERTRAND. Collaboratrice de Anne KUPIEC dans « Bibliothèques et évaluation » p43-68

¹⁸ Donald J. SAGER (1992), les petites bibliothèques : organisation et fonctionnement. Fort ATKINSON, nouveaux Horizons, 1992, P11.

- La collection qui est l'ensemble ou une partie des documents rassemblés, conservés et souvent numérotés, quelque soit leur forme et leurs supports. La collection s'accroît et s'enrichit. Elle est aussi structurée, classée et stockée méthodiquement à partir des plans et suivant des normes.
- Les outils permettant de réaliser des tâches d'acquisition, d'organisation, de traitement et de diffusion. Parmi, les outils, citons : Les documents de référence, les plans de classement et de classification, les bordereaux de saisie, les thésaurus, les vocabulaires d'indexation, les manuels d'opération, les normes.
- Matériel informatique : ordinateur, imprimante, onduleurs, installation dans le cas d'un intranet ou d'un accès à internet.
- Matériel de duplication et de reliure : photocopieur, minigraphe pour multigraphier des fiches, adressographe, duplicateur, risographe, équipement offset, agrafeuses, appareil à relier, cisaille, massicot, trieuse mécanographique.
- Le matériel de transport tels que les véhicules, les bibliobus (bibliothèque dans un bus).
- Matériel de protection : stabilisateur, extincteur, ventilateur, climatiseur, matériel de surveillance et de contrôle des vols.
- Matériel audiovisuel tels que le magnétophone, téléviseur, rétroprojecteur, projecteur, appareil photo, caméra, lecteur et lecteur reproducteur de microfiches, visionneuse, lecteur CD ; DVD ; VHS ; disquettes.
- Matériel technique divers : placard, portemanteaux.

Les produits les plus courants sont : les fichiers, les bibliographies, les répertoires, les index, les catalogues, les listes structurées, les bulletins d'information, les compacts disques, les recueils.

Il est à noter que les équipements, les outils, les méthodes, les produits des bibliothèques sont normés. Ainsi la normalisation permet de simplifier et de rationaliser les méthodes et les techniques, d'unifier les produits, de faciliter les opérations, de diminuer les coûts et les délais et de rendre les échanges possibles.

- Les usagers appelés aussi utilisateurs sont ceux qui s'adressent directement ou indirectement aux bibliothèques pour avoir des informations. Il existe des usagers potentiels qu'on ne peut évaluer de façon exacte et les usagers réels connus et identifiés. C'est pour cela que Eric Sutter¹⁹ (1997), souligne l'importance de l'utilisateur dans le système d'information documentaire. Il invite à la pratique d'une véritable animation de l'information qui suppose une bonne connaissance de la culture des usagers, un souci de l'exploitabilité des informations fournies, un projet qui souhaite satisfaire les besoins latents, la capacité à assurer conseil et veille, la mise en place d'un système qui améliore l'efficacité du dispositif documentaire et permet de mesurer l'évolution de l'appropriation de l'information par des destinataires.

- La chaîne des tâches qui s'enchaînent et sont étroitement liées les unes les autres. Elles permettent de constituer les collections ou des fonds, de les organiser, de les stocker et de les mettre à la disposition des usagers. La chaîne des tâches comprend : la collecte, le traitement, le stockage, la conservation et la restauration, la diffusion ou communication, la sélection, la commande, classement.
- Le personnel comprend : les professionnels, les techniciens et les personnes non qualifiées telles que les agents d'entretien, les surveillants de salle. Tout bon responsable ou toute personne au service d'un SID doit savoir dactylographier, classer les fiches du catalogue, découvrir les meilleurs fournisseurs de matériels de bibliothèque et de livres, sélectionner le meilleur système de gestion des données, apprendre à se servir d'un ensemble en constante expansion de banques de données sur ordinateur, indexer et cataloguer des supports d'information, savoir à qui s'adresser et comment utiliser un réseau de bibliothèques en croissance continue, savoir choisir un matériel à la pointe du progrès et sélectionner son information au sein d'une myriade de formes.
- Le local comporte la salle de consultation, salle de lecture, salle de récréation, salle d'accueil, salle d'exposition, bureaux, salle informatique, salle de réunion, salle de conférence, magasins.

¹⁹ Eric SUTTER(1997), « Communication ou animation de l'information », Documentaliste Sciences de l'Information, vol34, n°2, 1997, p67-73.

- L'organigramme : Il tient compte des moyens humains, financiers, matériels, du domaine couvert de la bibliothèque, de son statut, de la tutelle, donc de la position de la bibliothèque dans l'organigramme de l'Institution ou d'une entreprise à laquelle elle est intégrée.
- Les organigrammes sont des éléments essentiels de l'organisation des bibliothèques. Ils sont souvent établis à partir de grandes fonctions. Ils sont indispensables lorsque la bibliothèque atteint une certaine dimension. C'est à dire, lorsqu'à la bibliothèque l'effectif dépasse trois ou quatre agents.
L'organigramme arrête qui fait quoi, qui a autorité sur quoi et sur qui et quels sont les liens de travail entre entités et partant entre agents.
- Le mobilier ; bon à savoir, le mobilier de bibliothèque et le mobilier de bureau ont fait l'objet de normes et de recommandations précises qui définissent leurs dimensions, leur capacité de stockage, leur encombrement au sol avec les espaces nécessaires à leur utilisation par des personnes quand bien même ils seront associés aux machines.
Pour le bon mobilier s'adresser à des maisons ou fabricants spécialisés, porter son choix sur un mobilier en privilégiant la fonctionnalité à l'esthétique, s'assurer que le matériel est de bonne qualité et moins cher.
Comme mobiliers de bibliothèques, on a : le mobilier de stockage (composé de rayonnages ; armoires ; classeurs), le mobilier de recherche (fichiers manuels ; escabeaux ; échelles ; chariots), le mobilier informatique (tables et chaise), tables (de lecture, de tri, de décharge), fauteuils, présentoirs, bureaux, banque de prêt.

A quoi peuvent bien servir tous ces matériels ?

A confectionner les produits et à rendre service aux utilisateurs. Alors une question nous vient directement à l'esprit à savoir : quelle est la typologie des services d'un SID ?

Beaucoup de spécialistes ont essayé de présenter une typologie des services d'information. Parmi ceux-ci citons uniquement GUINCHAT Claire et Michel MENON²⁰ qui propose une typologie plus complète à savoir : « Consultation des documents - prêt-

²⁰ GUINCHAT Claire et Michel MENON (1996) cité par TETANG TCHINDA Josué dans « Evaluation de la qualité des services d'information du Centre Syfed-Refer, Yaoundé-ESSTIC, 1999, P23

circulation - consultation à distance (Internet) - consultation des périodiques-service questions/réponses - les technologies électroniques (boîte à lettres) - (SGBD) - service de référence (recherche bibliographique) - (DSI) - service de reprographie – traduction – accueil - orientation - synthèse. Il faut noter que ces services sont fonction de chaque SID »

B-2 TYPOLOGIE DES BIBLIOTHEQUES

Nous sommes confrontés à de nombreuses appellations pour nos maisons de livres. Tantôt on peut entendre ou lire bibliothèque, centre de documentation, bibliothèque spécialisées, librairie, service documentaire, médiathèque, centre d'information documentaire, centrale documentaire, centre d'analyse et d'information documentaire, centre de ressources documentaires, etc...

D'après Donald J. Sager (1992)²¹ à propos de la dénomination des bibliothèques, dit : « On donne souvent aux bibliothèques des noms différents qui expriment les besoins de l'organisation qu'elles servent. Dans une entreprise, la bibliothèque s'appellera centre d'information, tandis que les écoles lui donnent le nom de centre de documentation pédagogique. Diverses organisation de services sociaux parleront de leur bureau d'information et de référence ».

La typologie des bibliothèques comprend :

- Les bibliothèques d'étude et de recherche qui ont des missions patrimoniales et ou éducatives. Elles disposent de collections spécialisées et ne sont accessibles qu'à un public autorisé. Ce sont :

Les bibliothèques universitaires, les bibliothèques de recherche, la bibliothèque nationale, les bibliothèques centres de documentations implantées dans les écoles primaires, les bibliothèques spécialisées, les centres de documentation et d'information implantées dans les collèges et lycées.

- Les bibliothèques publiques qui ont des missions de développement de la lecture. Elles disposent de collections encyclopédiques et sont accessibles à tous. Ce sont :

- 1) Bibliothèques municipales.
- 2) Bibliothèques départementales de prêt (centrale de prêt)

²¹ Donald J. SAGER (1992), les petites bibliothèques : organisation et fonctionnement FORTATKINSON, Nouveaux Horizons, 1992, P2.

- 3) Bibliothèques publiques d'information.
- 4) Bibliothèques des hôpitaux dont les collections contiennent outre les traités sur les sciences médicales proprement dites, des ouvrages sur l'art dentaire, la pharmacologie, les soins aux malades et la santé publique.
- 5) Bibliothèques des prisons.
- 6) Bibliothèques d'entreprises qui disposent d'un ensemble de documents et de sciences rassemblés dans l'intérêt d'une société ou d'une affaire privée.
- 7) Les bibliothèques de musées et divers spécialisés dans l'art, la science, l'histoire, d'institution ou d'organisation. Les musées sont essentiellement des institutions visant à l'enseignement.

De nos jours, vous trouverez mais c'est encore rare de nouvelles formes de bibliothèques qui sont :

- 1) bibliothèques virtuelles : Collection organisée et structurée de liens actifs à des ressources électroniques de nature générale ou portant exclusivement sur une certaine thématique. (Hudon, 1999-2000)²²
- 2) Bdthèques : qui disposent des collections de BD actualisées chaque année.
- 3) Ludothèque : disposent des collections de jeux, constamment actualisés
- 4) Médiathèques : Collection de documents de plusieurs types, par exemple textuels, images fixes et en mouvement, sonores. (Turner, 1999-2000)²³

Une fois la typologie des bibliothèques décrite, il ne nous reste plus qu'à faire un pas dans les relations existant entre bibliothèques ou coopération entre bibliothèques.

En effet, la relation entre bibliothèques a pour nom coopération entre bibliothèques ou environnement national et international des bibliothèques face aux préoccupations majeures de la communauté internationale, la mondialisation et la globalisation, le décroisement de l'accès à l'information avec l'avènement de l'Internet et la nécessité de normaliser. Les manifestations de la coopération entre bibliothèques sont : la création de cadres d'échanges avec des associations de bibliothécaires et sur le plan national, on a des réseaux de bibliothèques qui produisent des catalogues collectifs, des institutions d'assistance et d'appui comme l'UNESCO.

C- EVALUATION DU FONCTIONNEMENT D'UNE BIBLIOTHEQUE

²² HUDON, source : <http://www.ebsi.umontreal.ca/termino/00000016.htm>

²³ TURNER, source : <http://www.ebsi.umontreal.ca/termino/00000063.htm>

Il faut noter que les méthodes employées par l'évaluation, comme nous l'avons vu ci-dessus demeurent diverses, chacune d'entre elles présente un intérêt. Ceci nécessite un vrai débat tant chez les commanditaires qui peuvent être les décideurs ou le responsable du SID, qu'au sein des professionnels de l'information pour qu'enfin cette diversité se réduise, pas à la juxtaposition d'écoles qui s'excluent, mais permette des approches croisées.

C-1 CONCEPT FONCTIONNEMENT

D'après le dictionnaire le Petit ROBERT²⁴, fonctionnement signifie action, manière de fonctionner. Et fonctionner signifie accomplir une fonction : action, rôle caractéristique d'un élément, d'un organe dans un ensemble.

Un concept de fonctionnement décrit un environnement, une technologie ainsi que les exigences en matière de technologie de l'information qui sont pertinentes à une mission, et il évalue différentes options disponibles fondées sur des exigences opérationnelles.

Le concept de fonctionnement évalue également un état actuel par rapport à un état cible.

Nous dirons que le fonctionnement d'une bibliothèque après sa constitution disposera :

- d'un accueil
- d'une salle de lecture
- d'une salle de réunions
- de bureaux pour les différentes catégories de personnel
- d'une salle informatique
- d'une salle de vidéo
- d'une salle de reprographie
- de casiers de rangement, afin d'entreposer provisoirement du matériel
- d'un règlement intérieur précisant :
 1. les conditions d'inscription
 2. les horaires

²⁴ Le Petit Robert (1992) Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française, 1992, p801

3. les services offerts
4. le but de la bibliothèque
5. les sanctions
6. les conditions d'accès aux documents
7. les modalités de prêt (nombre de documents, durée, retards, amendes)
8. les conditions de fréquentation (interdiction de fumer, d'amener un animal, de téléphoner avec un portable...)

Il faut noter que le règlement intérieur est régulièrement mis à jour.

Le guide du lecteur. Ses deux qualités : clarté et attractivité. Le guide du lecteur constitue une première publicité pour la bibliothèque, le lecteur y trouvera :

1. la typologie des documents mis à sa disposition
2. les animations
3. les conditions d'inscription et de consultation
4. les modalités de prêt
5. les services rendus (photocopie, réservation)
6. quelques recommandations
7. les horaires d'ouverture de la bibliothèque
8. les coordonnées de la bibliothèque : adresse précise et numéro de téléphone.

Un service de l'ampleur d'une bibliothèque spécialisée avec toutes les implications pédagogiques et financières qu'il comporte, se doit être géré avec compétence et créativité. Des objectifs clairs, déterminés en fonction des besoins réels, pourront porter fruit à deux conditions :

- celle d'exister
- d'être contrôlée(bibliothèque).

Coordonner, gérer, planifier forment un ensemble d'opérations qui rend possible la réalisation de la mission première à la bibliothèque.

Le fonctionnement peut être aussi considéré comme une politique clairement formulée. Cette dernière doit définir les objectifs, les priorités et les services selon les besoins des usagers. La bibliothèque pour cela doit être organisée efficacement et des normes professionnelles de fonctionnement doivent être maintenues.

Pour un bon fonctionnement, les services doivent être physiquement accessibles à tous les usagers. Ceci suppose que les bâtiments de la bibliothèque soient bien situés, que celle-ci offre de bonnes conditions de lecture et d'étude, de même que les technologies adéquates et des heures d'ouverture convenant à tous les usagers. Ceci implique également des services destinés à ceux qui sont dans l'impossibilité de se rendre à la bibliothèque.

Un bon fonctionnement nécessite également la formation professionnelle et continue du personnel indispensable pour assurer des services adéquats. Le rôle du personnel n'est plus à démontrer. Il est un intermédiaire actif entre les usagers et les ressources offertes.

Un bon fonctionnement est aussi un ensemble de programmes d'assistance et de formation destinés aux usagers, qui doivent être fournis pour les aider à bénéficier de toutes les ressources.

La circulation de l'information entre la bibliothèque et la hiérarchie concernée est une nécessité qui conditionne le bon fonctionnement et le développement ultérieur de la bibliothèque.

Un bon fonctionnement nécessite un budget qui désigne un document de précision de l'ensemble des dépenses et des recettes pour une période donnée. Il est nécessaire d'en établir un annuellement. Il faut distinguer le budget de fonctionnement et le budget d'investissement. Le premier recouvre les dépenses qui relèvent des activités et du fonctionnement, et l'autre les dépenses qui découlent de l'investissement mobilier et immobilier.

La bibliothèque peut être considérée comme une entreprise organisée. L'organisation qui permet aussi à l'entreprise d'exister ce sont les hommes, les femmes qui unissent leurs compétences pour élaborer un produit ou un service documentaire.

Une organisation c'est : - la production – l'administration, les finances – la gestion des ressources humaines – la planification stratégique – le marketing et les ventes etc...

Ceci a une conséquence fondamentale. C'est que si vous créez votre bibliothèque avec une seule personne, ce qui est courant, vous aurez à assumer l'ensemble des fonctions d'une organisation. Il faut aussi savoir que la réussite de la bibliothèque est étroitement liée à l'efficacité de son organisation. Au fur et à mesure que la bibliothèque se transforme, elle tend à

développer une culture d'entreprise qui est l'élaboration d'un système à la fois culturel, symbolique et imaginaire.

Toute bibliothèque est aussi une affaire de société puisqu'elle est marquée par les valeurs qui sont les préférences collectives, les normes qui définissent les façons d'agir et de penser.

Précisons que la culture d'entreprise n'est pas récente. Depuis longtemps les responsables d'entreprise ont cherché à créer un esprit maison caractérisant la spécificité de leur savoir-faire vis-à-vis des entreprises concurrentes. Elle permet néanmoins à un établissement de se démarquer de ces concurrents.

Il faut préciser en concluant que la bibliothèque est en effet une zone de conflits et de tensions en plusieurs cultures professionnelles et sociales. Cette communauté sociale (personnel et usagers) hétérogènes a besoin de cohérence pour fonctionner de façon optimale.

C-2 CONCEPT EVALUATION

Parmi les paradigmes de l'évaluation, on peut distinguer des évaluations qui privilégient d'après Jean-Marie DE KETELE²⁵ :

- «le bilan et la correction des produits
- la facilitation des apprentissages
- l'aide à la construction de l'identité individuelle et collective
- la régulation du fonctionnement individuel et collectif ».

D'après Renald LEGENDRE²⁶ l'évaluation est :

« Opération qui consiste à estimer, à apprécier, à porter un jugement de valeur ou à accorder une importance à une personne, à un processus, à un événement, à une institution ou à tout objet à partir d'informations qualitatives et/ou quantitatives et de critères précis en vue d'une prise de décision.

Evaluer, c'est comprendre, éclairer l'action de façon à pouvoir décider avec justesse de la suite des événements ». Ou d'après le même auteur :

²⁵ Jean Marie DEKETELE. L'Evaluation conjugquée en paradigme dans revue française de pédagogie N° 103, Avril-Juin 1993, P75

²⁶ Renald LEGENDRE. Dictionnaire actuel de l'éducation, 1993 GUERINLESKA

« Démarche ou processus conduisant au jugement et à la prise de décision. Jugement qualitatif ou quantitatif sur la valeur d'une personne, d'un objet, d'un processus, d'une situation ou d'une organisation, en comparant les caractéristiques observables à des normes établies, à partir de critères explicites, en vue de fournir des données utiles à la prise de décision dans la poursuite d'un but ou d'un objectif ».

Il existe des voies diverses en ce qui concerne l'évaluation et ces visions différentes ont influencé les bibliothécaires et professionnels de la documentation toute tendance confondue qui ont écrit à ce sujet. Il est important de nous rendre compte des points de vue divers et de reconnaître que les professionnels de la documentation ne sont pas tous d'accord sur l'approche à choisir lorsqu'on entreprend une évaluation dans un SID.

Comme approche, on peut citer :

- les approches orientées vers l'objectif : l'accent est mis sur les spécifications des buts et objectifs et, la détermination du succès atteint dans ces objectifs ;
- les approches orientées vers la gestion : l'accent est mis sur l'identification et la satisfaction des décideurs de la gestion de la bibliothèque en terme d'information ;
- les approches orientées vers les experts : l'accent est mis sur l'application directe de l'expertise professionnelle pour juger la qualité.
- les approches naturalistes et orientées vers la participation : l'accent est mis ici sur l'implication des participants ou des décideurs dans la détermination des valeurs, critères, besoins et données.

La pratique de l'évaluation n'est pas nouvelle dans les bibliothèques. Elle est bien ancienne. Elle remonte au début des années soixante dans les pays du Nord. Par contre dans les pays du SUD, elle est appliquée non par les personnes non qualifiées mais plutôt par des professionnels gérant les SID.

En effet c'est depuis 1960 que les responsables de bibliothèques publiaient aux Etats-Unis à la fin de chaque année un rapport d'activité de leur institution. Ce document contenait des statistiques renseignant sur les collections, le personnel, les bâtiments, les fréquentations et parfois sur les utilisateurs. Cependant, il ne nous permettait pas d'avoir des informations sur la satisfaction des usagers.

On peut remarquer qu'en France, les autorités publient depuis 1976 le recueil de données statistiques sur les bibliothèques universitaires rassemblées par l'ESGBU.

Au Sénégal, la BU de Dakar publie également chaque année un rapport d'activités qui fournit des statistiques sur les collections, le personnel et les utilisateurs.

Au Canada, c'est depuis 1977 que le ministère de la culture et des communications (auparavant Ministère des Affaires Culturelles) publie les résultats des rapports concernant la situation des bibliothèques publiques du Québec.

En 1989, l'UNESCO publiait le manuel de Nick Moore²⁷ qui permettra, avec d'autres manuels et les travaux de l'IFLA, à l'élaboration de la norme ISO 11620 en octobre 1998 par l'AFNOR sur les indicateurs de performance des bibliothèques.

La mise en place d'un dispositif d'évaluation demande énormément de temps, des moyens techniques, du développement de compétences et de la constance.

Notons que c'est depuis 1980 que les manuels sur l'évaluation des bibliothèques sont publiés grâce au soutien des associations de bibliothèques et autres précurseurs.

Nous assurons à l'avance que les redites sont inévitables pour assurer une progression dans les connaissances de notre étude.

C'est ainsi qu'au congrès de l'ABCDEF tenu à Dakar les 17 et 18 mars 1993, en plus des textes de neuf communications présentées, il y avait fait cas du rappel sur les retombées du colloque de Nice en 1982 et du congrès de Villeurbanne en 1990, portant sur le concept, le processus et le cadre de référence de l'évaluation. C'est ainsi que Salah DALHOUMI²⁸ propose un modèle de management stratégique et précise sa compréhension du concept d'évaluation en proposant un modèle propre à la micro-évaluation en complémentarité avec la macro-évaluation. Il s'agit d'une adéquation d'objectifs, moyens et des résultats en regard de l'impact des actions entreprises.

Jean Pierre CÔTE²⁹ poursuit dans la même foulée en abordant l'évaluation des bibliothèques comme un système ouvert de relations usagers-employés et experts dans le contexte de qualité et de performance et il est plus précis quand il dit : « l'évaluation est une comparaison entre ce qui est et ce qui devrait être »

²⁷ Nick MOORE (1989), auteur de *Measuring the performance of public libraries : a draft manual*, Paris, UNESCO, 1989, (PGI - 89/w5/3)

²⁸ Salah DALHOUMI (1995) cité par Marc Bélanger dans *documentation et bibliothèques* janvier-Mars 1995. P.42

²⁹ Jean Pierre COTE (1995) cité par Marc Bélanger dans « *documentation et bibliothèques* », janvier-Mars 1995. P.42

Par contre Pascal A I GANDAHO³⁰ ne vibre pas sur la même longueur d'ordre que les précédents car pour lui il y a un problème de développement qui restreint l'évaluation du point de vue de l'efficacité avec un cortège de faiblesse des ressources et explosion de la population universitaire et BIZIMANA et Marcel LAJEUNESSE³¹ viennent à son secours pour mettre en cause la transférabilité des études nord-américaines et c'est pourquoi ils disent : « chaque bibliothèque doit être considérée dans son contexte singulier, à la fois social, économique et culturel ».

Ce qui veut dire que quelque soit les aléas soulevés, l'Afrique est obligée d'adapter les méthodes occidentales d'évaluation aux réalités africaines. Ceci veut aussi dire que l'évaluation n'est pas encore une priorité.

D'après Alban DAUMAS, Michel DOUSSE et Martin NICOULIN FRIBOURG³², « l'évaluation vise à formuler des jugements de pertinence, d'efficacité et l'efficience quant à l'impact et à la qualité de la performance de la bibliothèque dans le contexte des fins ultimes qu'elle poursuit ».

L'évaluation est complémentaire à la planification comme activité fondamentale dans une perspective d'amélioration de la performance résultant d'une adéquation optimale entre objectifs, moyens et résultats marquant les inter-relations entre usagers, experts et employés.

C'est ainsi que Jacques CORDONIER³³ depuis le colloque de NICE estime que l'évaluation exige une définition préalable de la valeur associée aux objectifs poursuivis puisque antérieurs aux préoccupations sur les méthodes et ceci en matière de validation des politiques ou en matière de contrôle de gestion.

La question de l'évaluation des bibliothèques est un casse-tête, en raison de sa nécessité, mais aussi de sa difficulté. C'est ainsi que Max BUTLEN³³ explique comment on a voulu évaluer quantitativement la structure (CDI, BCD), l'installation et le fonctionnement puis, qualitativement les effets et, on a butté sur l'ampleur de la tâche et les limites des résultats. Ceci est dû au fait que les CDI sont différents les uns des autres qu'il faut dans un premier temps évaluer les cadres généraux qui les définissent.

³⁰ Pascal A.I. GANDAHO (1995) cité par Marc Bélanger dans « documentation et bibliothèques », janvier-Mars 1995. P.42

³¹ BIZIMANA et Marcel LAJEUNESSE (1995) cité par Marc Bélanger dans « documentation et bibliothèques », janvier-Mars 1995. P.42

³² Max BUTLEN collaborateur de Anne KUPIEC cité par Claude FOURNIER dans Documentation et bibliothèques, juillet-Septembre 1995. P.189

³³ Max BUTLEN collaborateur de Anne KUPIEC cité par Claude FOURNIER dans Documentation et bibliothèques, juillet-Septembre 1995. P.189

Disons que toute évaluation doit porter sur des objectifs réalistes, précis, claires et compris étant donné qu'un objectif est essentiellement le résultat souhaité d'une activité.

Aussi Anne KUPIEC(1994)³⁴ pense que tous les groupes impliqués dans les activités de bibliothèques dégagent six critères majeurs pour une bonne évaluation de bibliothèque :

- Adéquation des heures d'ouverture
- Importance des collections
- Serviabilité du personnel
- Services
- Qualité des collections
- La performance.

Et Raymond BERARD (1995)³⁵ de son côté dit : « les objectifs peuvent être soit quantitatifs, les plus faciles à définir car de type productif, dont mesurables mais liés aux choix de l'instrument de mesure, soit qualitatifs les plus importants dans une activité de service public comme les bibliothèques de type comportemental, observables, mais moins facilement mesurables, car reposant en partie sur l'interprétation de l'évaluation ».

Nous pouvons dire que les difficultés d'évaluation et les problèmes relatifs à l'établissement des statistiques auxquels les bibliothèques sont confrontées ont pour origine la rapide intégration des médias et des services électroniques. C'est pourquoi en ce qui concerne les statistiques, Anne KUPIEC (1994)³⁶ reconnaît l'intérêt et les limites des statistiques dans l'évaluation d'un service d'information.

Des questions nous viennent à l'esprit à propos d'évaluation d'un SID, à l'instar de celle ci:

Comment évalue-t-on un service de documentation ou une bibliothèque ?

Et Beverly P. Lynch³⁷, est plus prolifique quand il pose les questions suivantes :

- les collections de la bibliothèque sont-elles adéquates ?
- les documents de la bibliothèque sont-ils organisés de manière efficace ?
- le personnel est-il assez important et assez formé pour fournir un haut niveau de service dans la bibliothèque ?

³⁴ Anne KUPIEC dans « Bibliothèques et évaluation, 1994, 197p.

³⁵ Raymond BERARD "l'Evaluation des compétences et des personnels". Paris : ,BBF,2000, N° 1, t.45, P64

³⁶ Anne KUPIEC dans « Bibliothèques et évaluation, 1994, 197p.

³⁷ Beverly P. Lynch : Enseignant Université de Californie, Los Angeles USA

- les services de la bibliothèque facilitent-ils réellement l'utilisation efficace de la bibliothèque ?
- le bâtiment de la bibliothèque est-il en adéquation avec les services qui y sont proposés ?
- les finances de la bibliothèque sont-elles suffisantes pour nourrir les opérations de l'établissement ?
- l'organisation et la gestion de la bibliothèque sont-elles réunies ?
- y-a-il des activités de coopération avec d'autres bibliothèques ? »

Auxquelles nous pouvons ajouter :

- Que faut-il évaluer ?
- Que peut-on évaluer ?
- Quels sont les critères d'évaluation ?
- Comment mesurer ces critères avec une précision raisonnable ?

La réponse sans être évidente nous permet : d'élucider quelques chemins qu'on peut énumérer :

- les inspections ou évaluations d'autorité conduisant à des rapports qui finissent toujours par dormir dans les placards.
- les audits constituent une autre forme d'évaluation et permet de mettre en évidence des dysfonctionnements et de dégager des responsabilités.
- les présentations euphoriques à travers brochures commerciales, rapports d'activité peuvent s'apparenter à une forme d'évaluation. Notons que les évaluations de communication ou médiatiques restent peu utiles pour se faire une vraie opinion sur les services et produits des bibliothèques.
- les données statistiques restent une autre forme d'évaluation allant du nombre de livres achetés dans l'année, le temps moyen de recherche.
- les normes qui insistent sur les ressources nécessaires pour assurer l'adéquation des collections, des services, du personnel et des bâtiments. Toutes les normes existantes en matière d'évaluation des bibliothèques découlent des efforts faits pour déterminer pourquoi une bibliothèque est plus efficace qu'une autre, et pour décider ce qui constitue la qualité et la réussite

dans les bibliothèques. Nous savons entre autre que les normes sont développées par la communauté professionnelle pour aider à l'évaluation des bibliothèques.

Il faut signaler que les ouvrages qui traitent de l'évaluation des bibliothèques ne sont pas légion. Les SID sont tellement différents les uns des autres qu'il faut d'abord évaluer les cadres généraux qui les définissent tels que les outils, la gestion, les besoins et les contenus.

D- EVALUATION DES PRODUITS ET SERVICES D'UNE BIBLIOTHEQUE

D-1 INDICATEURS D'EVALUATION

Les indicateurs présentés dans la norme NF ISO 11620 pour la performance des bibliothèques sont selon les services de base sous trois grandes rubriques : services offerts aux utilisateurs, services internes et opinion des utilisateurs, ceci est d'autant plus vrai que l'évaluation met en jeu trois partenaires : les usagers, les professionnels de la documentation et les décideurs. Ce qui permet de prouver de l'existence des services ci-dessus cités.

Pierre CARBONNE (1999)³⁸ est plus explicite quand il dit : « l'évaluation met en jeu trois partenaires (les usagers, les bibliothécaires et les décideurs) : les décideurs fixent les missions et les objectifs généraux de la bibliothèque, qui sont mis en œuvre par les bibliothécaires et ceux-ci ont une obligation croissante de résultat à l'égard des usagers qui sont mis de plus en plus au centre des préoccupations ».

Un indicateur est une donnée pertinente par rapport à un contexte bien défini. Il faut se garder de faire une traduction automatique des résultats en décisions car l'interprétation de ces résultats est importante.

Ceci dit, on peut caractériser les indicateurs par :

- des limites car ils ne peuvent être tous excellents, mesurés précisément, certains médiocres résultats des indicateurs révèlent un besoin de formation des usagers et non une mauvaise performance de la bibliothèque, la relation entre le niveau des ressources et le niveau des services n'est pas automatique.
- une dénomination

³⁸ Pierre CARBONNE « Evaluer la performance des bibliothèques » Paris. BBF N° 6, 1999. P.29

- un objectif ou ce que l'indicateur a pour but d'évaluer ;
- un domaine d'application
- une définition
- une description concise de la méthode
- une interprétation des résultats et les facteurs les affectant
- des sources
- des indicateurs associés.

Nous vous présentons la liste des indicateurs de performance ISO.

LISTE DES INDICATEURS DE PERFORMANCES ISO

Service, activité ou aspect mesuré	Indicateur de performance
SATISFACTION DES USAGERS	SATISFACTION DES USAGERS
SERVICES PUBLICS	Pourcentage de fréquentation de la population-cible
Généralités	Coût par usager
	Entrées à la bibliothèque par personne
	Coût par entrée à la bibliothèque
-----	-----
-----	-----
Fourniture de documents	Disponibilité des titres
	Disponibilité des titres demandés
	Proportion des titres demandés dans la collection
	Mise à disposition des titres demandés
	Consultation sur place par personne
	Taux d'utilisation des documents
-----	-----
-----	-----
Recherche de document	Délai de recherche médian des documents en magasin
	Délai de recherche médian des documents en accès

	direct
Prêt de documents	
	Rotation des collections
	Prêt par agent
	Documents en prêt par personne
	Coût par prêt
	Prêt par employé
Fourniture de document provenant de sources externes	
	Délai du prêt entre bibliothèque
Services de renseignement et de référence	
	Taux de réponses satisfaisantes
Recherche d'information	
	Taux de succès de la recherche par titre dans le catalogue
	Taux de succès de la recherche par sujet dans le catalogue
Formation des usagers	
Installations	Pas d'indicateur décrit dans la présente norme
	Disponibilités des installations
	Taux d'utilisation des installations

	Taux d'occupation des places assises Disponibilité des systèmes informatisés
SERVICES INTERNES	
Acquisitions de documents	Délai d'acquisition médian des documents
-----	-----
Traitement des documents	Délai de traitement médian des documents
-----	-----
Catalogage	Coût par titre catalogué
PROMOTION DES SERVICES	Pas d'indicateur décrit dans cette norme
DISPONIBILITE ET EMPLOI DES RESSOURCES HUMAINES	Pas d'indicateur décrit dans cette norme.

Chaque indicateur de la norme ISO 11620 a été testé selon six critères. D'après Pierre CARBONNE(1994)³⁹, les six critères sont :

«- Contenu informatif. L'indicateur fournit une information qui permet de donner la mesure d'une activité, d'apprécier les réalisations, de déceler les problèmes ; cette information doit en effet permettre la prise de décisions....

- **Fiabilité.** L'indicateur produit le même résultat s'il est répété dans les mêmes circonstances ;
- **Validité.** L'indicateur mesure effectivement ce qu'il est censé mesurer et non autre chose...
- **Adéquations.** L'indicateur est adapté au but pour lequel il a été choisi, tout en termes d'échelle de mesure que de comptabilité avec l'organisation et l'agencement de la bibliothèque.

³⁹ Pierre CARBONNE « Evaluer la performance des bibliothèques » Paris. BBF N° 6, 1999. P.31-32

- **Applicabilité.** L'indicateur emploie des données que la bibliothèque peut obtenir au prix d'un effort raisonnable en personnel, en coût de mise en œuvre et de façon supportable par les usagers.
- **Comparabilité.** Certains indicateurs permettent des comparaisons entre bibliothèques, mais il faut y procéder avec beaucoup de prudence ».

D'après Pierre MEUNIER (1997)⁴⁰, « les indicateurs de performance permettent de mesurer l'impact des services de bibliothèque, facilite le contrôle dans la conduite du management et sert à l'analyse comparative de la performance de la bibliothèque avec des services permettant des caractéristiques similaires du point de vue de leur taille, de leur mission et de leurs objectifs ». C'est dire que les indicateurs peuvent aussi être évalués et ceci en fonction des résultats recherchés par la direction de la bibliothèque.

Nous ne devons pas confondre norme et indicateur. En effet la norme précise les facteurs à considérer pour l'interprétation de l'indicateur. D'après Pierre MEUNIER (1997)⁴¹ : « On doit comprendre que la norme ISO 11620 présente de véritables indicateurs universels de la performance des bibliothèques avec les limites que cela sous-entend. Les normes ont cependant l'avantage de pouvoir s'appliquer à une grande variété de bibliothèques et de s'adapter à diverses modalités de fonctionnement propres à certains pays. De plus elles ont le mérite d'avoir été vérifiées et mises à l'épreuve dans de nombreuses circonstances ce qui leur accorde une très grande crédibilité ».

D'après Thierry GIAPPICONI (2001)⁴² parlant de norme, il dit que la norme fixe aux indicateurs de performances deux objectifs principaux : « le premier est de faciliter le contrôle dans la conduite du management, le second est de servir de base de référence pour le dialogue entre le personnel de la bibliothèque, l'autorité dont elle relève et les usagers ».

⁴⁰ Pierre MEUNIER « Des indicateurs Universels de performance des Bibliothèques » Documentation et Bibliothèques Juillet-Septembre 1997, P. 129

⁴¹ Pierre MEUNIER « Des indicateurs Universels de performance des Bibliothèques » Documentation et Bibliothèques Juillet-Septembre 1997, P. 134

⁴² Thierry GIAPPICONI dans « l'Evaluation des performances des Bibliothèques et des services d'information » Paris : BBF, 1997, t42, N° 6, P.94

D-2 LA QUALITE

C'est en 1996 que la direction de la bibliothèque d'Etat de la Nouvelle Galles du Sud, décida d'implanter le management de la qualité totale dans toutes ses opérations, en nommant un responsable qualité. Une évaluation dans sept domaines du système de management de l'organisation a été conduite. L'analyse des données récoltées a servi de base à l'établissement d'un plan d'action pour améliorer la qualité dans les domaines peu efficaces. Des séances de formation participantes, un bulletin interne d'information ont été mis en œuvre de façon à initier le personnel. Il était prévu des indicateurs de mesure pour servir à évaluer l'impact des améliorations et, plus largement le succès des actions de la bibliothèque.

Connaître les besoins des utilisateurs est impératif. De nombreuses bibliothèques au Canada ont investi dans des études de clientèles qui peuvent être considérées comme un outil d'évaluation de la qualité de services offerts. C'est ainsi que la bibliothèque Centrale de Montréal a mené en 1993 une études de clientèles et, les résultats s'insèrent dans un ensemble d'études relatives à la planification d'une nouvelle bibliothèque centrale.

Nous pouvons dire que la qualité du service est toujours une qualité espérée voire anticipée. Ainsi, la variété du ou des services offerts, la multitude en même temps que la singularité des attentes, les différents points de vue et conception selon les individus et les groupes, montrent que la qualité est variable, et suppose des critères différents, qui évoluent dans le temps, selon les situations et les acteurs en présence. Autrement dit, la qualité d'un service n'est pas nécessairement la même chose considérée du point de vue usager, du professionnel, de l'organisation ou encore des pouvoirs publics. Disons que la qualité est de plus en plus perçue comme une meilleure adéquation entre l'offre et le besoin des usagers.

La construction de la qualité ne résulte jamais selon la nature de l'activité d'une approche totalement rationnelle, mais plutôt d'un ensemble de compromis (entre professionnels et usagers) qui aboutit à un résultat commun et donne aux deux parties satisfaction. Ce qui implique la connaissance mutuelle des deux parties mettant en évidence des contraintes plus ou moins fortes, des variantes possibles de solutions des choix à élaborer.

La relation utilisateur-professionnel est un lien privilégié où l'utilisateur apparaît comme une source d'informations ou d'idées, importantes pour la qualité de service. Elle est aussi un lien de régulation entre l'offre et la demande. Pour le professionnel, il doit traduire les attentes des utilisateurs en termes organisationnels, exploiter toutes les informations recueillies et enfin l'éduquer sur la qualité, sur les contraintes techniques, juridiques, organisationnelles, politiques

existantes. C'est ainsi qu'on peut apprécier les critères de qualité très différents selon qu'on est professionnels de la documentation, usagers ou responsables. Ce sont :

- l'individu ou groupe cible qui attend un équilibre psychologique ;
- le professionnel de la documentation (salarié) ou agent qui attend un développement de ses compétences et de bonnes conditions de travail ;
- l'organisation qui attend une optimisation des moyens disponibles ;
- les prescripteurs publics qui attendent les résultats mesurables.

La qualité doit être considérée comme un produit collectif, un compromis entre plusieurs visions (articulation étroite entre l'organisation, les professionnels de la documentation : le personnel et les usagers ou entre le politique, les administrateurs et les usagers).

Appliquer les critères de qualité, c'est adapter le service aux besoins, ce n'est pas forcément en faire plus mais, faire plus adapté, c'est anticiper sur les difficultés de mise en œuvre, c'est mettre en place un observatoire collégial, c'est engager une démarche participative à des actions, des réalisations, en mobilisant toutes les parties prenantes d'une pédagogie documentaire.

La qualité peut s'évaluer selon des critères qui se fondent sur les services, les produits, l'image du service, le travail de l'équipe. L'évaluation de la qualité du service rendu peut se faire de plusieurs façons :

- l'interview rapide, orale au moment où le service est rendu ;
- l'interview long fait l'objet d'un compte-rendu écrit ;
- le questionnaire par courrier interne pour une certaine période soit sur l'ensemble du personnel ou un échantillon représentatif ;
- l'enquête auprès des usages occasionnels.
- la réunion d'un groupe d'usagers.

Par contre l'évaluation de la qualité d'un produit documentaire peut être faite selon :

- son contenu
- sa forme
- son processus de fabrication et les outils employés
- le temps passé à le réaliser et le personnel nécessaire
- son coût et son prix de revient.

On peut également évaluer la qualité du travail des professionnels de la documentation ou du personnel tout court par des réunions de service, les entretiens individuels parce que les solutions proposées sont parfois meilleures que des mesures imposées par la direction face aux signaux d'alerte d'un malaise au sein du service : mauvaise organisation du travail, charge de travail trop lourde, horaires trop irréguliers, agressivité, retards, absences, arrêts maladie renouvelés etc...

D'après Jean Philippe ACCART et Marie-Pierre RETHY (1999)⁴³ « L'analyse de la valeur s'inscrit parfaitement dans le processus de qualité déjà défini : c'est une approche nouvelle de la conception et de l'évaluation des produits et services documentaire ».

Nous pouvons aussi parler de la méthode SERVQUAL qui est une méthode d'évaluation de la qualité. Cet outil a été élaboré pour les bibliothèques universitaires américaines par une équipe de recherche en marketing comprenant : BERRY, PARASURAMAN et ZEITHAM 1. Elle vise à mesurer l'écart entre les attentes des utilisateurs et la perception que ces mêmes utilisateurs ont de la qualité du service qui leur est offert.

La méthode SERVQUAL envisage l'évaluation de la qualité selon cinq dimensions :

- son caractère tangible
- sa fiabilité
- sa rapidité de réaction aux demandes
- son autorité ou sa crédibilité
- sa convivialité.

Des cinq dimensions, on a défini des instruments d'enquête destinés à mesurer l'écart entre l'attente des usagers et le service rendu.

D'après Thierry GIAPPICONI⁴⁴ expert en évaluation des bibliothèques, « SERVQUAL se révèle ainsi comme un instrument précieux pour la connaissance des attentes réelles des usagers en matière de qualité des services. Il apparaît notamment capable de fournir des informations détaillées susceptibles d'être traduites en action. ».

⁴³ Jean philippe ACCART et Marie-Pierre RETHY (1999), dans le métier de documentaliste. P.247

⁴⁴ Thierry GIAPPICONI dans « l'Evaluation des performances des Bibliothèques et des services d'information » Paris : BBF, 1997, t42, N° 6, P.94.

D-3 PERFORMANCE

Selon Jacques DESBIENS (2000)⁴⁵ parlant de la performance, dit : « La notion de performance donne lieu à diverses interprétations. C'est ainsi qu'une organisation publique performante est celle qui fait bien ce qu'elle est supposée faire, c'est-à-dire qui offre à ceux qu'elle dessert la meilleure satisfaction de leurs besoins au moindre coût ».

Mesurer la performance dans un SID de service public demeure encore un sujet tabou, car suspect d'introduire une logique de travail contradictoire avec la mission des SID. C'est dire que les SID doivent rendre à la collectivité le meilleur service en fonction des moyens que celle-ci lui attribue et ne peuvent ignorer les objectifs quantitatifs.

D'après Jean Philippe ACCART et Marie-Pierre RETHY⁴⁶ parlant de l'évaluation de la performance du service, disent : « Une évaluation du service de documentation est possible par rapport à la profession, à l'utilisateur et à la fonction information-documentation ». Il est à notre actif de noter que les professionnels de la documentation ont pris conscience de l'importance d'évaluer la performance des bibliothèques même s'ils ne l'appliquent pas encore. Ainsi, ils ne se limitent plus à rendre compte de leur service à partir des seules données statistiques de leurs activités.

Oui ils doivent prouver qu'ils répondent aux besoins des usagers par les services qu'ils leur rendent. C'est ici qu'il faut apprécier à sa juste mesure la contribution une fois de plus de Jean Philippe ACCART et Marie-Pierre RETHY⁴⁷ quand ils disent : « Toute fonction au sein d'une entreprise doit être évaluée par rapport à son efficacité, sa performance. L'évaluation est quantitative et qualitative. Pour la fonction documentaire, cette évaluation est fondée sur celle des produits proposés, de la compétence du personnel et de la satisfaction des utilisateurs. Elle a pour but d'orienter au mieux les activités du service en fonction du budget alloué. La stratégie du service peut être modifiée en fonction de l'organisation et des objectifs préalablement définis. ».

L'ISO avait publié en avril 1999 la norme NF ISO 11620 relative aux indicateurs de performance des bibliothèques. Cette norme est un pas décisif sur le plan international dans l'évaluation des bibliothèques en général et de la performance en particulier. Elle s'avère plus

⁴⁵ Jacques DESBIENS « la mesure de la performance des bibliothèques publiques au Québec ». ARGUS/Vol.29, n 3, Hiver 2000, P.5

⁴⁶ Jean Philippe ACCART et Marie-Pierre RETHY (1999), dans le métier de documentaliste. P.237

⁴⁷ Jean Philippe ACCART et Marie-Pierre RETHY (1999), dans le métier de documentaliste. P.237

utile dans la partie du monde où l'évaluation est peu développée comme l'Afrique. La norme a pour vocation de dégager un noyau commun et homogène à partir des manuels existants, des colloques, séminaires, bref de la littérature professionnelle d'une manière générale. Cette littérature professionnelle permet à la norme d'adopter une terminologie propre aux indicateurs de performance qui devient un langage commun pour toutes les bibliothèques.

Nous pouvons dire que la performance est le meilleur équilibre entre l'efficacité et l'efficience c'est-à-dire qu'elle a deux dimensions, soit la productivité ou le rapport qualité /coût et l'efficacité c'est-à-dire le fait de faire ce que l'on est supposé faire.

Ce concept de performance a permis au Québec d'obtenir un classement des bibliothèques les plus performantes en faisant simplement la moyenne du rang obtenu pour chacun des deux dimensions de la performance.

Depuis les années 1960, l'emploi de méthodes de mesure et d'évaluation s'est accru aux Etats-Unis par l'évolution de la technologie informatique, les contraintes financières et l'application de méthodes de gestion, bref d'une manière générale les modifications apportées à l'environnement des bibliothèques américaines, ont conduit à réorienter l'évaluation des performances des bibliothèques. On peut dire que La performance est la relation entre les ressources (entrées) et les résultats (sorties).

Le benchmarking est né dans l'industrie américaine. C'est une technique d'évaluation de la performance. Il consiste à mettre en comparaison de façon systématique les performances d'un service avec celles plus efficaces d'un autre service.

Il est intéressant de noter que au benchmarking, tout est indispensable telles que des informations, des renseignements. C'est une suite logique de la veille concurrence.

LAWRENCE D. MILES⁴⁸ créateur de la méthode 'Analyse de la valeur' définit plusieurs étapes à suivre :

- connaître son propre fonctionnement et repérer ce qui, dans ce fonctionnement, doit être amélioré
- connaître les concurrents directs ou indirects, les leaders du secteur d'activité

⁴⁸ LAWRENCE D. MILES créateur de la méthode « analyse de la valeur » cité par Jean Philippe Accart et Marie-Pierre Réthy dans le Métier de Documentaliste, p247.

- intégrer le meilleur
- parvenir à l'excellence.

D-4 PERSONNEL

Si l'évaluation des personnels est une réalité bien établie de la fonction publique, elle demeure encore peu pratiquée dans les bibliothèques.

D'après Jean-Philippe ACCART et Marie-Pierre RETHY⁴⁹, « L'évaluation d'un professionnel n'entre pas dans une logique de contrôle, mais se concrétise quant la confiance est établie » et ils proposent trois critères d'évaluation du personnel à savoir que l'évaluation se réalise selon :

- une situation donnée
- la place du service de documentation au sein de l'entreprise
- l'organisation du travail mise en place

Et, ils sont plus explicites quand ils disent : « Un professionnel est évalué non seulement en fonction de ses aptitudes et de ses compétences, mais également en fonction des performances de l'ensemble du service et des objectifs préalablement déterminés.

Ce qui veut dire qu'on ne saurait confondre la notation avec l'évaluation du personnel. C'est à juste titre que Raymond BERARD⁵⁰ dit de la notation : « La notation est certes une obligation inscrite dans le statut de la fonction publique, qu'il n'est apparemment pas envisagé de modifier sur ce point, encore que certaines collectivités, dans un souci de cohérence, aient décidé de franchir le pas en la supprimant. Le caractère d'obligation ne constitue toutefois pas un obstacle à la mise en place en interne d'une procédure plus élaborée, qui, en alimentant la notation traditionnelle, pourrait d'ailleurs lui conférer une nouvelle légitimité ».

Disons que la notation archaïque dans sa procédure, infantilisante pour le notateur comme pour le noté, souffre de quelques problèmes :

- Elle s'établit à un niveau hiérarchique trop élevé alors qu'elle devrait relever des chefs d'équipes plus proches des agents
- Elle est le produit d'une procédure trop statique.

⁴⁹ Jean philippe ACCART et Marie-Pierre RETHY (1999), dans le metier de documentaliste. P.237

⁵⁰ Raymond BERARD « l'Evaluation des compétences et des personnels ». Paris : BBF, 2000, t.45, N°1, P62

- Déjà rédigée par son supérieur hiérarchique, elle est soumise sans négociation à l'agent qui n'a d'autre choix que de signer ou de s'y refuser.

L'évaluation du personnel est devenue une nécessité quand il s'agit de redonner le goût au travail. Elle est un élément de la démarche de modernisation et suppose un certain nombre de préalables :

- définir un projet d'établissement pour permettre une cohérence entre objectifs et perspective
- élaboration de fiches de postes pour chaque personnel participant à la mission de la bibliothèque
- existence d'un organigramme déconcentré avec des équipes clairement identifiées.

Contrairement à la notation, l'évaluation se construit et se négocie entre l'évaluateur et l'évalué dont le résultat est le fruit d'un échange au travers d'un dialogue constructif et âprement discuté. C'est pourquoi la négociation d'après Raymond BERARD⁵¹ semble être plus satisfaisante en ce sens que : « Cette négociation d'objectifs mesurables permet de recentrer les relations sur les comportements professionnels (ce que fait l'agent) et non sur sa personne (ce qu'il fait). Elle s'appuie sur des faits et pas sur des opinions ou des impressions, ce qui est le reproche le plus souvent fait au système de notation, surtout s'il est réalisé à un niveau hiérarchique trop éloigné de l'agent. C'est de ce dialogue contradictoire né de la confrontation entre deux bilans que doivent émerger la reconnaissance du travail ainsi que la dynamisation et la motivation collective et individuelle ».

L'évaluation, outil bénéfique à la fois au service et à l'agent se heurte à tant de résistances : - les oppositions se cristallisent sur le supérieur hiérarchique qui a peur de perdre ses prérogatives et la crainte des agents d'être livrés à l'arbitraire des chefs d'équipes.

Raymond BERARD⁵² pense que : « une des conditions de succès est de déconnecter l'évaluation de la notation statutaire, même si celle-ci est nourrie par celle-là : l'évaluation demeure un outil de management interne à l'établissement, qui sert à améliorer l'organisation et le service rendu au public... C'est ce qui fait la noblesse de notre mission où, plus que la récompense, c'est la reconnaissance qui favorise l'estime de soi ».

⁵¹ Raymond BERARD « L'Evaluation des compétences et des personnels ». Paris : BBF, 2000, t.45, N°1, P65

⁵² Raymond BERARD « L'Evaluation des compétences et des personnels ». Paris : BBF, 2000, t.45, N°1, P70

D-5 LA SATISFACTION DES BESOINS

D'après Jean Philippe ACCART et Marie-Pierre RETHY⁵³ disent de l'évaluation de la satisfaction des besoins que : « De par sa connaissance de l'Institution, des préoccupations des utilisateurs, et grâce au dialogue, le documentaliste peut apprécier dans un premier temps la satisfaction de l'utilisateur soit personnellement, soit au cours de réunions de service. Cependant, cela n'est pas suffisant. Il devra procéder, dans un deuxième temps, à des entretiens, des questionnaires, des enquêtes de satisfaction portant sur le fond, la forme ou les deux. Le service de documentation participe en effet à la performance globale de l'entreprise. »

D'après Jean-Pierre LAMY (2001)⁵⁴, « la notion de satisfaction est limitée par l'appréciation du personnel auquel il arrive de surestimer ou de sous-estimer la qualité du service rendu. Si la bibliothèque ne peut pas fournir exactement l'information demandée, une réponse de substitution est souvent donnée par le bibliothécaire à qui il reviendra alors de juger s'il a ou non satisfait l'utilisateur. » C'est dire que l'utilisateur cherche à être sécurisé, à se sentir respecté. Rendre les utilisateurs acteurs dans la relation de service implique enfin et surtout leur participation, non seulement au processus de construction de la prestation et à la définition des moyens de l'atteindre, mais aussi à la définition des critères de qualité et de performance, et au-delà, à l'élaboration même de la stratégie de l'établissement.

L'utilisateur n'attend pas du personnel une efficacité technique au sens large, mais plutôt des qualités sociales et relationnelles à savoir la disponibilité, la politesse, la prise en compte de ses besoins et attentes : qui devient un axe stratégique pour le SID.

Notons qu'il est clair que la seule prise en compte des attentes des utilisateurs ne constitue qu'une étape de la relation de service. Autrement dit, le professionnel adapte sa stratégie aux utilisateurs.

L'analyse de la valeur (norme X50 -150 A 50 - 153) est une méthode de compétitivité organisée et créative visant à la satisfaction complète des besoins de l'utilisateur par une démarche de conception fonctionnelle, économique et pluridisciplinaire.

⁵³ Jean Philippe ACCART et Marie-Pierre RETHY dans le Métier du Documentaliste, p240.

⁵⁴ Jean Pierre LAMY « Evaluer un service de référence ». Paris : BBF, 2001, t.46 N° 4, P85

L'analyse de la valeur est une méthode créée aux Etats-Unis pendant la seconde guerre mondiale par LAWRENCE D MILES⁵⁵ qui consiste en la prise en compte des fonctions strictement nécessaires d'un produit sans déperdition de la satisfaction du client. C'est une approche nouvelle de la conception et de l'évaluation des produits et services documentaires.

D-6 LES SERVICES INFORMATIQUES

Le service informatique comprend le service électronique, le service NET, le service INTERNET.

On doit penser à évaluer :

- les banques de données par leur qualité.
- Les matériels si la maintenance devient trop lourde ou si la configuration n'est plus assez puissante ou s'ils sont vieux.
- Les logiciels parce que leur utilisation quotidienne fait ressortir ses points faibles et ses points forts.
- Les sites documentaires sur Internet par leur contenu.

L'évaluation des sites WEB et des différentes ressources électroniques constitue un champ de travail de plus en plus important pour le documentaliste ou le bibliothécaire chargé de la gestion et du développement des collections de sa bibliothèque.

Posséder un site WEB est à l'heure d'Internet et des TIC, un atout indispensable.

Avec l'irruption de la documentation électronique, le rôle du site WEB, s'est renforcé et étoffé puisqu'il en devient l'unique distributeur. L'évaluation électronique de l'utilisation des bibliothèques est l'occasion de rassembler des informations qualitatives sur l'efficacité et le rendement.

En 1994, la US UCLIS avait effectué un travail sur des questions d'ordre général concernant l'évaluation des supports électroniques et des services en réseau par les bibliothèques.

⁵⁵ LAWRENCE D MILES créateur de la méthode « analyse de la valeur », cité par Jean Philippe Accart et Marie-Pierre Réthy dans « Le métier du Documentaliste », p247

D'une manière générale, cette évaluation constitue un défi pour les bibliothèques et les services d'informatisation face au rythme rapide du changement que connaissent les technologies de l'information électronique et de la communication numérique.

Comment gérer ces métamorphoses ? Peter R. YOUNG (1998)⁵⁶ suggère : « Pour gérer les transformations qui en résultent, des normes et des statistiques descriptives doivent être élaborées. La pertinence et la viabilité futures de la mission de la bibliothèque, à l'aube de l'information numérique, exigent que ces problèmes difficiles soient abordés de front ».

Les approches pour l'évaluation des services électroniques sont :

- Mesures fondées sur les transactions : sessions interactives ; téléchargements, volume d'informations obtenues rapporté au nombre de terminaux et d'utilisateurs ; domaines et adresses des serveurs ; images ou fichiers comptés, enregistrés et mesurés par sondages ou par relevés de transaction.
- Mesures fondées sur la durée de connexion : horaire de fonctionnement ; durée de la session ; période de pointe du système/ serveurs sont mesurés et notés.
- Mesures fondées sur les calculs de coût ; dépenses de télécommunication et de connexion ; matériel central et périphériques ; formation du personnel ; maintenance ; licence sur site.
- Mesures fondées sur l'utilisation : activité de l'utilisateur ; niveau prévu d'utilisation ; nombre d'utilisateurs simultanés ; utilisateurs par des groupes ; nombre de réponses pertinentes obtenues par usager ; satisfaction des utilisateurs ; utilisation sur site ou à distance.

D'après Jean-Pierre. LAMY⁵⁷ qui est plus précis à propos des approches : « ces différentes approches de l'évaluation des services électroniques peuvent être mises en parallèles avec les orientations et exigences suivantes :

- Les efforts accomplis pour définir et mesurer les accès à distance et l'utilisation des ressources électroniques locales dans les bibliothèques se

⁵⁶ Peter R. YOUNG « L'Evaluation des services électroniques en Bibliothèques » Paris : BBF, 1998, t.43, N°3, P.67

⁵⁷ Peter R. YOUNG « L'Evaluation des services électroniques en Bibliothèques » Paris : BBF, 1998, t.43, N°3, P.68

combinent avec les efforts faits pour identifier et mesurer les utilisations sur site des ressources à distance.

- Les logiciels d'analyse de débit de réseau et des compteurs de WEB sont disponibles pour fournir des informations sur le trafic Internet (pages d'accueil et domaines). Mais ce sont des applications commerciales et il n'est pas sûr qu'elles puissent être utilisées par les bibliothèques pour l'évaluation des supports et services électroniques.
- les bibliothèques offrent de plus en plus d'accès aux métadonnées, afin d'aider les utilisateurs à découvrir et identifier les ressources et services électroniques. Mais jusqu'à présent, aucune norme ne permet de mesurer ou de signaler la disponibilité et l'usage de ces métadonnées, circuit des catalogues en ligne.
- L'orientation traditionnelle de statistiques de bibliothèques qui se concentrait sur les acquisitions et la localisation des collections semble glisser vers un besoin d'information sur les usagers des bibliothèques et, plus spécialement, de statistiques sur leurs attentes en matière de services.
- Les moyens et supports électroniques d'information sont de plus en plus utilisés dans un contexte de « désintermédiation », les usagers n'ont plus que des contacts ou des échanges restreints avec le personnel de la bibliothèque
- Les bibliothèques sont de plus en plus des « points d'entrée » (points of contact) vers les ressources électroniques disponibles localement et accessibles depuis différents sites sur le campus, ou depuis des annexes.
- L'environnement électronique réduit les différences et les distinctions traditionnelles entre les types de bibliothèques et entre les bibliothèques et les autres organismes chargés de la diffusion de l'information.
- La négociation de licences sur sites avec les fournisseurs de service d'information électronique requiert que la bibliothèque fournisse une précision du nombre d'utilisateurs simultanés pour chaque base de données

- En l'absence de normes concernant le nombre de terminaux nécessaires par l'utilisateur, l'augmentation des demandes d'accès aux supports électroniques et aux services en réseau a poussé quelques bibliothèques à constituer les listes d'attente pour attribuer des accès à durée limitée.
- Les bibliothèques créent des aides à la navigation ou à la recherche grâce à un système d'exploitation interactive de données de toute provenance qui crée des liens électroniques vus et entre les ressources numériques et les ressources imprimées, mais il est difficile de mesurer cette activité ou l'efficacité de ces investissements ».

C'est pour répondre aux questions délicates qui reflètent l'énorme impact des technologies de l'information électronique que Peter R. YOUNG⁵⁸ propose les orientations et exigences énoncées ci-dessous. Face aux questions : « Comment évaluer les services et supports électroniques ? Comment mesurer l'utilisation d'Internet ? Comment favoriser l'accès des bibliothèques à l'information électronique ? Qu'est-ce qu'une session électronique ? Faut-il compter les réponses pertinentes obtenues (hits) ou lancement de recherches (clics) chaque fois qu'un usager accède à un dossier, visite un site Internet, affiche une image ou décharge une page ou un document ? Quelles statistiques collecter sur l'accès électronique aux ressources à distance dont la bibliothèque n'est pas propriétaire ? Comment les dépenses de technologie et de télécommunication liées aux supports et services électroniques affectent-elles les budgets ? Les notions, normes, catégories, définitions, données statistiques traditionnelles des bibliothèques peuvent-elles être étendues et intégrer supports électroniques et services en réseau ? Les statistiques de bibliothèques sur les services électroniques faciliteront-elles le développement des mesures de rendement et des indicateurs de performance ? »

Il conclut par « l'évaluation de l'utilisation des services électroniques de la bibliothèque apporte, quant à elle, des informations plus détaillées sur les clients des ressources électroniques spécifiques et sur l'usage des services que la bibliothèque n'a pas, ou qu'elle peut, au contraire, fournir. En outre, elle permet d'identifier les attentes des usagers et leur degré de satisfaction ».

Les instruments fournis par les technologies électroniques sont susceptibles de procurer les outils nécessaires pour l'avenir au vue des changements rapides de progrès et d'incertitude.

⁵⁸ Peter R. YOUNG « L'Evaluation des services électroniques en Bibliothèques » Paris : BBF, 1998, t.43, N°3, P.69

Avec le développement de Internet à travers le monde, furent créés des noms de domaines génériques nationaux, en suivant la codification normalisée de ISO, exemple SN : Sénégal, FR : France ; DE : Allemagne etc.... ces suffixes sont eux-mêmes des indices d'évaluation de site WEB. Sans négliger l'évaluation de l'ergonomie, disons qu'elle porte sur :

- les espaces de travail
- postes de travail
- les espaces de circulation
- les outils informatiques.

D-7 LES LOCAUX

Il existe peu de travaux à ce sujet. Mais il est bon de noter que les indicateurs concernant l'accès aux locaux sont utiles et que la mesure de la convivialité du bâtiment s'avère d'une grande complexité. La qualité d'accès aux locaux des bibliothèques tient à son fonctionnement, à l'amplitude des horaires d'ouverture, à l'accueil et à la signalisation.

D-8 LES SERVICES DE REFERENCE

Un service que nous allons voir comment on l'évalue est le service de référence.

L'observation d'un service de référence porte sur le fonds documentaire et sur les services rendus aux utilisateurs. D'où les explications de Jean-Pierre LAMY⁵⁹ : « Si le service de référence s'appuie sur une salle spéciale et sur des collections et matériels en libre accès, les méthodes de mesure de consultation de documents, d'usage du service et de ses coûts ne diffèrent évidemment pas de celles des autres services de la bibliothèque. Il convient d'appliquer les mesures d'une manière justement identique, aux fins de comparaisons avec les autres services ».

Les spécificités des services de par leur nature même, sont difficiles à appréhender, et posent avec acuité le problème de l'évaluation. C'est dire que le caractère flou et contingent du service rend encore plus difficile l'évaluation

⁵⁹ Jean Pierre LAMY « Evaluer un service de références ». Paris : BBF, 2001, t.46 N° 4, P82

Notons que pour l'évaluation des services de référence, il faut prendre en compte la mesure et l'évaluation de l'activité des services de prêt et de la qualité des serveurs Internet qui sont en fait des indicateurs spécifiques et affinés et Jean-Pierre LAMY⁶⁰ de dire à propos d'indicateurs : « comme les mesures, les indicateurs des services de référence ne diffèrent pas de ceux que l'on réalise pour les autres salles ou services de la bibliothèque. Ils représentent principalement une aide à la gestion des collections et des matériels ; on doit, en effet, s'inquiéter si l'on constate un faible taux de consultation de certains ouvrages de référence dans la salle qui leur est consacrée ; mieux vaut alors les affecter différemment... ou les désaffecter. On peut affirmer, bien qu'il n'existe aucune statistique publiée pouvant servir d'étalonnage, que les documents d'une salle de référence doivent faire l'objet d'une consultation importante. »

Ceci est d'autant plus vrai qu'on s'attend à ce que la fréquentation d'une salle de référence soit toujours importante parce que l'utilisateur trouvera rapidement l'information pertinente et ponctuelle cherchée. Et c'est ici que le responsable doit veiller aux flux de documents, d'utiliser une signalisation adaptée et d'organiser les documents de façon à distinguer ceux de consultation rapide des autres documents.

C'est pourquoi nous pensons qu'une évaluation du service de référence ne doit pas être présentée comme un test d'aptitude encore moins comme un examen de carrière et Jean-Pierre LAMY⁶¹ d'ajouter à propos d'évaluation : « il s'agit seulement d'améliorer globalement le service de référence, en appelant l'attention des acteurs principaux sur des points d'excellence ou des lacunes à combler ».

D-9 LES COLLECTIONS

L'évaluation des collections compte pour une part importante dans l'évaluation des bibliothèques parce qu'elle permet la mise en œuvre de mesures quantitatives et qu'il est un aspect majeur.

C'est dire qu'une évaluation des collections implique des contraintes logistiques et de problèmes de gestion des ressources et des relations humaines.

⁶⁰ Jean Pierre LAMY « Evaluer un service de références ». Paris : BBF, 2001, t.46 N° 4, P84

⁶¹ Jean Pierre LAMY « Evaluer un service de références ». Paris : BBF, 2001, t.46 N° 4, P86

L'université de Nantes, refondée en 1961 possède des fonds anciens et c'est depuis 1989 que la BU avait dressé un état de l'existant et avait pour cela mis en place en dépit des priorités d'une jeune bibliothèque des opérations successives d'une évaluation des conditions de conservation, dépoussiérage, recollement, rétro conversion des catalogues, micro-filmage de périodiques, exposition, formation du personnel malgré que ces opérations sont modestes pour manque de personnel.

L'évaluation des collections consiste aujourd'hui à rédiger des plans d'achats qui fixent pour une période bien déterminée (un an) des objectifs quantitatifs et qualitatifs, comme sont annoncées les améliorations à venir.

On peut évaluer les collections selon les recommandations de l'IFLA. Pour cela, il faut utiliser les données suivantes :

- la population desservie
- le nombre total de livres de la bibliothèque
- le volume des acquisitions annuelles,
- le nombre de titres de périodiques reçus

Disons que l'IFLA recommande : 3.000 livres pour 1000 habitants, un accroissement annuel des acquisitions de 250 livres pour 1000 habitants aux bibliothèques publiques, 50 périodiques ou une collection de 10 périodiques pour 1000 habitants.

KANTOR⁶² fondateur de l'étude de la disponibilité des documents dans les bibliothèques propose une méthodologie d'évaluation d'une bibliothèque sur les modèles mathématiques qu'il élabore.

En effet, il élabore un modèle mathématique de la disponibilité immédiate des documents à partir de sondages effectués dans sa bibliothèque. Le sondage consiste à effectuer auprès des usagers d'une bibliothèque pour tenter de déterminer les causes de l'échec du lecteur à retrouver à partir d'un nom d'auteur ou d'un titre, un document ou périodique et si possible les pourcentages correspondant à chacune des causes.

Avec les indicateurs établis par KANTOR, disons qu'il est possible de situer une bibliothèque donnée par rapport à la moyenne générale et cette méthode a été mise en pratique

⁶² KANTOR créateur de la méthode KANTOR cité par François LAPELERIE « l'Evaluation d'une bibliothèque par la méthode de KANTOR » Paris : BBF, 1994, t.39, N°4, P. 55-66

en 1968 à l'Université de LANCASTER par Michael BUCKLAND⁶³ avec succès. Ainsi, on peut obtenir une augmentation de 100 % des prêts et de 80 % de taux de satisfaction.

D-10 QUI DOIT EVALUER LES BIBLIOTHEQUES ?

- des professionnels de la documentation de par les données statistiques qu'ils élaborent au jour le jour dans les SID ;
- des consultants externes ou des sociétés de conseil à partir d'un cahier des charges sous forme d'un audit.

Il faut noter que l'emploi d'un consultant ou expert se justifie par le manque de temps, de compétence dans le domaine, l'importance du service de documentation, le recul par rapport à une situation donnée.

⁶³ Michael BUCKLAND cité par François LAPELERIE « Evaluation d'une bibliothèque par la méthode de KANTOR » Paris : BBE, 1994, t.39, N°4, P. 44

CHAPITRE II

METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Le chercheur a recours au concept qui n'est pas seulement une aide pour percevoir. Sous ce rapport, le concept guide la recherche et lui procure au départ un point de vue. Ce qui veut dire que le chercheur doit parcourir des ouvrages récents ou anciens qui cadrent avec son sujet, la pensée des auteurs doit intervenir tout au long de sa recherche, soit pour critiquer soit pour soutenir ou étayer ses propres propos.

La recherche documentaire, la constitution d'échantillon dans la population de l'étude, l'élaboration et l'évaluation du questionnaire, leur distribution, le traitement des données, nous permet d'être serein non seulement pour le dépouillement, l'analyse et l'interprétation des résultats, mais également de faire des recommandations.

Il est question de montrer dans quel cadre nous avons mené nos investigations.

A- LOCALISATION DE L'ETUDE

Tout travail de recherche doit être limité dans le temps et dans l'espace. Pour ce qui est, de notre étude, le thème est : « **EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE DE L'INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES DE YAOUNDE-CAMEROUN** »

Toute l'étude a été effectuée au sein de la bibliothèque de l'I.I.A et la population cible questionnée était constituée des étudiants de cette institution malgré notre souhait d'y associer d'autres usagers.

B- L'ECHANTILLON

L'échantillon consiste à prélever au sein d'une population, une unité assez représentative de cette population.

La population desservie de notre bibliothèque est constituée de 48 étudiants, d'une cinquantaine d'enseignants tous vacataires ou missionnaires à l'exception de 2 : Directeur des études et son assistant, du personnel, d'anciens étudiants et des consultants extérieurs (universitaires et chercheurs isolés etc...).

Notre population cible est constituée de 24 étudiants qui est un échantillon assez représentatif des usagers de notre bibliothèque.

Examinons les instruments de l'évaluation, c'est à dire tous les éléments indispensables à la bonne évaluation tels les publications, les spécialistes, etc...

C- OUTILS D'EVALUATION

Thierry GIAPPICONI (2001)⁶⁵ dit des outils d'évaluation ceci : « L'évaluation des bibliothèques bénéficie d'une instrumentation spécifique, explorée par la recherche en bibliothéconomie et dont la validité est attestée par la littérature professionnelle. Elle combine des outils empruntés ou inspirés des différentes formes de contrôle afin de répondre aux différents besoins de la gestion des bibliothèques. »

Quelle est la nature des outils d'évaluation ? Et Thierry GIAPPICONI (2000)⁶⁶ répond en ces termes : « Les indicateurs sont les outils avec lesquels il est convenu de mesurer les résultats de l'action. Un indicateur est la combinaison de données exprimant le niveau d'une performance. La construction et la sélection des indicateurs doivent découler de la définition des objectifs opérationnels externes de la bibliothèque. » c'est dans cet optique qu'il classifie les indicateurs en disant que : « Les indicateurs d'efficacité mesurent les écarts entre les objectifs et l'impact ou la qualité des actions.

Les indicateurs d'efficience mesurent les écarts entre les ressources et les résultats.

Les indicateurs de pertinence mesurent les écarts entre les objectifs et les ressources. »

Il pousse encore plus loin dans ses démonstrations et est même plus précis quand il évoque que : « Les indicateurs doivent-être adéquats, valides, applicables et comparables. »

⁶⁵ Thierry GIAPPICONI, manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres de documentation, Paris, 2001, 223P. P59

⁶⁶ Thierry GIAPPICONI, manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres de documentation, Paris, 2001, 223P. P59

La norme ISO 11620 a établi aussi des canaux d'outils actuellement opérationnels. Il s'agit d'un certain nombre de ratios permettant d'évaluer les performances d'un SID.

Avant ces ratios ou indicateurs, il y a des étapes préalables pour obtenir les données à évaluer. Ce sont :

-Enquête

JAVEAU⁶⁷ définit une enquête comme : « un instrument d'investigation qui ne s'applique avec pertinence qu'à des objets précisément mesurables »

Ce qui signifie interroger des individus sur une situation donnée, requérir leur avis ou sentiment dans le but de généralisation voire de globalisation. C'est ce que nous avons fait dans le souci d'avoir plus d'informations fiables et pertinentes sur le sujet.

Nous avons élaboré une enquête par questionnaire qui s'adapte mieux à la collecte des informations recherchées.

-Pré-enquête :

L'observation du SID consistant à identifier les produits et services existants et à les évaluer, nous aura surtout permis de vérifier et d'apprécier la circonscription de notre sujet d'étude de recherche.

Les questions sont de nature à apprécier la qualité des services offerts, des produits disponibles en vue de la satisfaction des utilisateurs.

L'outil ou la technique se distingue de la méthode même si parfois il y a des interférences. A l'instar de l'outil, la méthode doit aussi répondre à la question du « comment ». Elle est plus une conception intellectuelle.

D- METHODE D'EVALUATION

La méthode apparaît comme un ensemble de règles indépendantes de toute recherche.

⁶⁷ JAVEAU (1990) cité par DIKANDA Pascal dans Analyse du fonctionnement de la bibliothèque du parlement camerounais : quels termes de référence pour l'intention du programme d'appui à la restructuration des services documentaires (PARDOC) des parlements du Sud ? Yaoundé-ESSTIC, 2000, 105P. P.60

La méthode utilisée pour l'évaluation consiste à recourir à diverses sources de données : observation, questionnaire, entretien, enquête, sondages etc...

En analysant ces sources, on a recueilli des renseignements fiables et exhaustifs dans le but de répondre à chacune des questions d'évaluation énumérées. C'est pourquoi, pour vous édifier sur les concepts de méthode et théorie, nous disons que la méthode ne devrait pas être confondue à la théorie. Les problèmes de méthode donnent une réponse à la question du « comment », et « quoi » à celle de la théorie.

Pour cela nous avons utilisé de plusieurs méthodes :

D'abord une réflexion personnelle qui ne consiste pas à décrire les documents annexés ou les conditions de la recherche menée. Il s'agit de confronter nos aspirations personnelles à la réalité d'un métier et d'un secteur d'activités dont nous avons la charge de décrire les caractéristiques économiques et les conditions socio-professionnelles. Il est question d'un travail de synthèse, réalisé à partir de l'ensemble des documents et sources consultés, pour la littérature professionnelle, afin d'extraire la spécificité de chaque méthode.

La méthode consiste en l'observation.

DI OBSERVATION

L'observation consiste à identifier les produits et les services à évaluer. Ainsi, on distingue trois types d'observations :

- L'observation non systématique qui consiste en une accumulation plus ou moins structurée de données qui peuvent suggérer une orientation, une idée de recherche. Elle est proche de la pratique en clinique. Son intérêt, saisir les faits pertinents.
- L'observation préparée qui consiste à recueillir ses données dans un domaine connu et spécifié à priori.
- L'observation armée qui découle des données contrôlées par l'observateur.
- Toujours à propos de l'observation, le chercheur recourt au concept qui l'aide à percevoir et, surtout à concevoir.

C'est dire que l'observation va guider le chercheur dans son champ d'étude en lui procurant un point de vue qui est en fait un point de départ et un moyen d'imaginer ce qui est imperceptible.

Nous avons par expérience remarqué que le taux de fréquentation est intensif aux heures de pause des étudiants et presque nul aux autres heures.

Pour ce qui concerne les questions, elles ont pour avantages selon les différents types décrits plus haut :

- d'être pratique car on a des réponses exactes, spontanées avec gain de temps ,
- Facilite la réflexion, le contact avec tout utilisateur, le dépouillement et l'analyse,
- Elles n'ont pas seulement des avantages, elles ont aussi des inconvénients,
- Réticence des certains utilisateurs face à certaines questions relatives à la critique ;
- limite l'analyse, l'investigation.

Après avoir élaborer les questions, comment se présente-t-elles ?

D2 PRESENTATION DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a pour finalité d'obtenir des informations sur les opinions, sur les faits que se font les utilisateurs en général, sur les services et produits offerts d'une part et sur le matériel utilisé d'autre part par les mêmes utilisateurs. Dans les développements qui suivent, le questionnaire s'entend d'un relevé de questions adressé aux usagers.

Nous avons pensé aussi à un entretien avec les membres de la Direction générale en l'occurrence le Directeur Général, pour approfondir ou expliciter des réponses apportées par la population cible que sont les étudiants, mais ses nombreuses missions en début de cette année nous ont contraint à renoncer.

Pour le faire, nous allons par la suite, présenter le matériel d'enquête en décrivant sa procédure, et le traitement des données : questionnaires qui nous auront permis d'aller au terme de notre recherche.

Nous vous présentons le questionnaire conçu et remis aux enquêtés :



UNIVERSITE CHEIKH ANTA DIOP DE DAKAR
**ECOLE DES BIBLIOTHECAIRES, ARCHIVISTES ET
DOCUMENTALISTES**

Boîte Postale : 3252 – DAKAR - ☎ : (221) 825.76.60 – 824.05.42

QUESTIONNAIRE AUX USAGERS DE LA BIBLIOTHEQUE DE L'I.I.A.

Ce questionnaire a pour but d'évaluer le fonctionnement de la bibliothèque de l'I.I.A de Yaoundé.

L'étude se situe dans le cadre d'un mémoire pour le Diplôme Supérieur en Sciences de l'Information Documentaire (**DSSID**) en formation à distance , dont le thème est :
« Evaluation du fonctionnement et des mandats de la bibliothèque de l'institut Internationale des Assurances de Yaoundé-Cameroun. »

Les résultats de cette enquête permettront d'améliorer son fonctionnement.

Pour le questionnaire, vous pouvez soit cocher la (ou les) case (s) ☐ qui correspond(ent) à votre opinion, soit alors écrire en quelques mots votre appréciation dans les lignes prévues à cet effet.

L'anonymat est assuré pour ceux qui le préfèrent. Pour cela, vous pouvez éviter de donner vos noms et prénoms

Votre liberté, votre franchise, nous permettra de prendre en compte vos désirs afin d'améliorer le fonctionnement de notre bibliothèque.

Nous vous en remercions.

NB : Vous êtes prié de bien vouloir nous retourner si possible le questionnaire au plus tard le 01 mars 2005.

Par :

NDJEMGA Roger

Sous la Direction de :

IBRAHIMA LÔ

Enseignant-Chercheur

IDENTIFICATION

1-Nom et prénoms :

Anonymat.....

Sexe : ☐ Masculin ☐ Féminin

2-Qualité ?

☐ Etudiant de l'I.I.A.

Cycle d'étude à l'I.I.A.....

☐ Ancien étudiant.

☐ Etudiant d'une autre institution ou chercheur.

☐ Autres

3-Votre dernière école ou université fréquentée.....

4-Niveau d'étude :

5- Nationalité.....

6-Habitez-vous le campus ? ☐ Oui ☐ Non

ACCUEIL

7- Que pensez-vous des conditions d'accueil ?

a) La manière de s'adresser aux usagers :

☐ Polie ☐ Pleine de considération ☐ Sans considération ☐ Rude ☐ Autres

b) Qu'il est : ☐ possible ☐ pas possible d'obtenir des rendez-vous et renseignements par téléphone.

c) Que le matériel est : ☐ Très satisfaisant ☐ Insuffisant ☐ Suffisant

d)Qu'il y a ☐ Jamais ☐ Rarement ☐ Quelque fois ☐ Toujours ☐ Longue, attente avant service.

e) Que les signalisations sont : ☐ bien placées ☐ mal placées

f) Que les places assises sont : ☐ insuffisantes ☐ Suffisantes

g) Qu'on : ☐ Vous assiste ☐ Ne vous assiste pas dans vos recherches.

h)Qu'il vous est : ☐ Possible ☐ Pas possible

de faire des observations et des propositions.

i) Que l'accueil est : ☐ Chaleureux ☐ assez chaleureux ☐ Peu chaleureux ☐ froid ☐
Quelconque.

HORAIRES

8-L'horaire actuel vous satisfait-il ? ☐ Oui ☐ Non

Si Non, pourquoi et quelle horaire proposez-vous ?.....

.....

.....

CONSIDERATIONS GENERALES

9-Avez-vous déjà été à la bibliothèque de l'I.I.A? ☐ Oui ☐ Non

10-Vous rendez-vous à la bibliothèque de l'I.I.A ?

☐ Rarement

☐ Nombre de fois par semaine.....

☐ jamais

11- Si vous fréquentez rarement la bibliothèque, est-ce que :

☐ Vous n'avez pas de temps

☐ Service lent

☐ Vous préférez travailler chez vous avec vos propres documents

☐ L'organisation interne ne vous convient pas

☐ La bibliothèque est trop bruyante

☐ Les horaires ne conviennent pas

☐ L'organisation est trop compliquée.

☐ Il n'y a pas suffisamment de places assises

☐ Les délais de prêt sont insuffisants

☐ Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez parce que la bibliothèque est spécialisée.

12- Pouvez-vous comparer la bibliothèque de l'I.I.A avec votre dernière bibliothèque ou centre de documentation fréquenté ? ☐ Oui ☐ Non

Si Oui donner les éléments de différence :

.....

.....

.....

13- Quelle amélioration souhaiteriez-vous qu'on apporte à la bibliothèque ?

☐ Photocopie

☐ Climatisation de la salle de lecture

☐ Prêt inter-bibliothèque

☐ Informatisation des fichiers

☐ Création d'un site web

☐ Qualité de service

☐ Documentation

☐ Horaires

14- A quelle niveau d'utilité, placez-vous la bibliothèque dans le cadre de vos études ou recherche ?

☐ Salle de travail

☐ Source d'information occasionnelle

☐ Salle de repos

15- Depuis combien de temps fréquentez-vous la bibliothèque ?.....

16- Quelle autre bibliothèque fréquentez-vous ?

.....

.....

PERSONNEL

17- Le personnel de la bibliothèque est-il accueillant ? ☐ Oui ☐ Non

Si Non que lui reprochez-vous ?.....

.....

18- Demandez-vous au personnel de la bibliothèque de vous aider dans vos recherches ?

☐ Jamais

☐ Parfois

☐ Souvent

19- Estimez-vous que les contacts avec le personnel de la bibliothèque est :

☐ Facile

☐ Difficile

Si difficile, pourquoi ?.....

.....

LOCAL

20- La salle de lecture est-elle adaptée ?

☐ Oui

☐ Non

21- Les places assises sont-elles ?

☐ Suffisantes

☐ Insuffisantes

22- La disposition des meubles est-elle satisfaisante ?

☐ Oui

☐ Non

23- La salle de lecture est-elle présentable ?

☐ Oui

☐ Non

Si non pourquoi ?.....

.....

CONSULTATION

24- Comment accède-t-on aux collections ?

☐ Accès direct

☐ Accès indirect

25- Lorsque vous vous rendez à la bibliothèque, est-ce pour :

☐ Emprunter

☐ Lire les périodiques

☐ Consulter les documents

☐ Consulter les catalogues

☐ Internet

26- Quel type de documents possédés par la bibliothèque , consultez-vous en général ?

☐ Périodiques

☐ Ouvrages

☐ Mémoire/ Rapport

☐ Autres à préciser :

27- Combien d'emprunt à domicile avez-vous effectué depuis le début de l'année académique ?

28- Combien d'heures passez-vous en moyenne par mois à consulter des ouvrages exclus du prêt ?

29- Combien de périodiques consultez-vous en moyenne par mois ?

30- Quel type de périodique souhaitez-vous trouver régulièrement?

31- Quel type de périodique, n'existant pas en bibliothèque, souhaiteriez vous trouver?

32- Avez-vous le sentiment de connaître les ressources documentaires de la bibliothèque ?

☐ Oui ☐ Non

Si Non est-ce dû :

☐ A un manque de formation à la recherche bibliographique

☐ A un manque de signalisation

☐ A l'ignorance

☐ Répertoire des documents incomplet

33- Les services (Réception, prêt, accueil, abonnement etc...) de la bibliothèque sont-ils ?

☐ Suffisants

☐ Insuffisants

34- Eprenez-vous des difficultés dans la consultation des catalogues ? ☐ Oui ☐ Non

35- Que pensez-vous de la qualité des documents reçus ?

☐ Bien tenus ☐ Mal tenus ☐ Autres

36- Etes-vous arrivé de ne pas trouver des documents demandés ? ☐ Oui ☐ Non

37- Trouvez-vous les documents que vous cherchez disponibles ? ☐ Oui ☐ Non

38- Quels documents aimeriez-vous trouver ? Nommez dans les catégories suivantes :

Encyclopédies :

Dictionnaires :

Périodiques spécialisés :

Autres :
.....

RECHERCHE ET NAVIGATION SUR INTERNET

39- A partir de la bibliothèque, vous pouvez faire la recherche de toute sorte. Combien de fois l'avez-vous fait ?

si aucune pourquoi ? ☐ Le manque de formation ☐ Pas utile

☐ Manque d'intérêt ☐ Autres

40- Dans quel but sollicitez-vous Internet ? ☐ Pour la recherche bibliographique

☐ Pour surfer ☐ Pour les courriers électroniques ☐ Autres

41- Quelles difficultés rencontrez-vous dans la recherche ?

☐ Aucune

☐ Manque de maîtrise de l'outil informatique

☐ Manque de maîtrise des techniques de recherche

☐ Mauvaises connaissances des sources à interroger

☐ Autres

SATISFACTION

42- lorsque vous demandez un document au prêt, obtenez-vous satisfaction ?

☐ Oui ☐ Non

43- Pouvez-vous évaluer votre satisfaction en pourcentage ?

44- Quelle appréciation générale faites-vous des services de la bibliothèque ?

☐ Pas satisfaisante ☐ peu satisfaite ☐ assez satisfaisante ☐ Très satisfaisante

☐ Satisfaisante ☐ Excellente

45- Etes-vous satisfait des services Internet ? ☐ Oui ☐ Non

46- Vos suggestions ou celles des usagers sont-elles prises en compte ? ☐ Oui ☐ Non

47- Le service des périodiques vous donne-t-il entière satisfaction ? ☐ Oui ☐ Non

48- Que proposez-vous pour l'amélioration des services de la bibliothèque ?

[illegible]

- Identification qui compte six questions,
- Accueil une question subdivisée en neuf sous questions,
- Horaires une question,
- Considérations générales huit questions,
- Personnel trois questions,
- Local quatre questions,
- Consultation quinze questions,
- Recherche et navigation sur Internet trois questions,
- Satisfaction sept questions.

- Les questions fermées à choix unique à l'exemple de la question 9

- Les questions fermées à choix multiples à l'exemple de la question 11

☐ L'organisation interne ne vous convient pas

- ☐ La bibliothèque est trop bruyante
- ☐ Les horaires ne conviennent pas
- ☐ L'organisation est trop compliquée.
- ☐ Il n'y a pas suffisamment de places assises
- ☐ Les délais de prêt sont insuffisants
- ☐ Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez parce que la bibliothèque est spécialisée.

- Les questions ouvertes à l'exemple de la question 27

Combien d'emprunt à domicile avez-vous effectué depuis le début de l'année académique ?

-
- Les questions semi-ouvertes ou semi-fermées sont des questions dont les principales réponses sont prévues comme dans une question fermée, mais on laisse à l'enquêteur le soin d'ajouter des réponses libres en dehors de l'éventail proposé comme dans une question ouverte. Nous avons la question 26

Quel type de documents possédés par la bibliothèque , consultez-vous en général ?

- ☐ Périodiques
- ☐ Ouvrages
- ☐ Mémoire/ Rapport
- ☐ Autres à préciser :

.....

et aussi à la question 32- Avez-vous le sentiment de connaître les ressources documentaires de la bibliothèque ?

- ☐ Oui ☐ Non

Si Non est-ce dû :

- ☐ A un manque de formation à la recherche bibliographique
- ☐ A un manque de signalisation
- ☐ A l'ignorance
- ☐ Répertoire des documents incomplet

Après conception du questionnaire, il fallait le gérer.

E- GESTION DU QUESTIONNAIRE

Nous avons remis les questionnaires aux utilisateurs le 16 février 2005 et leur avons demandé de nous les retourner au plus tard le 01 mars 2005.

Certains utilisateurs de peur d'oublier ou de perdre le questionnaire, l'ont immédiatement rempli et remis.

Sur la cinquantaine de questionnaires remis aux étudiants qui est notre population cible et trois consultants extérieurs, il nous a été retourné 24.

Ainsi, nous pouvons récapituler dans le tableau suivant les questionnaires reçus par nationalité. Les nationalités non présentes sont celles n'ayant pas répondu au questionnaire ou absente de la formation en cette année académique.

Nationalité ayant répondu au questionnaire	Bénin	Cameroun	Congo	Côte d'Ivoire	Gabon	Mali	RCA	Sénégal	Tchad
Nombre de questionnés	3	6	1	1	2	2	1	3	2

Il est à noter que sur un total de 24 questionnaires retournés ; 3 n'ont pas pensé décliner leur nationalité.

Les questions fermées ont été élaborées de façon que l'interrogé choisisse celle qui correspond à son cas, ceci parce que son choix est bien limité. Quant aux questions ouvertes, l'interrogé est libre de s'exprimer et la réponse n'est pas à l'avance prévue.

A côté des questions fermées et ouvertes, nous avons des questions semi-fermées ou semi-ouvertes dont les principales réponses sont prévues comme dans les questions fermées en dehors de l'éventail proposé comme dans une question ouverte.

Ces questions vont nous permettre là où il manque de données statistiques, à évaluer certains services et produits tels que le service d'accueil, le personnel.

Nous ne remettons les questionnaires que lorsque l'utilisateur manifestait le désir de le remplir et de nous le ramener sauf pour les étudiants. Pour eux, nous avons remis les questionnaires aux délégués qui après distribution, sont venus nous dire avoir fait leur travail et la preuve en est que nous avons deux jours après reçu deux questionnaires remplis. Nous ne comprenons pas pourquoi, les autres n'ont pas manifesté le désir de remettre leurs questionnaires.

Quant au traitement du questionnaire, le dépouillement était manuel. Nous avons conçu des fiches et traitons les questionnaires les uns après les autres. Ce qui veut dire que pour chaque question, après dépouillement, nous tirons une conclusion même si elle était précoce. Pour cela une maquette de données de toutes les questions était faite, sur laquelle, nous reportons les réponses avec finalité de les informatiser et dont le but est de comptabiliser les réponses pour chaque question.

Tout ceci se faisait évidemment avec quelques difficultés.

F- DIFFICULTES

Nous avons eu des difficultés à élaborer le questionnaire tant le sujet est jeune parce que c'est depuis 1980 que les recherches se sont vraiment accentuées, même si depuis les années 1960 les américains, anglo-saxons le pratiquaient.

La littérature qui pouvait nous intéresser était rare. Seuls le centre Culturel Français de Yaoundé, le Centre de Documentation de l'ESSTIC nous ont offert l'opportunité de trouver quelques documents de valeur, consultables cependant sur place.

G-LES VARIABLES

Les variables ont une fonction explicative en science sociale. Dans le cadre de notre étude, nous avons considéré des variables dépendantes ou endogènes ou encore expliquées (C'est la variable passive, appelée parfois variable réponse, voire variable critère parce qu'elle indique le phénomène que le chercheur cherche à expliquer):

- Le degré de satisfaction des utilisateurs.
- L'utilisation des services offerts.
- La performance du SID.

Et variables indépendantes ou exogènes ou active ou expérimentale ou stimulus ou encore explicatives :

- l'accueil ;
- heures d'ouverture et fermeture (horaire) ;
- la consultation ;
- le prêt ;
- les fonds documentaires ;

- ressources matérielles ;
- la qualité ;
- la fréquentation ;
- la satisfaction.

La question que l'on peut alors se poser est celle concernant la dépendance entre deux ou plusieurs variables. Disons que cette dépendance peut varier entre la dépendance étroite dans le cas des relations fonctionnelles, et la quasi-indépendance. C'est pour dire qu'une variable n'est pas indépendante ou dépendante par elle-même, mais bien par le rôle qu'elle joue dans une relation donnée. Dans le premier des deux problèmes suivants, la méthode d'enseignement est variable dépendante; dans le second indépendante.

- Quelle influence la personnalité des maîtres exerce-t-elle sur leur méthode d'enseignement ?
- Dans quelle mesure les résultats scolaires dépendent-ils de la méthode d'enseignement ?

H-RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Nous avons des bibliothèques : La bibliothèque du Centre Culturel Français de Yaoundé, la bibliothèque de l'ESSTIC, Le Centre SYFED, la bibliothèque de l'I.I.A. Disons que la recherche documentaire nous a permis de connaître certains précurseurs en la matière à l'instar de Thierry Giappiconi, Anne Kupiec, Kantor, Nick Moore etc...

Ainsi des documents, des articles collectés, des revues, nous ont permis de saisir l'importance de notre étude d'une part et d'autre part d'apprécier l'importance des travaux existants.

Toute cette documentation a été d'un apport précieux.

Nous avons fait également une recherche documentaire en ligne (Internet) qui nous a permis de trouver certains documents, articles et revues spécialisées tels que : ADBS, BBF, abf, Documentation et bibliothèques, Argus, ECLUSE etc...

Nous avons aussi utilisé la communication par téléphone pour prendre des rendez-vous avec des professionnels, pour discuter de notre sujet, pour connaître les heures d'ouverture et fermeture de tel ou tel SID où nous pensions trouver des documents relatifs à notre sujet.

Nous avons également utilisé le matériel de duplication telle le photocopieur pour reproduire les nombreux documents trouvés dans certaines bibliothèques et chez certains professionnels, l'imprimante pour les cours et les documents trouvés en ligne.

Nous avons rencontré quelques professionnels pour solliciter de la documentation ou des conseils sur l'évaluation des bibliothèques.

Les précurseurs de l'évaluation tels que Thierry Giappiconi, Anne Kupiec, Kantor, Nick Moore ont développé des théories et mis au point des ratios pour l'évaluation des produits et services des SID. De leurs travaux ont été élaborés des normes telle que ISO 11620.

Nous aurons montré successivement que la théorie prime sur tout. La stratégie, la méthodologie et la pratique en découlent. En l'absence d'une telle progression, il n'existe aucun fondement logique ou valable aux décisions relatives à l'évaluation.

Nous voulons dire que la théorie de l'évaluation explore d'un point de vue philosophique les différentes sources ou influences sur lesquelles s'appuient les professionnels de la documentation lorsqu'ils prennent la décision d'accorder une valeur ou une pertinence ou alors une importance particulière aux documents ou services. Ça veut dire que le gestionnaire d'un SID recherche la voie d'avancement la meilleure possible pour l'unité qu'il conduit.

CHAPITRE III

EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE DE L'I.I.A.

Nous entamons l'étape ultime et principale de notre étude. C'est dire que nous devons sous la base des données statistiques disponibles et surtout après vérification si oui ou non, nos questions de recherche ont trouvé des réponses, évaluer certains produits et services disponibles dans la bibliothèque de l'I.I.A.

La vérification sera faite à partir des différents instruments de prélèvement des données qu'est le questionnaire.

Nous allons évaluer les services et produits au fur et à mesure. Nous avons dépouillé et analysé le questionnaire à l'aide des connaissances en statistique. Disons que la statistique est un ensemble de méthodes, de calculs systématiques, qui aboutissent à des chiffres, à des graphes ou à d'autres types de résultats formalisés. Seul le questionnaire commente les résultats. Il porte un jugement, ou influence le lecteur par la manière dont il présente les conclusions. En elle-même, la statistique est neutre, objective, mais le choix de la méthode la plus appropriée ainsi que l'interprétation des résultats, selon les domaines, sont parfois délicats.

En règle générale, il faut toujours bien remettre à leur juste place les notions censées résumer l'information, ainsi que la nature des variables. Notons que la statistique transforme un certain aspect d'une réalité en chiffre, et résume l'information. Cependant, encore faut-il collecter, recueillir cette information du mieux possible.

Après le travail de dépouillement, nous avons avec le logiciel Excel construit des tableaux que l'on peut apprécier dans leur globalité en annexe.

Le questionnaire commence par une identification des usagers.

A- IDENTIFICATION

Il est très important de dire ici que 11 enquêtés ont donné leur nom, soit 45,83% , contre 13 soit 54,17% qui ont préféré l'anonymat . Nous pouvons dire à l'analyse des résultats que ceux qui ont refusé de décliner leur identité réelle ont eu peur d'être identifiés et brimés et pourtant il n'en est pas et il n'en sera jamais le cas. C'est tout simplement une étude de recherche comme énoncé en préambule du questionnaire.

Il ressort qu'après dépouillement des 24 questionnaires remis sur 48 que 70,83% sont de sexe masculin, 16,67% de sexe féminin et 12,50% qui ont préféré ne pas se prononcer. C'est ce que nous montre le tableau suivant :

Sexe	Total	%
Masculin	17	70,83
Féminin	4	16,67
(vide)	3	12,50
Total	24	100,00

Soit en annexe le Tableau 1 : Evaluation des enquêtés par sexe

Le tableau suivant nous permettant d'évaluer le niveau d'étude de la population cible :

Niveau d'études	Total	%
BAC	2	8,33
DEUG ou BTS ou DUT	4	16,67
Licence-maîtrise	4	16,67
Plus du (BAC +4) : DEA, DESS, Doctorat	5	20,83
(Vide)	9	37,50
Total	24	100,00

Soit en annexe le Tableau 2 : Evaluation niveau d'étude des enquêtés

Nous constatons que 8,33% des enquêtés ont au plus le BAC : ce sont des professionnels qui ont évolué en réussissant à des concours professionnels et ont commencé en principe avec le BEPC (Brévet d'études du premier cycle), contre $16,67+16,67+20,83+37,50 = 91,67\%$ qui ont plus du BAC (c'est à dire BAC et plus). Ceci montre que les enquêtés savaient bien lire et écrire et par conséquent de par leur niveau devraient comprendre les questions posées.

D'après la répartition des étudiants de l'I.I.A, on peut dire que : 54,17% des questionnés sont en MST A contre 29,17% en DESSA et 12,50% qui ne se sont pas prononcés. Ceci nous montre que la majorité des étudiants n'ayant pas rendu leur questionnaire sont en DESSA. Précisons que le concours d'entrée en DESSA se fait avec au moins une licence contre BAC + 2 en MST A.

Nous notons aussi et c'est très important que 91,67% sont logés au campus qu'on peut apprécier dans l'extrait du tableau suivant :

Logement	Total	%
Campus	19	79,17
Hors campus	2	8,33
(vide)	3	12,50
Total	24	100,00

Tableau : Evaluation hébergement des enquêtés au campus.

En effet, nos enquêtes auprès de la scolarité ont montré que les 12,50% d'indécis sont tous logés. Ce taux élevé de logés soit 91,67% s'explique par le fait que la majorité des étudiants vient des pays membres et , à l'I.I.A tous les étudiants étrangers sont logés.

Après cette identification, nous allons procéder à l'évaluation des services et produits de la bibliothèque en exploitant au maximum le questionnaire en l'absence de données statistiques. Nous commençons par le service d'accueil.

B- EVALUATION DU SERVICE ACCUEIL

Il n'existe pas de données statistiques sur le service accueil de l'I.I.A. nous allons l'évaluer à partir du questionnaire. Rappelons que la question principale posée était : Que pensez-vous des conditions d'accueil ?

Il ressort des réponses du tableau suivant :

Accueil	Total	%
Chaleureux	5	20,83
Assez chaleureux	2	8,33
Peu chaleureux	7	29,18
Froid	6	25,00
Quelconque	2	8,33
(vide)	2	8,33
Total	24	100,00

Soit en annexe le Tableau 13 : Evaluation appréciation accueil

que 20,83% trouvent l'accueil chaleureux, 8,33% assez chaleureux, 29,17% peu chaleureux, 29,17% froid et 25,00% quelconque dont 8,33% d'indécis. Ce qui veut dire qu'ils sont près de $29,17+25,00+8,33 = 62,50\%$ à qualifier l'accueil peu chaleureux, froid et quelconque. Les raisons à cette situation se trouvent à la question 17 où les enquêtés disent du personnel de l'accueil :

- Qu'il décourage les gens à fréquenter la bibliothèque,

- qu'il a une humeur changeante, peu d'intérêt pour les usagers,
- qu'il est froid, impoli,
- qu'il manque de sympathie,
- qu'il est très zélé et sans égard envers les usagers. Etc...

Par contre le tableau suivant :

Manière de s'adresser	Total	%
Polie	11	45,83
Pleine de considération	1	4,17
Sans considération	6	25,00
Rude	3	12,50
Polie et pleine de considération	1	4,17
(vide)	2	8,33
Total	24	100,00

Soit en annexe le Tableau 6 : Evaluation manière de s'adresser aux usagers

Montre que $45,83 + 4,17 = 50,00\%$ trouvent le personnel d'accueil poli, $8,34\%$ pleine de considération, $25,00\%$ sans considération, $12,50\%$ rude dans la manière de s'adresser aux usagers, avec $8,33$ d'indécis.

Nous pouvons à l'analyse des tableaux précédents dire qu'il y a un problème d'accueil qui se pose entre le personnel d'accueil et certains de ses usagers et pensons aussi que certains usagers n'ont pas pris suffisamment le temps de bien lire notre questionnaire avant de répondre et que, certains n'ont pas compris le questionnaire. Certains usagers ont confondu service d'accueil et problèmes personnels ou vie privée du personnel.

Il ressort de la question 17 les accusations suivantes à l'endroit du personnel qu'il :

Décourage les usagers à fréquenter la bibliothèque- a une humeur changeante- a peu d'intérêt pour les usagers- est froid et impoli- manque de sympathie- est très zélé et sans égard envers les usagers- et surtout se croit dans une tour d'ivoire etc...

Nous pensons aussi aux compétences communicationnelles ou relationnelles du personnel qui consistent en la compréhension fine des besoins des usagers, et à l'élaboration de leur adéquation avec les aspects techniques de l'accueil.

C'est ainsi qu'à la question 19, du questionnaire, les enquêtés disent de sa communication qu'elle est : sèche, arrogante et peu accueillante et surtout que le personnel a une attitude de mépris envers eux. Nous croyons donner une explication à cette contradiction en disant que certains enquêtés n'ont pas compris la nuance entre les réponses suivantes : la manière de s'adresser aux usagers et l'accueil. Disons que c'est un problème de sémantique. Rappelons qu'à l'accueil, on reçoit, on communique, et l'utilisateur tout comme le personnel d'accueil doit trouver satisfaction. Le personnel d'accueil se doit de faire encore malgré tout un petit effort au niveau de la

réception. Il doit intégrer les pratiques de communication et relationnelles dans la gestion courante et de prendre en compte les suggestions et davantage le point de vue des usagers. Nous disons que l'inadéquation accueil-usager est subjective et loin d'être objective parce que tout dépend de l'attitude du personnel vis à vis de l'utilisateur et vice versa.

Il se trouve également que 50,00% peuvent obtenir des renseignements par téléphone contre 25,00% avec 25,00% d'indécis, c'est ce que nous montre le tableau

Renseignement par téléphone	Total	%
Possible	12	50,00
Pas possible	6	25,00
(vide)	6	25,00
Total	24	100,00

Soit en annexe le Tableau 8 : Évaluation obtention rendez-vous par téléphone

L'importance de cet outil de communication n'est plus à démontrer. Nous comprenons les 25,00% qui disent que ce n'est pas possible tout simplement parce qu'ils ne savent pas que la bibliothèque a une ligne directe différente du standard.

C -ÉVALUATION HORAIRE

Pour évaluer l'horaire, nous avons posé la question suivante : l'horaire actuel vous satisfait-il ?

Nous avons obtenu les résultats analysés dans le tableau suivant :

Horaire actuel	Total	%
Oui	9	37.50
Non	13	54.17
(vide)	2	8.33
Total	24	100.00

Soit en annexe le Tableau 15 : Evaluation appréciation horaire actuel

Il ressort des réponses que : 37,50% sont satisfaits, 54,17% ne le sont pas, avec 8,33% d'indécis.

Nous constatons que les heures d'ouverture et fermeture ne coïncident pas avec les temps libres des usagers (étudiants). Nous avons constaté aussi que c'est pendant les heures de pause à savoir 10h00-10h30, que la fréquentation de la bibliothèque est optimale. On observe une volonté manifeste à fréquenter la bibliothèque de leur part. De ce fait, il ressort de leur proposition à la question 48 qu'on doit ouvrir la bibliothèque les jours fériés et les samedis,

d'autres préfèrent qu'on rapproche la bibliothèque du campus et d'autres encore proposent que la bibliothèque ouvre en journée continue.

A la vue des propositions : ouverture de la bibliothèque les samedi et jours fériés ou fonctionnement en journée continue, nous pensons qu'un aménagement des horaires d'ouverture et fermeture ne va rien changer à la donne actuelle, parce que ce n'est pas une volonté de tous les usagers mais plutôt un sentiment individualiste de certains. Nous pouvons noter qu'il y a quatre ans, l'I.I.A avait déjà fait la triste expérience et ceci sous la pression et l'insistance des étudiants en faisant fonctionner la bibliothèque en journée continue, et avait vite fait de revenir sur sa décision en fin d'année, après avoir observé que pendant les heures choisies par les étudiants, la bibliothèque était délibérément vide, tout simplement parce que les étudiants préféraient rentrer au campus que de rester travailler entre 12h et 15h (heure de reprise des cours). En plus il faut noter que ça sera coûteux et peu efficace de payer des heures supplémentaires aux personnels pour les jours fériés sans usagers.

Alors une question nous vient à l'esprit: les horaires d'ouverture et de fermeture de la bibliothèque favorisent-ils la réalisation de ses missions fondamentales ?

Nous disons oui pour la plupart de ses missions fondamentales et non pour la satisfaction de sa population cible qui est constituée en grande partie de ses étudiants et un tout petit peu de ses enseignants (L'I.I.A n'a que deux enseignants permanents et le reste est constitué d'enseignants vacataires et missionnaires dont le séjour à l'Institut n'excède pas trois semaines. Cependant l'installation de la bibliothèque au campus serait fondamentale pour son plein épanouissement mais il se pose pour le moment beaucoup de problèmes : manque de local au campus pour l'installation de ladite bibliothèque. Néanmoins une solution à long terme est préconisée avec la construction du siège de l'I.I.A comprenant le bloc administratif et le campus.

D- EVALUATION DU PERSONNEL

Deux questions sur trois ont été posées aux enquêtés pour nous permettre d'évaluer le personnel. Il ressort du tableau :

Personnel accueillant	Total	%
Oui	9	37,50
Non	11	45,83
(vide)	4	16,67
Total	24	100,00

Soit en annexe le Tableau 23 : Evaluation accueil du personnel

A la question : le personnel de la bibliothèque est-il accueillant ? Nous avons reçu 37,50%disent Oui, contre 45,83% avec 16,67% d'indécis.

Et le tableau

Contact avec le personnel	Total	%
Facile	13	54,17
Difficile	9	37,50
(vide)	2	8,33
Total	24	100,00

Soit en annexe le Tableau 25 : Evaluation communication avec le personnel

Relative à la question : Estimez-vous que les contacts avec le personnel de la bibliothèque est ?

Nous avons obtenu 54,17% qui l'estiment facile contre 37,50% dont 8,33% d'indécis qu'on peut lire dans le tableau 25 précédent.

Il faut noter que « Accueillant » et « facile » n'ont pas le même niveau de pertinence. D'où la réponse mitigée obtenue.

On peut-être accueillant et difficile d'accès. C'est une question d'ailleurs sur laquelle les enquêtés sont revenus pour avoir d'amples explications.

Après analyse des deux tableaux, il ressort que 45,83% estiment que le personnel n'est pas accueillant et 54,17% qu'il est facile. Au regard, nous pouvons aussi expliquer cette nuance des résultats par le fait que les usagers ont évalué le personnel par niveau de service. Ainsi pendant que le personnel à l'accueil n'est pas apprécié, il se trouve très apprécié au service informatique où il assiste les usagers dans leur recherche ou alors au service du prêt ou ailleurs. Nous pouvons d'ailleurs apprécier l'assistance du personnel à partir du tableau suivant :

Personnel assistant aux recherches	Total	%
Jamais	5	20,83
Parfois	10	41,67
Souvent	6	25,00
(vide)	3	12,50
Total	24	100,00

Soit en annexe le Tableau 24 : Evaluation service du personnel

On a : $41,67\% + 25,00\% = 66,67\%$ qui disent être assistés parfois ou souvent contre 20,83% qui disent ne jamais être assistés, peut-être parce qu'ils maîtrisent les techniques de recherche documentaires.

C'est pourquoi, nous pouvons apprécier les avis différents des usagers par leur appréciation : humeur changeante, attitude de mépris, arrogance, peu d'intérêt pour les usagers, Solitude... Ce sont les raisons qu'ils avancent comme réponse à la question 17 du questionnaire.

Comprenons que quelque soit le service que vous rendez aux usagers, il y aura toujours pour critiquer votre manière de faire.

Passons à l'évaluation du personnel par application des normes de l'IFLA vue plus haut. Nous avons obtenu $(1 : 48) \times 1000 = 21$ pour mille. Ce qui est vraiment irréaliste. Mais au vue de notre étude et compte tenu d'un manque de données statistiques On a 1 personnel pour une population cible de 48 personnes soit un personnel pour environ 50 usagers. Ce qui est très appréciable car nous savons et le rappelons que l'IFA recommande 1 personnel pour 2500 usagers.

Donc à la bibliothèque de l'I.I.A, le personnel présent peut bien et mieux s'occuper de la population desservie.

E- EVALUATION DU SERVICE DE PRET.

Au vue de la question comment accède-t-on aux collections ? Nous obtenons du tableau qui suit :

Accès aux collections	Total	%
Accès direct	3	12,49
Accès indirect	16	66,67
Accès direct et indirect	1	4,17
(vide)	4	16,67
Total	24	100,00

Soit en annexe le Tableau 30: Evaluation accès aux collections

Que $16,67\% = 12,50\% + 4,17\%$ trouvent l'accès aux collections direct contre $70,84\% = 66,67\% + 4,17\%$ qui trouvent l'accès aux collections indirect, avec $16,67\%$ qui ne se prononcent pas.

Ceci se justifie par le fait que les usagers n'ont pas droit directement aux collections d'ouvrages. Ils ne peuvent accéder directement qu'aux périodiques et les ouvrages de référence qui sont dans des espaces aménagés pour les besoins de la cause.

Du tableau

Lorsque vous vous rendez à la bibliothèque, est-ce pour:	Total	%
Lire périodiques	1	4,17
Consulter les documents	3	12,49
Internet	1	4,17
Emprunter et lire les périodiques	1	4,17
Lire périodiques et consulter les documents	2	8,33
Lire les périodiques et Internet	4	16,67
Consulter les documents et Internet	2	8,33
Consulter les catalogues et Internet	1	4,17
Emprunter, lire documents et catalogues	1	4,17
Lire les périodiques, consulter documents et catalogues	1	4,17
Lire périodiques, consulter documents et Internet	3	12,49
Emprunter, lire périodiques, consulter documents et Internet	1	4,17
Lire périodiques, consulter documents et catalogues et Internet	2	8,33
(vide)	1	4,17
Total	24	100,00

Soit en annexe le Tableau 34: Evaluation consultation

On a : $12,51\% = 4,17\%$ (emprunter et lire les périodiques) + $4,17\%$ (Emprunter, lire documents et catalogues) + $4,17\%$ (Emprunter, lire périodiques, consulter documents et Internet) qui vont à la bibliothèque pour emprunter,

De façon similaire, nous avons : $62,48\% = 12,49\%$ (**Consulter** les documents) + $8,33\%$ (Lire périodiques et **Consulter** les documents) + $8,33\%$ (**consulter** les documents et Internet) + $4,17\%$ (**Consulter** les catalogues et Internet) + $4,17\%$ (Lire les périodiques, **consulter** documents et catalogues) + $12,49\%$ (Lire périodiques, **consulter** documents et Internet) + $4,17\%$ (Emprunter, lire périodiques, **consulter** documents et Internet) + $8,33\%$ (Lire périodiques, **consulter** documents et catalogues et Internet) ; font la consultation dont $12,49\%$ pour la consultation des documents uniquement et $4,17\%$ d'indécis.

Pour cela, $29,17\%$ ont depuis le début de l'année académique du 1/12/2004 fait 1 emprunt à domicile, $54,17\%$ n'ont fait aucun emprunt et $16,67\%$ ne se sont pas déclarés (indécis), quand on observe le tableau :

Nombre d'emprunts	Total	%
Aucun	13	54,17
1(un)	7	29,17
(vide)	4	16,66
Total	24	100

Soit en annexe le Tableau 31: Evaluation Emprunts

D'une manière générale, il s'agissait dans le questionnaire de connaître qui vient à la bibliothèque et pourquoi (opportunité, nécessité ou plaisir), qui ne vient pas et pourquoi ?

Notons cependant que la collection de la littérature grise sous-terrainne de l'I.I.A s'accroît tous les deux ans d'environ de 50 titres pour un volume de 200 livres soit en moyenne 25 titres par an.

F- EVALUATION DE LA SATISFACTION DE L'USAGER

Du tableau :

Quand vous demandez un document en prêt, obtenez-vous satisfaction?	Total	%
Oui	8	33,33
Non	5	20,83
(vide)	11	45,84
Total	24	100,00

Soit en annexe le Tableau 46 : Pourcentage par rapport au prêt

il ressort que 33,33 seulement se disent satisfaits des prêts contre 20,83 qui disent qu'ils ne sont pas satisfaits pour 41,67% qui ne se prononcent pas (indécis).

Nous constatons, qu'en majorité les usagers ne sont pas satisfaits des services Internet, du service d'accueil, du service de prêt et bien d'autres choses à l'exemple : nombre de places assises, d'une aération insuffisante de la salle de lecture etc...

De même $29,17\% = 4,17\% + 8,33\% + 8,33\% + 4,17\% + 4,17\%$ ont une satisfaction supérieure à 50,00% contre 20,85% avec 50,00% d'indécis, ce qui représente un taux élevé qu'on peut apprécier dans le tableau suivant :

Pouvez-vous évaluer votre satisfaction en pourcentage?	Total	%
0	1	4,17
1	1	4,17
5	1	4,17
10	1	4,17
40	1	4,17
50	1	4,17
60	2	8,32
70	2	8,32
80	1	4,17
90	1	4,17
(vide)	12	50,00
Total	24	100,00

Tableau 51 : Evaluation service Internet

Les 50,00% d'indécis représentent soit : ceux qui ont eu des difficultés à trouver un pourcentage, soit ceux qui n'ont pas vraiment voulu dire quelque chose. Et pourquoi donc ?

Il nous est difficile de donner les raisons qui sous-tendent ces décisions parce que nous estimons qu'elles sont sentimentales pour les uns et gênant pour les autres de faire de la probabilité. Nous pensons qu'il est plus facile à un usager de dire que le service est satisfaisant ou pas que de proposer une note.

Disons que les usagers qui ne sont pas satisfaits représentent 12,50%, et 37,50% le sont peu, par contre il n'y a que 20,83% qui sont satisfaits, pour 8,33% qui ne se sont pas prononcés. Voir tableau :

Quelle appréciation générale faites-vous des services?	Total	%
Pas satisfaisante	3	12,50
Peu satisfaisante	9	37,50
Assez satisfaisante	5	20,83
Satisfaisante	5	20,83
(vide)	2	8,34
Total	24	100,00

Tableau 47 : Appréciation générale des services

Nous notons que quand l'utilisateur se présente dans une bibliothèque, il apprécie d'abord l'accueil, puis vient la communication (entretien avec le personnel et enfin la célérité dans le service offert).

G- EVALUATION DU SERVICE INFORMATIQUE

Le site de l'I.I.A est nouvellement créé. C'est depuis le mois de mars 2005 que l'I.I.A s'est doté d'un site dont l'URL est www.iiacameroun.com et il est important de dire qu'il est entrain d'être construit et nous pensons que la bibliothèque de l'I.I.A dans les mois à venir sera son principal animateur. Nous pensons l'animer avec nos publications très riches en mémoire, rapports et autres.

Ceci dit, nous ne pouvons l'évaluer avec art. Cependant, il y a 10 ordinateurs disponibles pour deux seulement connectés à Internet. Alors pour les 48 étudiants seuls à les utiliser, nous pouvons dire qu'on a un rapport d'un ordinateur pour 4,8 étudiants.

En l'absence de données statistiques sur la recherche et la navigation sur Internet, le questionnaire nous donne néanmoins quelques statistiques :

Recherche à la bibliothèque	Si aucune pourquoi?	Total	%
0	Manque de formation	1	4,17
	Manque d'intérêt	1	4,17
	Autres	5	20,83
Total 0		7	29,17
1	(vide)	2	8,33
Total 1		2	8,33
2		1	4,17
		3	12,50
		1	4,17
		1	4,17
	(vide)	2	8,33
Total 2		8	33,33
5	(vide)	1	4,17
Total 5		1	4,17
(vide)	(vide)	6	25,00
Total (vide)		6	25,00
Total		24	100,00

Soit en annexe le Tableau 43 : Evaluation recherche en bibliothèque

Il ressort du questionnaire que 29,17% n'ont pas fait la recherche sur Internet, 8,33% l'ont fait 1 fois, 33,33% 2 fois pour 4,17% 5 fois contre 25% d'indécis c'est à dire n'ayant rien dit.

Le taux de 25% d'indécis montrent à suffisance qu'on ne peut faire de la recherche sur Internet quand on manque de maîtrise de l'outil informatique et des techniques de recherche.

On constate aussi que $41,66\% = 12,50\% + 8,33\% + 20,83\%$ sollicitent Internet pour la recherche bibliographique, "contre $70,00\% = 16,67\% + 8,33\% + 29,17\%$ pour les courriers électroniques et $50,00\% = 29,17\% + 20,83\%$ pour surfer : il ne devait pas exister une différence entre les mots recherche et surfer(naviguer). Mais il se trouve que la recherche est plus pointue. Les statistiques ci-contre sont tirées du tableau suivant :

Sollicitation d'Internet	Total	%
Recherche bibliographique	3	12,50
courrier électronique	4	16,67
Recherche bibliographique et courrier électronique	2	8,33
Surfer et courrier électronique	7	29,17
Recherche biblio/surfer/courrier électronique	5	20,83
(vide)	3	12,50
Total	24	100,00

Tableau 44 : Evaluation service Internet

Par contre du tableau qui suit :

Difficultés à la recherche	Total	%
Aucune	7	29,17
Manque de maîtrise de l'outil informatique	3	12,50
Mauvaise connaissance des sources	5	20,83
Manque de maîtrise de l'outil informatique et des techniques de recherche	2	8,33
Manque de maîtrise de l'outil informatique et des techniques de recherche, mauvaise connaissance des sources à interroger	2	8,33
(vide)	5	20,84
Total	24	100,00

Tableau 45 : Evaluation difficultés de recherche

Nous notons que 29,17% n'ont aucune difficulté à faire la recherche sur Internet; dont 29,16% $= 12,50\% + 8,33\%$ manquent de maîtrise de l'outil informatique et des techniques de recherche, 20,83% disent ne pas connaître des sources à interroger lors des recherches.

Nous pouvons dire qu'en dehors des périodiques, Internet est un des services qui attire le plus d'utilisateurs. Nous constatons une baisse très importante du taux de fréquentation de la bibliothèque, quand il n'y a pas de connexion Internet.

H- EVALUATION DU LOCAL

Suivant les normes de l'IFLA, nous pouvons une fois encore évaluer le local. Ceci dit, la formule étant connue, on a : $(52 : 48) \times 1000 = 1083,33$ pour mille. Soit $1,08 \text{ m}^2$ par usager

Nous pouvons encore dire que la bibliothèque de l'I.I.A respecte la norme qui est de 20 à 25 m^2 pour 1000 habitants.

Notons que les usagers trouvent la bibliothèque très petite parce qu'elle ne permet pas une bonne concentration pour un travail serein.

Ils notent aussi que la salle de lecture est basse pour les hommes de grande taille (la hauteur est de 2 m à certains endroits et moins de 1m80 en d'autres). Ceci empêche une position debout pour cette catégorie de personnes, qu'elle est peu aérée (au fond de la salle, par manque de lumière suffisante), moins spacieuse pour permettre aux usagers des déplacements aisés et faciles, pas climatisée, exigüe car elle ne peut recevoir actuellement en salle de lecture que 25 places assises au même moment, toujours en désordre et poussiéreuse.

Ils estiment aussi que les chaises et les tables sont mal disposées.

Nous pouvons dire qu'ils ont d'une part raison mais combien de fois sont-ils sortis en rangeant les chaises ? Si quelques uns le font de temps en temps, la majorité pas. Par conséquent les raisons avancées sont discutables.

I- EVALUATION DES COLLECTIONS

A la bibliothèque de l'I.I.A, on dénombre 1642 titres de documents tout ordre confondu pour 1538 volumes d'ouvrages et 2173 volumes de mémoire/rapports, 10 ouvrages de référence

Nous pouvons grâce à ces données statistiques et avec les normes de l'IFLA procéder à l'évaluation des collections comme suit :

Ouvrages : $[(1538 + 2173 + 10) : 48] \times 1000 = 77520,833$ pour mille (Soit environ 77521 pour mille). Ça donne environ 76 livre par usager (population cible). Ce qui est largement au dessus de la recommandation de l'IFLA.

En ce qui concerne les périodiques, la bibliothèque compte environ 20 titres pour un volume de 25 périodiques. Par le principe de calcul de l'IFLA, on a $(25 : 48) \times 1000 = 520,83$ pour

mille(soit 521pour mille). Ce qui fait environ 5 journaux par étudiant. Une fois encore la norme de l'IFLA est largement dépassée.

De cette enquête, il se dégage à la question 48 comme constat qu'il faut :

- tenir compte des horaires des cours des étudiants pour le fonctionnement de la bibliothèque,
- Faire fonctionner de la bibliothèque les jours fériés et samedi, si possible en continue
- Mieux aérer et éclairer la salle de lecture,
- Que toutes les machines soient connectées sur Internet,
- Pourvoir la bibliothèques en nouveaux ouvrages,
- Diversifier la documentation en acquérant de la documentation sur les matières de mise à niveau : Mathématiques, statistique, calcul de probabilité, économie etc...
- Répondre aux aspirations de la CIMA (Ouvrages de référence en assurance),
- Equiper en matériels permettant de maîtriser la technique de l'information et de la documentation,
- Accéder librement en salle machines,
- Que le bibliothécaire change d'attitude, et soit au service des usagers,
- Etc...

Nous constatons avec regret un manque de documents électroniques à évaluer ainsi que d'autres produits et services tel la performance de la bibliothèque. Ce qui nous amène à conclure avec Peter R YOUNG⁶⁸ quand il dit : « Les bibliothèques ont élaboré des normes quantitatives classiques pour les collections imprimées et les services traditionnels. Les services d'information électroniques donnent aujourd'hui l'occasion de rassembler des informations qualitatives sur l'efficacité et le rendement. ».

⁶⁸ Peter R. YOUNG. « l'évaluation des services électroniques en bibliothèque » Paris : BBF, 1998, t.43, N°3, P.69

CHAPITRE IV

PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS

Certaines bibliothèques ne semblent pas avoir pris conscience du mouvement irréversible de l'évaluation. Face aux enjeux, les décideurs doivent mettre la pression sur le personnel pour qu'enfin, il comprenne où se trouvent les intérêts des usagers en général et de la bibliothèque en particulier dans l'évaluation.

Face à l'actualité et à l'importance d'un tel sujet, tous les éléments techniques, juridiques et pratiques sont réunis pour une mise en œuvre efficace de l'évaluation de la bibliothèque de l'I.I.A.

C'est à cet effet que nous proposons les recommandations suivantes aux instances dirigeantes :

A- SUR LE PLAN DES HORAIRES

Une question nous vient à l'esprit : les horaires d'ouverture et fermeture de la bibliothèque favorisent-ils la réalisation de ses missions fondamentales ?

Pour répondre à la question, nous allons tout simplement dire qu'il faut se pencher sur les horaires d'ouverture et fermeture de l'I.I.A. Ce qui revient à prendre en compte les propositions des étudiants (principale population cible) :

- Ils proposent qu'on installe la bibliothèque dans leur campus. Chose impossible mais qui trouvera une solution si l'I.I.A venait à construire son siège comprenant le bloc administratif et le campus.
- Ils proposent également un service en journée continue et l'ouverture tous les samedi.

B- SUR LE PLAN DU PERSONNEL

Il faut malgré les résultats des normes de l'IFLA très flatteurs, renforcer l'équipe actuelle en procédant au recrutement d'un autre personnel qualifié ou alors faire appel à une consultation externe en tant de besoin.

Le personnel doit améliorer son accueil en tenant compte des propositions des usagers qui expriment leur insatisfaction.

C- SUR LE PLAN DE L'EQUIPEMENT

L'acquisition des équipements performants et fiables nécessite une expertise. Le bibliothécaire est mieux placé pour vous donner des conseils. Comme équipement, il faut :

- Augmenter le nombre d'ordinateurs connectés sur Internet étant donné que le service Internet est le plus sollicité. Donc, il faut connecter toutes les 10 machines de la bibliothèque à Internet contre actuellement 2 seulement, pour permettre aux quarante huit étudiants de fréquenter à tout moment la salle des machines pour mieux s'imprégner de l'outil informatique etc...
- Autoriser le service Internet à tous les usagers sans exception.
- Acquérir un photocopieur performant pour duplication des documents.
- faire du site Web créé, un outil de distribution efficace de la documentation électronique. Ce qui permettra à l'I.I.A de se positionner, de repenser son action et son rayonnement, en se donnant l'opportunité d'améliorer les services existants et d'en proposer de nouveaux. Ce qui nous amène à penser à l'acquisition d'autres matériels tels que le scanner, les logiciels de gestion documentaire.
- Prévoir dans un proche avenir l'achat d'un magnétoscope, d'un téléviseur, d'un lecteur de Cdrom et vidéo etc...

D- SUR LE PLAN DU LOCAL

La Direction Générale se doit lors d'un prochain aménagement du site de la bibliothèque prendre en compte les propositions du bibliothécaire car il existe des normes assujetties aux bibliothèques que ce soit sur le plan du local que sur le plan des meubles.

E- SUR LE PLAN DU FONDS DOCUMENTAIRE

Dans leur ensemble et quelles que soient leurs missions, les bibliothèques allient respect du patrimoine et recherche de la modernité, ce qui veut dire que non seulement elles conservent avec le plus grand soin les documents qu'elles possèdent, mais qu'elles cherchent à utiliser les nouvelles technologies pour la recherche et la communication de l'information.

L'analyse des besoins et des motivations, l'étude des comportements (qui emprunte, combien n'ont jamais emprunté et pourquoi ?) permettent de pointer sur les dysfonctionnements. Il ressort que : la bibliothèque doit accroître sa collection très vieille, elle doit prendre en compte les propositions très nombreuses d'ailleurs des usagers en augmentant son volume de périodiques par :

- les titres tels que Le Monde, Canard enchaîné, Alternatives économiques, périodiques d'économie, Périodiques de droit, périodiques portant sur l'histoire, la culture, faits de société africaine pour ne citer que ceux là,
- Répondre aux aspirations de la CIMA (Ouvrages de référence),
- Accentuer l'emprunt de tous les documents à tous les usagers y compris les périodiques,
- Renouveler constamment et sans cesse les collections en acquérant les éditions les plus récentes et surtout penser aussi à la documentation sur les matières de mise à niveau.

F- SUR LE PLAN DE L'ENTRETIEN DE LA SALLE DE LECTURE

- Dépoussiérer chaque jour les tables et chaises en salle de lecture,
- Nettoyer la salle de lecture au quotidien,
- Mieux aérer et éclairer la salle de lecture,
- Climatiser la salle de lecture.

CONCLUSION GENERALE

En guise de conclusion, notons qu'à côté des bibliothèques de recherche, existe un grand nombre de bibliothèques spécialisées, plus proches des besoins ou des pratiques des chercheurs, même si parfois, leurs moyens de fonctionnement et d'entretien sont restés insuffisants. On s'oriente aujourd'hui face à la globalisation et à la mondialisation, aux techniques modernes de reproduction et de communication des documents conduisant à une bibliothèque de référence, très spécifiques.

Parmi les tâches du documentaliste, l'évaluation est l'une des plus importantes car elle permet de suivre l'activité et l'évolution de la bibliothèque, de faire des choix concernant son devenir : de connaître les besoins des usagers, d'adapter les espaces aux besoins, d'équilibrer les collections, de justifier l'utilisation des budgets et contribue à définir la politique publique.

Les évaluations des bibliothèques sont inévitables et permanentes. Les résultats des évaluations ont une influence sur tous les aspects du développement des bibliothèques. Nous pensons que dès à présent, à la bibliothèque de l'I.I.A, les outils et méthodes d'évaluation seront mis en œuvre et les critères utilisés lors de l'évaluation doivent être explicites.

Les résultats et commentaires de l'enquête menée auprès des usagers de la bibliothèque de l'I.I.A montrent que : leur fréquentation est intensive, mais ils expriment des réserves quant au nombre de places disponibles, à la qualité de l'accueil, à l'actualité et au choix des livres offerts, à l'horaire d'ouverture et de fermeture à aménager, au manque de communication avec le personnel pour ne citer que ceux-là.

Les constats dégagés du questionnaire en sa question 48 qui nous ont amené à faire des recommandations, vont amener la bibliothèque à mettre en œuvre certaines réorganisations et à planifier des transformations. Par conséquent, un certain nombre de principes communs se retrouvent dans les différentes démarches d'enquêtes sur les usagers : sur le fond avec la volonté de recueillir des données quantitatives sur un public connu par des indicateurs statistiques, le souci surtout d'appuyer la détermination d'objectifs et de projets de développement sur une véritable politique d'évaluation ; sur la forme, la pose des questionnaires comme nous l'avons fait pour réaliser la plus grande partie de notre évaluation, et le traitement informatique des résultats que vous pouvez apprécier à l'annexe dans sa globalité.

Il faut donc admettre que la collecte de statistiques représente la base de tout indicateur. Elle prend la forme de tableaux régulièrement tenus. Nous devons y prendre soin maintenant pour ne pas rester à la marge de l'évolution qui s'imposera à tous les SID.

L'élaboration d'indicateurs contribue au débat autour des missions d'une bibliothèque. Nous nous sommes inspirés de la norme ISO 11620 et beaucoup plus des recommandations de l'IFLA pour évaluer les produits disponibles et services offerts.

En outre les méthodes modernes de gestion des SID connaissent un usage désormais formalisé par la norme sur les indicateurs de performance. C'est dire que le management des SID n'est pas en général la préoccupation première des responsables des SID pour lesquels le souci de gérer n'est pas le plus ardent des obligations et dont la manière de gouverner doit davantage à la générosité qu'à la stratégie. Par conséquent les évaluations précises des SID ne peuvent être la base unique de la prise de décision. Ceci est dû au fait que dans tous les cas, la politique est impliquée, et les éléments hautement subjectifs entrent en ligne de compte. C'est dire que le personnel de la bibliothèque de l'I.I.A se doit de présenter des projets sur la base des statistiques fiables pour répondre aux exigences d'une plus grande responsabilité financière.

Une meilleure évaluation est une grande efficience, et Beverly P LUNCH⁶⁹ montre que : « les mesures d'efficacité sont restées illusoires. Des efforts ont été faits pour utiliser la satisfaction de l'utilisateur comme une mesure d'efficacité. Mais cela également pose problème, car les usagers bien souvent ne savent pas s'ils ont été bien servis. Des enquêtes de satisfaction notent que si l'utilisateur est traité poliment et avec cordialité, il témoigne d'un haut niveau de satisfaction. Il n'y a pas d'études importantes qui mesurent la satisfaction de l'utilisateur un certain temps après sa venue dans la bibliothèque (...). Il est évident que les bibliothèques continueront à chercher les meilleurs moyens d'évaluer et de mesurer. Il est évident aussi que les critères seront développés pour servir aux évaluations. Il est impératif que la profession prenne la responsabilité du développement de ces critères et aides, les bibliothèques à les appliquer à l'évaluation et à la prise de décision. ». C'est dire que tous les aspects de l'évaluation de la bibliothèque de l'I.I.A doivent désormais être pris en compte pour mériter une grande efficience.

Plusieurs spécialistes de l'information documentaire ont réfléchi sur la notion d'évaluation et pensent comme nous que l'adoption de la norme ISO 11620 par toutes les bibliothèques leur permettra de parler le même langage en matière d'évaluation des performance

⁶⁹ Beverly P LUNCH Enseignant à l'université de Californie, Los Angeles USA

des bibliothèques et surtout d'élaborer en plus du rapport annuel d'activité, des documents d'évaluation suivant le même format.

Il nous reste pour terminer notre étude d'apprécier Raymond BERARD⁷⁰ qui souligne : « Entre outil diabolisé et instruments de management pour les autres, l'évaluation saura-t-elle trouvé sa place ? Elle ne se construira qu'autour de valeurs communes partagées par tous dans l'établissement. Ne pouvant se concevoir isolément d'une démarche de management, elle ne constituera pas un outil pour le seul encadrement mais devrait mobiliser tout le personnel. Faute de quoi, elle sera vite dévoyée pour retomber dans les travers de la notation et se réduire à un gadget vide de sens. »

Il faut considérer l'évaluation comme un processus de conduite de projet, avec un strict respect des échéances et des délais, un plan de travail bien efficace, un schéma clair des éléments et des étapes de décision et enfin un dispositif d'information et de communication adapté.

Désormais, un rapport d'activité annuel est nécessaire pour monter un bon projet. Nous avons entrepris des réalisations.

A- REALISATIONS

L'évaluation appelle inévitablement les comparaisons. C'est pourquoi, Beverly P LYNCH⁷¹ dit : « une bibliothèque cherchant à améliorer un service ou un processus particulier identifiera une institution dont elle décide que le service en question est exemplaire. Elle fera ensuite la mesure de son propre service à partir de l'excellence et déterminera les changements nécessaires qui devront être faits pour améliorer leur service à la hauteur de celui de l'institution jugée excellente. Cet usage de l'indicateur est essentiellement de l'évaluation comparative. ».

Nous avons après avoir visité le Centre SYFED de Yaoundé, observé leur fiche de fréquentation, réalisé la notre qui est en service qui permettra aux futurs stagiaires de la bibliothèque de l'I.I.A d'exploiter les données statistiques. Notre fiche de fréquentation a été conçue et se présente de la manière suivante :

⁷⁰ Raymond BERARD

⁷¹ Beverly P LYNCH Enseignant à l'université de Californie, Los Angeles USA

A-1 FICHE DE FREQUENTATION

[illegible]

Nous pouvons noter qu'avec cette fiche de fréquentation, nous pourrions désormais évaluer la fréquentation, les consultations, voire la qualité des usagers de la bibliothèque.

A-2 FICHE EVALUATION DE LA BIBLIOTHEQUE

Date :

Nom et prénom de l'utilisateur :

Il vous est donné ici cher usager la possibilité de porter des critiques sur tel ou tel service et si possible de l'apprécier.

NB : Vos doléances et suggestions sont désormais les bienvenues.

D'autres fiches sont en conception par exemple sur l'état de conservation des ouvrages, sur les prêts, les commandes, le guide de l'utilisateur etc....

Ces indicateurs permettront d'élaborer le rapport d'activité qui sera remis annuellement aux tutelles techniques et administratives.

Les fiches statistiques et les enquêtes directes auprès des usagers constituent des outils efficaces pour mener à bien ce travail nécessaire d'évaluation.

B- RECOMMANDATIONS

Au terme de cette étude de recherche, au regard de toutes les informations recueillies auprès des étudiants, nous faisons aux décideurs de l'I.I.A., les recommandations suivantes :

- Sur les horaires d'ouverture et de fermeture de la bibliothèque, pour la bibliothèque proche du campus :
 - Si le personnel comprend une personne, le matin 8 heure – 11 heure et en soirée 18 heure – 21 heure de lundi à vendredi.
 - Si le personnel comprend plus d'une personne, matin 8 heure – 15 heure pour la première équipe et 15 heure – 21 heure pour la seconde.
- Sur le personnel, compte tenu l'importance du fonds documentaire , de son accroissement au fur et à mesure des mandats et des contraintes, une augmentation de l'effectif du personnel s'impose ou alors il faut faire appel chaque fois que besoin se fera sentir d'une consultation externe pour améliorer les services offerts aux usagers, et mettre à jour la gestion des produits disponibles.
- Sur l'équipement
 - Augmenter le nombre d'ordinateurs connectés sur Internet soit les 10 actuellement contre 2 pour 48 étudiants.
 - Acquérir un photocopieur performant pour la duplication des documents interdits de sortie. Ceci a pour finalité de mieux entretenir lesdits documents.
 - Acquérir un scanner pour satisfaire nos usagers à distance par le canal des courriers électroniques, les logiciels de gestion documentaire, un magnétoscope et un téléviseur pour la salle de film, un lecteur de CD pour les Cd Roms, et des appareils de restauration des documents détériorés.

▪ Sur le local.

Pour construction du siège, prévoir :

- Une salle de lecture, spacieuse, bien aérée bien éclairée et si possible climatisée, avec des tables individuelles.
- Une salle de périodiques où on trouvera des journaux et des revues grand public ou spécialisés, à périodicités diverses. Toutes revues sont en usuels, aucun document ne peut s'emprunter, ni sortir de la bibliothèque. La consultation se fait sur place en libre accès, et une consultation en magasin.

Le libre accès concerne les numéros récents des périodiques les plus demandés. Le magasin abrite les périodiques moins souvent demandés, ainsi que les numéros anciens des revues les plus demandés.

- Une salle de bibliographie où on trouve des ouvrages de référence en consultation libre accès. Rappelons qu'un ouvrage de référence permet de trouver un renseignement direct : annuaires, dictionnaires, statistiques, recueils de données générales, chronologie, annuaires d'évènements etc...
- un bureau de renseignements, un bureau de prêt
- Un magasin des ouvrages avec les rayonnages
- Un magasin des périodiques
- Un bureau pour le traitement des ouvrages (réception des ouvrages commandés catalogage)
- Une salle de film pour visualiser les cassettes et les CD vidéo disponibles qui moisissent.
- Une salle de formation des usagers

▪ Fonds documentaires

Mettre en place une politique d'accroissement des documents en :

- rénovant le contact avec les éditeurs pour s'imprégner des nouveautés.
- Fixant un minimum d'achat de 25 titres d'ouvrages par an pour un budget de 2000 000 frs.
- Achetant un minimum de 5 Cd et 5 cassettes vidéo par an.

▪ Entretien des salles

Les salles doivent-être :

- Dépoussiérées chaque jour
- Nettoyées au quotidien
- Mieux aérées et éclairées
- Munies de détecteurs d'eau et d'incendie en nombre suffisant.

- Budget

Un accroissement du fonds documentaire, nécessite compte tenu du coût de plus en plus élevé des documents d'un réajustement du budget de la bibliothèque. Pour cela nous proposons une augmentation du budget tous les cinq ans. Les objectifs à atteindre seront fixés et un taux d'augmentation arrêté pour l'année 2010 à 5% par exemple.

- Formation

Pour toutes reformes de l'enseignement, la bibliothèque doit participer pour activer le volet documentaire de la réforme. Quatre heures sont suffisantes en début de chaque promotion et par classe (MST-A, DESS-A) pour la présentation des locaux de la bibliothèque, les outils documentaires et autres.

Compte tenu du nombre croissant des personnes travaillant dans les entreprises d'assurances des états membres, et celles aspirant aux études d'assurance, mais ne pouvant ni abandonner le travail difficile à retrouver, ni réussir au concours international très sélectif, l'I.I.A. doit leur trouver une solution de rechange. Pour cela l'I.I.A. dispose d'un site Web, et peut par conséquent leur offrir une formation à distance diplômante et payante. Pour expérimentation, on peut commencer par la formation niveau B.E.P.C et BAC . L.I.I.A dispose d'atouts indéniables et peut recourir à cet effet à l'expertise de l'EBAD qui est un exemple très apprécié de réussite dans les pays du Sud en général et en Afrique en particulier. Pour y parvenir, il faut dès à présent mettre en place les grands axes tels que le partenariat avec l'EBAD, la réforme de l'enseignement en y intégrant le volet à distance s'il n'existe pas encore.

En guise de résumé, disons que :

- L'informatisation totale de la bibliothèque est une nécessité actuelle en vue de la qualité, de son fonds documentaire, de l'effectif du personnel : une personne

submergée par diverses sollicitations, des services offerts soit 5 (prêt, accueil, consultation, informatique, commande), et nous pensons une fois de plus qu'avec l'EBAD, l'I.I.A. sortira comblé. Nous recommandons aussi de nouveaux services à la bibliothèque pour un proche avenir :

- Un cyber payant 200 francs l'heure pour tout usager y compris les étudiants et les enseignants afin d'amortir les coûts de connexion et satisfaire le maximum d'utilisateurs.
- Duplication des documents : 15 francs la page

La consultation mémoire / rapport payante pour tout usager sur place et à distance sauf pour les étudiants du cycle MSTA et DESSA en formation.

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES :

- ACCART, Jean-Philippe ; RETHY, Marie-Pierre (1999). - Le métier de documentaliste. - Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 382p
- DEWEZE, A (1989). - informatique documentaire. - Paris, Masson, 281p
- Donald J. Sager (1992). - Les petites bibliothèques : Organisation et fonctionnement. - Paris, Nouveaux Horizons, 151ph
- DARROBERS, Martine ; Le POTTIER, Nicole (1994). - La recherche documentaire. - Maxéville, Nathan, 160p
- GIAPPICONI, Thierry (2001). - Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires. - Paris, Editions du Cercle de la Librairie 223p
- GUINCHAT, Claire ; SKOURI, Yolande (1989). - Guide pratique des techniques documentaires : volume 1 traitement et gestion des documents. - Paris, Edicef, 271p
- GUINCHAT, Claire ; SKOURI, Yolande (1989). - Guide pratique des techniques documentaires : volume 1 traitement de l'information. - Paris, Edicef, 320p
- KUPIEC, Anne (1990). - Bibliothèques et évaluation. - Paris, Edition du Cercle de la Librairie, 197p
- MANIEZ, Jacques (1987). - Les langages documentaires et classificatoires : conception, construction et utilisation dans les systèmes documentaires. - Paris, es éditions d'organisation 291p
- VON COTTA-SCHÖNBERG, Michael (1995). - Stratégie et évaluation des bibliothèques: Le cas de la bibliothèque de la « Copenhagen Business School ». - Louvaine-la-Neuve, Bruylant-Academia s.a, 47p
- PELOU, Pierre ; VUILLEMIN, Alain (1985). - Les nouvelles technologies de la documentation et de l'information. - Paris, La documentation Française, 496p
- SUZANNE, Richer (1989). - -Documentation et francophonie. - Paris, La documentation française, 152p.

ARTICLES D'OUVRAGES /PERIODIQUES

- La mesure de la performance des bibliothèques publiques au Québec /Jacques Desbiens. -- Argus, 29, no 3, hiver 2000, p. 5-14. Évaluation de la productivité et de l'efficacité des bibliothèques publiques autonomes au Québec.
- VOISIN-THIEBERGE, Claire. « Patrimoines » BBF2004 – Paris, t. 49,n° 5, p.58-64
- Évaluer la performance des bibliothèques / Pierre Carbone. --Problèmes économiques, no 2616, 12 mai 1999, p. 29-32.
- Des indicateurs universels de performance des bibliothèques / Pierre Meunier. -- Documentation et bibliothèques, 43, no 3, juil.-sept. 1997, p.125-135.
- Les bibliothèques publiques du Québec 1977-1992 : analyse comparée des performances des bibliothèques autonomes / Daniel Morin, Marcel La jeunesse. -- Argus, 25, no 1, janv.-avril 1996, p. 14-27.
- Compte rendu du livre "L'évaluation des bibliothèques universitaires dans l'espace francophone" sous la direction de Alban Daumas, Michel Dousse et Martin Nicoulin] / Marc Bélanger. -- Documentation et bibliothèques, 42, no 1, janv.-mars 1996, p. 41-43.
- Compte rendu du livre "Bibliothèques et évaluation" sous la direction de Anne Kupiec] / Claude Fournier. -- Documentation et bibliothèques, 41, no 3, juill.-sept. 1995, p. 187-189.
- Andréas Agathocléous. « la demarche qualité » BBF 1998-Paris, t.43, n° 1, p.24-29.
- François HECQUARD. « Les politiques documentaires » BBF 1999 – Paris, t.44, n°2, p.34-44
- François Lapèlerie. « L'évaluation d'une bibliothèque par la méthode de Kantor » BBF 1994, t.39, n°4, p.55-66
- Jean-Philippe Lamy. « Outils » BBF 2001 – Paris, t.46, n°4, p.82-88.
- Peter R. Young. " Droit et ressources électroniques" BBF 1998 – Paris, t.43, n° 3, p.66-69
- Raymond Bérard. « Les acteurs des bibliothèques » BBF 2000 – Paris, t. 45, n° 1, p.62-70

- Caroline Brulley. « Services à distance » BBF2003 – Paris, t.48,n°4, p.14-23
- GIAPPICONI, Thierry. « L'évaluation des performances des bibliothèques et des services d'information » BBF 1997 – Paris, t.42, n°6, p.92-94
- COOK,Terry (2000). – Méthodologie d'évaluation : macro-évaluation et analyse fonctionnelle. – revu et corrigé par Richard BROWN et Judith Roberts-MOORE.

COURS/MEMOIRES

- SOW, MODY (2005). - COURS BIBLIOTHECONOMIE 2^{ème} Année FADIS. – Dakar-EBAD
- AW, SAMBA (2005). - COURS DOCUMENTATION 2^{ème} Année FADIS. – DAKAR-EBAD
- SOW, MODY (2005). - COURS INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE 2^{ème} Année FADIS. – Dakar-EBAD
- DIARRA, Mamadou (2005). - COURS ANALYSE ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION 2^{ème} Année. – Dakar-EBAD FADIS
- LO, Ibrahima (2004). – METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE EN SCIENCES SOCIALES 1^{ère} Année. – Dakar-EBAD FADIS
- AW, Samba (2005). - COURS DE RECHERCHE ET DIFFUSION DE L'INFORMATION A TRAVERS INTERNET 2^{ème} Année FADIS. – Dakar-EBAD
- AW, Samba (2005). – ANALYSE ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION 2^{ème} Année. – Dakar-EBAD FADIS
- DIKANDA, Pascal(2000) – Analyse du fonctionnement de la bibliothèque du parlement camerounais. – Yaoundé-ESSTIC
- TETANG TCHINDA,Josué (1999).- Evaluation de la qualité des sciences d'information du Syfed. - . Yaoundé-ESSTIC, 121p.
- MOUDIO, Lydie Victorine (1999). – Evaluation des services offerts par le Centre de documentation de l'ESSTIC. – Yaoundé-ESSTIC

SITES INTERNET

- http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-nsi/guide/guide_f.asp
- <http://www.sosreseaux.com>
- michel.jean.free.fr/publi/JM317.html
- <http://slisnet.enssib.fr/themes72.html>
- <http://www.urfist.cict.fr/reftheo.html>
- <http://www.ebsi.umontreal.ca/termino/00000012.htm>
- <http://www.ebsi.umontreal.ca/termino/00000016.htm>
- <http://www.ebsi.umontreal.ca/termino/00000063.htm>

ANNEXES

TABLEAUX STATISTIQUES DE SYNTHESE DU QUESTIONNAIRE

IDENTIFICATION

Sexe	Total	%
Masculin	17	70.83
Féminin	4	16.67
(vide)	3	12.50
Total	24	100.00

Tableau 1 : Pourcentage des enquêtés par sexe

Qualité	Total	%
MSTA	13	54.17
DESSA	7	29.17
Ancien étudiant	0	0.00
Etudiant d'ailleurs	0	0.00
Autres	3	12.49
(vide)	1	4.17
Total	24	100.00

Tableau 2 : Répartition par cycle d'études

Nationalité	Total	%
Bénin	3	12.50
Burkina	0	0.00
Cameroun	6	25.00
RCA	1	4.17
Guinée	0	0.00
Comores	0	0.00
Congo	1	4.17
Côte d'Ivoire	1	4.17
Gabon	2	8.33
Mali	3	12.50
Niger	0	0.00
Sénégal	3	12.50
Tchad	2	8.33
Togo	0	0.00
(vide)	2	8.33
Total	24	100.00

Tableau 5 : Répartition par nationalité

Logement	Total	%
Campus	19	79.17
Hors campus	2	8.33
(vide)	3	12.50
Total	24	100.00

Tableau 4 : Evaluation hébergement des enquêtés

ACCUEIL

Manière de s'adresser	Total	%
Polie	11	45.83
Pleine de considération	1	4.17
Sans considération	6	25.00
Rude	3	12.50
Polie et pleine de considération	1	4.17
(vide)	2	8.33
Total	24	100.00

Tableau 6 : Evaluation manière de s'adresser aux usagers

Renseignement par téléphone	Total	%
Possible	12	50.00
Pas possible	6	25.00
(vide)	6	25.00
Total	24	100.00

Tableau 8 : Evaluation obtention rendez-vous par téléphone

Matériel	Total	%
Très satisfaisant	2	8.33
Insuffisant	13	54.17
Suffisant	7	29.17
(vide)	2	8.33
Total	24	100.00

Tableau 10 : Evaluation matériel

assistance aux recherches	Total	%
Oui	10	41.67
Non	9	37.50
(vide)	5	20.83
Total	24	100.00

Tableau 12 : Evaluation assistance aux recherches

Observations et propositions	Total	%
Oui	7	29.17
Non	10	41.66
(vide)	7	29.17
Total	24	100.00

Tableau 14 : Evaluation observations et propositions

Attente avant service	Total	%
Jamais	4	16.67
Rarement	3	12.50
Quelque fois	4	16.67
Toujours	2	8.33
Longue	5	20.83
(vide)	6	25.00
Total	24	100.00

Tableau 7 : Evaluation attente avant service

Signalisations	Total	%
Bien placées	13	54.17
Mal placées	6	25.00
(vide)	5	20.83
Total	24	100.00

Tableau 9 : Evaluation appréciation des signalisations

places assises	Total	%
Insuffisantes	7	29.17
Suffisantes	15	62.50
(vide)	2	8.33
Total	24	100.00

Tableau 11 : Evaluation places assises

Accueil	Total	%
Chaleureux	5	20.83
Assez chaleureux	2	8.33
Peu chaleureux	7	29.18
Froid	6	25.00
Quelconque	2	8.33
(vide)	2	8.33
Total	24	100.00

Tableau 13 : Evaluation appréciation accueil

HORAIRES

Horaire actuel	Total	%
Oui	9	37.50
Non	13	54.17
(vide)	2	8.33
Total	24	100.00

Tableau 15 : Evaluation appréciation horaire actuel

CONSIDERATIONS GENERALES

connaissance de la bibliothèque	Total	%
Oui	22	91.67%
(vide)	2	8.33%
Total	24	100.00%

Tableau 16 : Evaluation connaissance bibliothèque

Fréquentation de la bibliothèque	Total	%
Rarement	11	45.82%
Nombre de fois par semaine	10	41.67%
Jamais	1	4.17%
Rarement, et nombre de fois par semaine	1	4.17%
(vide)	1	4.17%
Total	24	100.00%

Tableau 17 : Evaluation Fréquentation bibliothèque

Fréquentation rare	Total	%
Pas de temps	6	25.00%
les horaires ne conviennent pas	1	4.17%
Pas de temps, préférence travail à domicile avec documents personnels,	1	4.17%
Pas de temps et les horaires ne conviennent pas	1	4.17%
Service lent et l'organisation interne ne convient pas,	1	4.17%
L'organisation interne et les horaires ne conviennent pas,	2	8.33%
bibliothèque trop bruyante et les horaires ne conviennent pas,	1	4.17%
Pas de temps et on ne trouve pas ce qu'on cherche,	1	4.17%
Pas de temps, Les horaires ne conviennent pas et délais de prêt sont insuffisants,	1	4.17%
Délais de prêt insuffisant et on ne trouve pas ce qu'on cherche,	1	4.17%
Pas de temps, l'organisation interne compliquée et les horaires ne conviennent pas,	1	4.17%
Pas de temps, préférence travail à domicile avec documents personnels, l'organisation interne et les horaires ne conviennent pas avec des délais de prêts insuffisants,	1	4.17%
Pas de temps, préférence travail à domicile avec documents personnels, bibliothèque bruyante, les horaires ne conviennent pas, places insuffisantes et délais de prêt insuffisants,	1	4.17%
(vide)	5	20.80%
Total	24	100.00%

Tableau 18 : Evaluation objectif de la fréquentation bibliothèque

Quelle amélioration souhaiteriez-vous qu'on apporte à la bibliothèque?	Total	%
Photocopie	1	4.17
Horaires	1	4.17
photocopie et qualité de service	1	4.17
Informatisation des fichiers et horaires	1	4.17
Qualité de service et horaire	1	4.17
Photocopie, climatisation de la salle et création d'un site Web	1	4.17
Photocopie, prêt inter-bibliothèque et horaires	1	4.17
Photocopie, informatisation des fichiers et création d'un site Web	1	4.17
Photocopie, qualité de service et documentation	1	4.17
Climatisation de la salle de lecture, qualité de service et documentation	1	4.17
Qualité de service, documentation et horaires	1	4.17
Photocopie, climatisation, informatisation et qualité de service	1	4.17
Photocopie, climatisation, qualité de service et horaires	1	4.17
Photocopie, informatisation, création de site Web et horaires	1	4.17
Photocopie, climatisation, informatisation, qualité de service et horaires	1	4.17
Photocopie, climatisation, qualité de service, documentation et horaires	1	4.17
Photocopie, informatisation, création d'un site Web, qualité de service et horaires	1	4.17
Photocopie, climatisation, prêt inter-bibliothèque, informatisation, création d'un site Web et documentation	1	4.17
Photocopie, climatisation, prêt inter-bibliothèque, informatisation, création d'un site, documentation et horaires	1	4.17
Photocopie, climatisation, prêt inter-bibliothèque, informatisation, création d'un site Web et documentation et horaires	1	4.17
Photocopie, climatisation, informatisation, création d'un site Web, qualité de service, documentation et horaires	1	4.17
Photocopie, climatisation, prêt inter-bibliothèque, informatisation, création d'un site, qualité de service, documentation et horaires	2	8.26
(vide)	1	4.17
Total	24	100.00

Tableau 19 : Evaluation Amélioration services bibliothèques

Depuis combien de temps fréquentez-vous la bibliothèque?	Total	%
moins d'un mois	3	12.49%
Entre un et deux mois	7	29.17%
Plus de deux mois	4	16.66%
12 mois	1	4.17%
24 mois	1	4.17%
74 mois	1	4.17%
(vide)	7	29.17%
Total	24	100.00%

Tableau 20 : Evaluation temps de fréquentation

Comparaison	Total	%
Oui	11	45.83%
non	9	37.50%
(vide)	4	16.67%
Total	24	100.00%

Tableau 21 : Comparaison bibliothèque I.I.A avec autres

A quel niveau d'utilité, placez-vous la bibliothèque dans le cadre de vos études ou recherche	Total	%
Salle de travail	5	20.84%
Source d'information	15	62.50%
Salle de travail et source d'information	2	8.33%
(vide)	2	8.33%
Total	24	100.00%

Tableau 22 : Evaluation niveau d'utilité de la bibliothèque

PERSONNEL

Personnel accueillant	Total	%
Oui	9	37,50
Non	11	45,83
(vide)	4	16,67
Total	24	100,00

Tableau 23 : Evaluation accueil du personnel

Personnel assistant aux recherches	Total	%
Jamais	5	20,83
Parfois	10	41,67
Souvent	6	25,00
(vide)	3	12,50
Total	24	100,00

Tableau 24 : Evaluation service du personnel

Contact avec le personnel	Total	%
Facile	13	54,17
Difficile	9	37,50
(vide)	2	8,33
Total	24	100,00

Tableau 25 : Evaluation communication avec le personnel

LOCAL

Salle de lecture	Total	%
Oui	8	33,33
Non	13	54,17
(vide)	3	12,50
Total	24	100,00

Tableau 26 : Evaluation Salle de lecture

Places assises	Total	%
Suffisantes	12	50,00
Insuffisantes	9	37,50
(vide)	3	12,50
Total	24	100,00

Tableau 28 : Evaluation places assises

Disposition des meubles	Total	%
Oui	8	33,33
Non	10	41,67
Oui et Non	1	4,17
(vide)	5	20,83
Total	24	100,00

Tableau 27 : Evaluation disposition des meubles

Présentation salle de lecture	Total	%
Oui	6	25,00
Non	16	66,67
(vide)	2	8,33
Total	24	100,00

Tableau 29 : Evaluation présentation salle de lecture

CONSULTATION

Accès aux collections	Total	%
Accès direct	3	12,49
Accès indirect	16	66,67
Accès direct et indirect	1	4,17
(vide)	4	16,67
Total	24	100,00

Tableau 30: Evaluation accès aux collections

Documents consultés	Total	%
Périodiques	4	16,67
Ouvrages	3	12,50
Mémoires/Rapports	4	16,67
Périodiques/ouvrages	4	16,67
Périodiques/mémoires/rapports	5	20,82
ouvrages/mémoires/rapports	3	12,50
(vide)	1	4,17
Total	24	100,00

Tableau 32:
Evaluation documents consultés

Nombre d'emprunts	Total	%
Aucun	13	54,17
1(un)	7	29,17
(vide)	4	16,66
Total	24	100

Tableau 31: Evaluation Emprunts

Combien d'heures passez-vous à la bibliothèque	Total	%
0	4	16,67
1	2	8,33
2	2	8,33
3	1	4,17
5	1	4,17
5,3	1	4,17
25	1	4,17
28	1	4,17
(vide)	11	45,82
Total	24	100,00

Tableau 33: Evaluation temps passé à la bibliothèque

Lorsque vous vous rendez à la bibliothèque, est-ce pour:	Total	%
Lire périodiques	1	4,17
Consulter les documents	3	12,49
Internet	1	4,17
Emprunter et lire les périodiques	1	4,17
Lire périodiques et consulter les documents	2	8,33
Lire les périodiques et Internet	4	16,67
Consulter les documents et Internet	2	8,33
Consulter les catalogues et Internet	1	4,17
Emprunter, lire documents et catalogues	1	4,17
Lire les périodiques, consulter documents et catalogues	1	4,17
Lire périodiques, consulter documents et Internet	3	12,49
Emprunter, lire périodiques, consulter documents et Internet	1	4,17
Lire périodiques, consulter documents et catalogues et Internet	2	8,33
(vide)	1	4,17
Total	24	100,00

Tableau 34: Evaluation consultation

Nombre de périodiques consultés	Total	%
0	2	8,33
2	2	8,33
3	2	8,33
4	2	8,33
5	2	8,33
15	1	4,17
(vide)	13	54,18
Total	24	100,00

Tableau 35: Evaluation consultations périodiques (vide)

Connaissance des ressources documentaires	Oui	Total	%
1	(vide)	4	16,67
Total 1		4	16,67
Non	Manque de formation à la recherche et répertoire des documents incomplets	5	20,83
	Manque de signalisation	2	8,33
	L'ignorance	1	4,17
	Répertoire des documents	3	12,5
	Manque de formation à la recherche et ignorance	1	4,17
	Manque de formation à la recherche et répertoire des documents incomplets	1	4,17
5			
Total 2		18	75
(vide)		2	8,33
Total (vide)		2	8,33
Total		24	100

Tableau 36: Evaluation ressources documentaires

Services sont-ils?	Total	%
Suffisants	7	29,17
Insuffisants	15	62,50
(vide)	2	8,33
Total	24	100,00

Tableau 37: Evaluation services

Difficultés lors des consultations	Total	%
Oui	3	12,50
Non	17	70,83
(vide)	4	16,67
Total	24	100,00

Tableau 38: Evaluation des difficultés

Qualité des documents	Total	%
Bien tenus	19	79,17
Autres	2	8,33
(vide)	3	12,50
Total	24	100,00

Tableau 39: Evaluation qualité des documents

Documents demandés non trouvés	Total	%
Oui	9	37,50
Non	11	45,83
(vide)	4	16,67
Total	24	100,00

Tableau 40: Evaluation des documents demandés

Documents demandés introuvés	Total	%
Oui	11	45,83
Non	3	12,50
(vide)	10	41,67
Total	24	100,00

Tableau 41: Evaluation de la pertinence des documents

Documents souhaités	Total	%
Encyclopédies	1	4,17
Périodiques spécialisés	1	4,17
Autres	2	8,33
Dictionnaires/Périodiques spécialisés	2	8,33
Périodiques spécialisés/autres	1	4,17
Toutes les catégories citées	3	12,50
(vide)	14	58,33
Total	24	100,00

Tableau 42: Evaluation documents souhaités

RECHERCHE ET NAVIGATION SUR INTERNET

Recherche à la bibliothèque	Si aucune pourquoi?	Total	%
0	Manque de formation	1	4,17
	Manque d'intérêt	1	4,17
	Autres	5	20,83
Total 0		7	29,17
1	(vide)	2	8,33
Total 1		2	8,33
2		1	4,17
		3	12,50
		1	4,17
		1	4,17
	(vide)	2	8,33
Total 2		8	33,33
5	(vide)	1	4,17
Total 5		1	4,17
(vide)	(vide)	6	25,00
Total (vide)		6	25,00
Total		24	100,00

Tableau 43 : Evaluation recherche en bibliothèque

Sollicitation d'Internet	Total	%
Recherche bibliographique	3	12,50
courrier électronique	4	16,67
Recherche bibliographique et courrier électronique	2	8,33
Surfer et courrier électronique	7	29,17
Recherche biblio/surfer/courrier électronique	5	20,83
(vide)	3	12,50
Total	24	100,00

Tableau 44 : Evaluation service Internet

Difficultés à la recherche	Total	%
Aucune	7	29,17
Manque de maîtrise de l'outil informatique	3	12,50
Mauvaise connaissance des sources	5	20,83
Manque de maîtrise de l'outil informatique et des techniques de recherche	2	8,33
Manque de maîtrise de l'outil informatique et des techniques de recherche, mauvaise connaissance des sources à interroger	2	8,33
(vide)	5	20,84
Total	24	100,00

Tableau 45 : Evaluation difficultés de recherche

SATISFACTION

Quand vous demandez un document en prêt, obtenez-vous satisfaction?	Total	%
Oui	8	33,33
Non	5	20,83
Oui et non	1	4,17
(vide)	10	41,67
Total	24	100,00

Tableau 46 : Pourcentage par rapport au prêt

Quelle appréciation générale faites-vous des services?	Total	%
Pas satisfaisante	3	12,50
Peu satisfaisante	9	37,50
Assez satisfaisante	5	20,83
Satisfaisante	5	20,83
(vide)	2	8,34
Total	24	100,00

Tableau 47 : Appréciation générale des services ;

Vos suggestions ou celles des usagers sont-elles prises en compte?	Total	%
Oui	2	8,33
Non	15	62,50
(vide)	7	29,17
Total	24	100,00

Tableau 48 : Prise en compte des suggestions des usagers

Le service des périodiques vous donne-t-il satisfaction?	Total	%
Oui	9	37,50
Non	8	33,33
(vide)	7	29,17
Total	24	100,00

Tableau 49 : Satisfaction service périodique

Pouvez-vous évaluer votre satisfaction en pourcentage?	Total	%
0	1	4,17
1	1	4,17
5	1	4,17
10	1	4,17
40	1	4,17
50	1	4,17
60	2	8,32
70	2	8,32
80	1	4,17
90	1	4,17
(vide)	12	50,00
Total	24	100,00

Tableau 51 : Evaluation service Internet

Suggestions	Total	%
Oui	4	16,67
Non	6	25,00
(vide)	14	58,33
Total	24	100,00

Tableau 50 : Evaluation des suggestions

TABLE DE MATIERES

ABREVIATIONS	i
RESUME.....	iii
SOMMAIRE	iv
DEDICACES	Vi
REMERCIEMENTS	Vii
INTRODUCTION GENERALE	1
A- choix du sujet	
B- intérêt du choix du sujet	2
C- problématique de l'étude	3
D- objectif de l'étude	4
E- questions de recherche	5
F- délimitation de l'étude	
G- Présentation du cadre de l'étude.....	6
G-1 Situation géographique	
G-2 Missions de l'I.I.A.....	7
H- Etude l'existant de la bibliothèque	8
H-1 fonds documentaire	
H-2 Personnel	11
H-3 Local	
H-4 Traitement des documents	12
H-5 Service d'accueil	13
H-6 Service de prêt	14
H-7 Service de commande	
H-8 Service informatique	15
H-9 Service de la diffusion et communication	16
H-10 Utilisateurs	
H-11 Budget	17
H-12 Horaire	
H-13 Adresse	18
I- Plan du travail	

J- Définitions	19
Chapitre I : Revue de littérature professionnelle	24
A- Généralités	
B- Cadre normatif d'une bibliothèque	27
B-1 éléments constitutifs des bibliothèques	
B-2 typologie des bibliothèques	31
C- Evaluation du fonctionnement d'une bibliothèque	32
C-1 Concept fonctionnement	33
C-2 Concept évaluation	36
D- Evaluation des produits et service d'une bibliothèque	42
D-1 Indicateurs d'évaluation	
D-2 La qualité	47
D-3 la performance	50
D-4 Le personnel	52
D-5 La satisfaction des besoins	54
D-6 Les services informatiques	55
D-7 les locaux	59
D-8 les services de référence	
D-9 les collections	60
D-10 Qui doit évaluer les bibliothèques ?	62
Chapitre II : Méthodologie de la recherche	63
A- Localisation de l'étude	
B- Echantillon	
C- Outils d'évaluation	64
D- Méthode d'évaluation	65
D-1 Observation	66
D-2 Présentation du questionnaire	67
E- Gestion du questionnaire	76
F- Difficultés	78
G- Variables	
H- Recherche documentaire	79

Chapitre III : Evaluation du fonctionnement de la bibliothèque de l'I.I.A.	81
A- Identification des usagers	82
B- Evaluation du service accueil	83
C- Evaluation horaire	85
D- Evaluation du personnel	86
E- Evaluation du service de prêt	88
F- Evaluation de la satisfaction de l'utilisateur	90
G- Evaluation du service informatique	92
H- Evaluation du local	94
I- Evaluation des collections	
CHAPITRE IV : PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS	96
A- Sur le plan des horaires	
B- Sur le plan du personnel	97
C- Sur le plan de l'équipement	
D- Sur le plan du local	
E- Sur le plan du fond documentaire	98
F- Sur le plan de l'entretien de la salle de lecture	
CONCLUSION GENERALE	99
A- REALISATIONS	101
A-1 Fiche de fréquentation	102
A-2 Fiche évaluation de la bibliothèque	103
B- RECOMMANDATIONS	
BIBLIOGRAPHIE	104
ANNEXES	