**ECOLE DES BIBLIOTHECAIRES, ARCHIVISTES ET DOCUMENTALISTES**

|  |
| --- |
| **EVALUATION**  **DU SERVICE D’INFORMATION DOCUMENTAIRE DE**  **L’ECOLE SUPERIEURE POLYTECHNIQUE**  **CENTRE DE THIES** |

"**Mon âme exalte le Seigneur,**

**Exulte mon esprit en Dieu mon Sauveur !**

**Le Puissant fit pour moi des merveilles ;**

**Saint est son nom !"**

**REMERCIEMENTS**

**TABLES DES MATIERES**

**Dédicaces**  iii

**Remerciements**  iv

**Table des matières** v

**Introduction** 1

**Chapitre I : Définition et Objectifs de l'évaluation** 6

1.1- Définition 6

1.1.1- Caractéristiques de l'évaluation 8

1.1.2- Enjeux de l'évaluation dans le cadre d'un service public 10

1.1.3- Méthodologie de l'évaluation 13 1.2- Missions et objectifs des SID 14

1.2.1- Le SID de l'ESP- Centre de Thiès 15

1.2.2- Missions 16 1.2.3- Objectifs Généraux 16

1.2.4- Objectifs opérationnels 16

1.3- Rappel historique et difficultés de l'évaluation 17

1.3.1- Rappel historique 17

1.3.2- Difficultés liées à l'évaluation 18

**Chapitre II : Evaluation du SID de l'Ecole Supérieure Polytechnique** 21

2.1– Evaluation du bâtiment 21

2.1.1- Présentation et équipements 21

2.1.2- Inventaire des équipements 21

2.1.3- Evaluation du bâtiment 23

* + - 1. Les dix commandements de

Faulkner-Brown 23

2.2- Evaluation des collections 28

2.2.1- Organisation des collections du SID 29

2.2.2- Evaluation des collections 30

2.2.3- Evaluation comparative du taux d'accroissement 31

2.2.4- Evaluation quantitative par les normes 33

2.2.5- Couverture documentaire annuelle par étudiant 33

* + 1. Couverture documentaire au regard de la population

à desservir 34

2.2.7- Age de la collection 34

2.2.8- Rotation de la collection 35

2.2.9- Evaluation par nombre de prêt par personne 36

2.3- Evaluation du personnel 37

2.3.1- Présentation du personnel 38

2.4- Evaluation des services 40

2.5- Evaluation du budget 40

2.6- Coopération interbibliothèques 41

2.6.1- Le Service Commun de la Documentation 41

**Chapitre III Analyse des données et propositions de solutions** 44

3.1 - Bâtiment 45

3.2- Collection 46

3.3- Personnel 48

3.4- Services 50

3.5- Budget 53

**Conclusion** 55

**Bibliographie** 58

**Liste des sigles** 61

**Annexes** vii

# Introduction

# Introduction

La mission de l’université tourne autour de deux axes essentiels que sont : l’enseignement et la recherche. Ces deux activités principales de l’université ne sauraient atteindre d’une manière efficace leurs objectifs sans l’appui de l’Information Scientifique et Technique (IST) contenue dans les bibliothèques universitaires. Et Henri SENE disait dans ce sens :

*" L’information est en effet essentielle à la communauté universitaire, à l’image de ce que le sang représente pour le corps. L’information documentaire qui véhicule des idées, des découvertes et les progrès de la science doit constamment irriguer l’espace universitaire faute de quoi, la recherche et l’enseignement ne peuvent progresser"*[[1]](#footnote-1)*.*

Le rôle important de l’Information Scientifique et Technique (IST) dans tout processus d’enseignement particulièrement dans l’enseignement supérieur, est donc capital. L’IST étant le moteur et le support pédagogique indispensable à tout enseignement de bon niveau et à toute recherche de qualité, la nécessité d’une meilleure organisation des services d’information des universités s'impose.

En Afrique, où la situation économique s’aggrave d’année en année, la place de l’IST est souvent oubliée ou, dans tous les cas, la priorité qui lui est accordée reste relativement faible. Il est souvent nécessaire de rappeler aux autorités universitaires que toute activité scientifique et technologique de haut niveau reste étroitement liée à une bonne politique d’information documentaire, dans la mesure où l’IST éclaire et soutient toute activité intellectuelle dont elle constitue la force motrice.

La bibliothèque fait partie intégrante de l’enseignement où la documentation joue un grand rôle. La bibliothèque universitaire, au cœur de l'enseignement supérieur n’a jusqu’ici bénéficié de politiques adéquates, ni de moyens lui permettant de jouer pleinement le rôle social de développement qualitatif et quantitatif qui lui est dévolu. Ce rôle social bien que difficilement quantifiable chez l’usager est indéniable aussi bien dans sa vie professionnelle que sociale. Le ministère français de la Culture et de la Communication nous rappelle le rôle social que joue l’exploitation des ressources documentaires dans la vie des usagers dans une de ses circulaires en ces termes :

*"La lecture* *permet à chacun d’enrichir son imaginaire et sa sensibilité, de développer son autonomie, de construire son jugement et de s’ouvrir au monde […], la maîtrise de la culture écrite et le développement de la lecture constituent des moyens privilégiés d’appropriation du savoir, de lutte contre l’échec scolaire, d’exercice plein et entier de la citoyenneté, de démocratisation culturelle*."

Le déficit enregistré au niveau des ressources matérielles, humaines et documentaires devenues rares par rapport aux objectifs à atteindre par les services d’information, ne manque pas de créer des problèmes au niveau de la politique d’acquisition avec toutes ses conséquences sur la satisfaction des usagers, de la politique de conservation des documents, du traitement professionnel de l’information par le manque de recrutement de personnel qualifié. Ce déficit exige du professionnel africain de l’information davantage que de tout autre, contraint qu’il est d’accepter des mesures restrictives, une amélioration et une rationalisation de la gestion des ressources dans le cadre de la recherche de performance. Il est également important que le professionnel rende compte à l'autorité de tutelle de l'utilisation faite des ressources mise à sa disposition. Cela permet à ce dernier de s'imprégner de ce qui est fait. Cette obligation de rendre compte et la nécessité d’une meilleure maîtrise de la gestion des bibliothèques font que, de nos jours, l’évaluation est devenue une tâche utile et incontournable.

#### **Problématique**

Cet essai d’évaluation qui porte sur leService d’Information Documentaire de l’Ecole Supérieure Polytechnique, Centre de Thiès, entre dans ce cadre. D'abord pour permettre de mieux connaître la structure documentaire, et d’analyser son impact sur son environnement et sur les usagers et ensuite de déceler les failles pour y apporter des propositions de solution.

Toute bibliothèque est intimement liée à son environnement, d'où la nécessité de présenter l'institution de tutelle du service d'information documentaire qui fait l'objet de ce travail.

#### **L'Ecole Supérieure Polytechnique de Thiès**

L'Ecole Polytechnique de Thiès (EPT), fruit de la coopération sénégalo-canadienne, a été créée le 25 mai 1973 avec une capacité d’accueil de trois cent cinquante élèves ingénieurs. Elle a été rattachée à l’Université Cheikh Anta Diop par la loi 92/38 du 25 juin 1992 qui lui confère le statut d’établissement public à vocation régionale. Par la loi 94-78 du 24 novembre 1994, elle est devenue, avec la fusion avec l’Ecole Nationale Universitaire de Technologie (ENSUT), la section technique et industrielle de l’Ecole Normale Supérieure d’Enseignement Technique et Professionnel (ENSETP), l’Ecole Supérieure Polytechnique (ESP). L'ESP est un établissement public de l’Université Cheikh Anta DIOP, doté d’une personnalité juridique et de l'autonomie financière. Elle est conçue comme un pôle d’enseignement supérieur technique et pédagogique et se définit comme une structure à vocation nationale et sous-régionale ayant pour missions la formation d’ingénieurs de conception, d'ingénieurs technologues et de techniciens supérieurs. Dans le cadre de ses programmes d’enseignement elle comprend cinq départements répartis sur les deux centres de Dakar et de Thiès : Génie Electrique, Génie Chimique et Biologie Appliquée et Génie Informatique abrités par le Centre de Dakar ; Génie Civil et Génie Mécanique abrités par le Centre de Thiès. La Direction de l’Ecole est unique pour les deux centres. Cependant, l’Ecole possède trois bibliothèques dont deux sont situées au Centre de Dakar, et une au Centre de Thiès.

#### **0.4- Plan**

Le premier chapitre de ce travail se propose de fixer le concept de l'évaluation, ses buts, ses objectifs, ses méthodologies et les difficultés qui lui sont liées.

Le deuxième chapitre présente les résultats de l'évaluation du Service d'Information Documentaire de l'ESP – Centre de Thiès dans ses différentes parties : bâtiment, collection, personnel, budget et service. Les méthodologies choisies pour cet essai d'évaluation, le sont en fonction des données techniques disponibles, du temps et des moyens mis à notre disposition.

Le troisième chapitre quant à lui fait une analyse de la situation avec une présentation des forces et des faiblesses du SID, avant de proposer des solutions aux autorités de tutelle. Ce travail a pour ambition de fournir des éléments de décision qui permettront au SID de mieux s'adapter à la mission et aux objectifs qui lui ont été fixés.

# Chapitre I

# Définition et objectifs de l'évaluation

# I. Définition et objectifs de l’évaluation

#### **1.1- Définition**

La question de la définition de l'évaluation est très discutée. En effet, selon la définition de la norme ISO 11620, l'évaluation est un "*processus consistant à estimer l'efficacité, l'efficience et la pertinence d'un service ou d'une installation"*. Nous partageons quant à nous, cet avis d'Eric MONIER : *"Le terme d'évaluation, en raison de la multiplicité de ses acceptions, prête souvent à confusion.[[2]](#footnote-2)"* L'évaluation est en quelque sorte une appréciation de la valeur de quelque chose, d’une action, d’une politique. "*Ce peut être d’abord compter, mesurer les résultats d’une quelconque action[[3]](#footnote-3)*…" Or, la notion de valeur dans le contexte des systèmes d’information, ne peut être liée à une notion de valeur marchande, permettant un quelconque échange, mais à une valeur d’usage. Le mot valeur dans ce contexte doit être donc compris au sens où il permet de porter un jugement, de positionner une politique par rapport à un contexte donné. Valeur, mesure, appréciation, comptage, etc., ces différents termes utilisés pour définir l’évaluation nous amènent à y voir une notion de gestion moderne.

Selon Jean-Pierre Clavel, "*L’évaluation est essentiellement un outil de gestion, c’est d’abord une analyse objective et approfondie des produits et services fournis par la bibliothèque*"[[4]](#footnote-4). Il est rejoint dans cet ordre d'idées par Marcel Lajeunesse qui nous offre cette définition valable pour les bibliothèques et que nous allons retenir :

"Une étude d'évaluation s'identifie essentiellement à un outil de gestion qui permet au personnel d'une bibliothèque de préciser dans quelle mesure le service documentaire satisfait les besoins de la clientèle, d'identifier les lacunes dans les services offerts, puis d'apporter des mesures correctives destinées à solutionner les problèmes ainsi mis en évidence."

L’évaluation des services d’information a toujours existé d’une manière informelle à travers les lectures des relevés statistiques permettant d’effectuer des correctifs ou d’ajuster les déficits pressentis dans les différents services mais cette définition, permet de mesurer, de quantifier l’impact de la bibliothèque dans son milieu et de déceler les insuffisances. Elle se veut pragmatique et se réalise à partir de données réelles.

Evaluer une politique, c’est chercher à '' reconnaître et mesurer ses effets propres "[[5]](#footnote-5), rechercher c’est-à-dire savoir si les moyens juridiques, administratifs ou financiers mis en œuvre par une politique permettent d’atteindre les objectifs qui lui sont fixés.

Les bibliothèques universitaires sont de nos jours de plus en plus confrontées à l’obligation de fournir des services de qualité aux usagers, aux difficultés liées aux manques de moyens et aux attentes croissantes des autorités et des usagers. A cela s’ajoutent la concurrence des fournisseurs d’information qui procurent des informations individualisées, et le bouleversement majeur des nouvelles technologies de l’information et de la communication (NTIC). Les NTIC, bien que constituant un apport majeur bénéfique à la profession, la soumettent à des mutations profondes. Ces mutations ont amené les bibliothèques à dépasser le stade traditionnel de gestion de stocks privilégiant la fonction de conservation, qui lui était dévolue jusque là pour donner plus de valeur à l’information, aux contenus plus qu’aux contenants et à leur diffusion. Les exigences du moment en matière d’information demandent une méthodologie plus adaptée du travail dans les bibliothèques, et c’est dans ce cadre que Giappiconi et Carbone affirment que :

*"La définition d’une instrumentation plus précise, est devenue d’autant plus souhaitable que les services rendus aux usagers se diversifient. Ils évoluent vers une individualisation de plus en plus grande dans la réponse à la demande et vers une différenciation des modes d’accès au document sur place ou à distance*"[[6]](#footnote-6).

Cette situation a poussé les systèmes d’information à changer de méthode de gestion, à adopter une attitude de management plus adéquate et à mieux se conformer aux exigences des usagers, aux nouveaux modes de supports et aux nouveaux modes de transmission de l’information telle que la diffusion électronique. L’adoption des techniques managériales pour la gestion de la bibliothèque, a beaucoup influencé son organisation interne dans sa structuration même qui est désormais basée sur la planification, l’organisation, la direction, le contrôle et l’évaluation des services.

#### **1.1.1– Caractéristiques de l'évaluation**

L'évaluation est une opération bibliothéconomique complexe et difficile qui ne peut s'opérer sans des critères bien définis.

1. L'évaluation met en jeu les différentes parties prenantes du fonctionnement de la bibliothèque que sont les décideurs, autorité de tutelle ou pourvoyeurs de fonds, la bibliothèque et ses différents services, les usagers. Les décideurs fixent les missions et les objectifs généraux qui sont mis en œuvre par la bibliothèque, qui elle-même a des obligations de résultat par rapport à ses usagers.
2. Une évaluation peut se faire par des personnes externes sous forme d’audits ou d’inspections. Cette forme d’évaluation consiste à analyser l’existant et à proposer des améliorations, des réorientations, des options et procédures. Cette forme de contrôle, consistant à la simple vérification du respect des normes administratives ou techniques, peut comporter quelques inconvénients du fait que le contrôleur externe ne maîtrise pas des paramètres tels que l'environnement, les spécificités, etc., de la bibliothèque. Cela peut avoir pour conséquence des conclusions hâtives ou des jugements de valeur ne reflétant pas toujours la réalité.

Elle peut aussi prendre la forme d’une auto-évaluation ou évaluation interne, en vue de rendre compte de ses activités ou pour une meilleure maîtrise de sa gestion, et doit aboutir à un jugement sur l’efficacité de la politique mise en œuvre. Cette forme d'évaluation est une opération difficile pour le professionnel qui évalue ainsi les actions menées par lui-même. Il n'est pas facile de porter un jugement sur soi-même. L'évaluation interne exige de lui rigueur et objectivité.

1. L’évaluation peut se faire à diverses étapes de la vie d’une politique. On distingue trois formes d’évaluation :

- l’évaluation *ex ante* qui se fait avant la mise en œuvre du projet. Elle se veut une étude de faisabilité de l’impact d’une politique à mener, le diagnostic avant la décision et se présente comme une prospective des programmes dont elle détermine les objectifs ;

- l’évaluation *ex post* se fait après la mise en œuvre de la politique pour en tirer les enseignements. Elle porte sur les résultats du programme déjà établi. - la plus pertinente des évaluations demeure l’évaluation *ex tempore* ou concomitante qui se fait pendant la mise en œuvre de la politique, et qui a pour finalité de contrôler les différentes activités et d’y apporter les rectifications nécessaires. En effet, il arrive que les résultats semblent réaliser les objectifs fixés, alors que les moyens mis en œuvre ne permettent pas vraiment d’y parvenir. Il est important de pouvoir déceler les insuffisances pendant l’action, d’y apporter les correctifs appropriés et si nécessaire de redéfinir les objectifs à atteindre. Ce mode d’évaluation permet l’application du " *PPBS (Planning, Programming, Budgeting System) qui est une technique budgétaire consistant à modifier le budget en cours d’exercice pour l’adapter aux changements de situation*"[[7]](#footnote-7).

On peut procéder à différents types d'évaluation :

* 1. L'évaluation diagnostique qui cherche à mettre en évidence les fonctionnements et les dysfonctionnements dans la mise en œuvre d'un système.
  2. L'évaluation sommative consistant à faire un état des lieux à un moment donné pour vérifier la performance.
  3. L'évaluation formative visant à associer les usagers au diagnostic afin d'opérer chez eux une prise de conscience qui rejaillirait favorablement sur la fréquentation.
  4. L'évaluation prédictive consiste à vérifier si les décideurs sont disposés à mettre en œuvre une nouvelle politique.
  5. L'évaluation sélective qui sert pour le recrutement du personnel.

Il est établi dans le cadre de l'évaluation que les informations à recueillir ne sont pas les mêmes selon le but poursuivi.

#### **1.1.2- Enjeux de l'évaluation dans le cadre d'un service public**

Nous avons vu que la bibliothèque, par souci d'amélioration de la qualité de ses services, est contrainte d'adopter une stratégie de management pour une plus grande efficacité. Il est important de noter que bien qu'utilisant les mêmes techniques de gestion que l'entreprise, la bibliothèque relève d'un service public. La caractéristique principale du service public est la prévalence de l’intérêt général basé sur la neutralité, l’égalité d’accès (souvent critiquée car ne prenant pas en compte les spécificités de certaines catégories sociales) et la capacité de service à s’adapter aux différents contextes. A ce titre, elle est tenue à un certain nombre d'obligations, et est soumise à des exigences imposées par la loi (droit public). Ses missions et objectifs lui sont fixés par l'autorité de tutelle, et ses activités n'ont pas pour but de produire des bénéfices. Cependant, contrairement à l'entreprise privée qui défend ses propres intérêts dans un but de productivité, la bibliothèque, comme tout service public, n'a d'autre intérêt que celui du bien commun. Elle n'a pas de souci de produire en quantité mais plutôt de servir d'une manière efficace et obéit à une logique d'offre de services sous-tendue par des principes de

* laïcité,
* pérennité,
* égalité
* et ouverture au public.

En tant qu'organisation publique elle est amenée aujourd'hui à justifier son existence en améliorant et en assurant la promotion de la qualité. Elle doit répondre à des exigences d’efficacité, de qualité et de transparence qui la conduisent à analyser les attentes de ses publics, à identifier les priorités et à évaluer les résultats de son intervention.

Vu la complexité et les difficultés susceptibles d'être rencontrées lors de la mise en œuvre d’une évaluation, on a tendance à se demander quelles sont les raisons qui poussent à entreprendre une évaluation et ce qu’elle peut apporter comme avantages dans la gestion d’une bibliothèque. Elles sont multiples dans la mesure où, l’évaluation est faite pour améliorer la performance d’une politique, d’un programme. La mise en œuvre d'une évaluation a essentiellement pour objet de:

1) prévenir et éviter les dérives administratives. Toute organisation a pour objet d’accomplir la mission qui lui est assignée et ne peut être apprécier qu’en fonction de ses résultats et des effets qu’elle produit sur son environnement. Cependant Il a été donné de constater que la routine, les impératifs du quotidien et les compromis entre les différentes parties prenantes que sont les autorités de tutelle, les usagers et la bibliothèque creusent des écarts entre la réflexion, l’action et les missions. Cette situation freine toute évolution cohérente en ce qu’elle empêche d’atteindre les objectifs dans les délais souhaités. Elle crée également des dysfonctionnements qui en s’accumulant, conduisent à privilégier les exigences internes en déployant des efforts d’adaptation à la situation qui prédomine, au détriment des finalités externes fixées qui se traduisent par les intérêts généraux. Cette situation conduit également à l’oubli des intérêts généraux et favorise le développement d’objectifs immédiats qui n’entraînent pas inéluctablement l’accomplissement de ceux initialement définis. L’évaluation met en place des techniques qui visent à contrôler si l’action est en adéquation avec les objectifs définis afin d’éviter toute dérive ultérieure.

2) rationaliser l’action. L’évaluation est un outil qui permet de rationaliser, de contrôler l’action. Elle est une opération orientée vers l'action et c'est par l'action que la bibliothèque arrive à servir le public, à l'aider et à le satisfaire en mettant au point une organisation interne qui lui assure le plus d'efficacité. Elle a pour but de donner une réponse adéquate aux attentes de la collectivité à servir, d’ajuster les services offerts aux besoins des usagers. Le souci majeur dans cet effort de rationalisation est de permettre à la bibliothèque de tirer pleinement parti des moyens disponibles. Cela implique évidemment, une bonne connaissance des besoins et la mise en œuvre d’actions ponctuelles pour satisfaire ces besoins. Par conséquent, l'évaluation permet de s'assurer que la bibliothèque est en concordance avec ses objectifs, si elle répond de façon adéquate aux besoins de sa clientèle.

*"L'évaluation est d'abord perçue comme un instrument de régulation voire de contrôle qui détecte les anomalies ou les déficiences d'un système ; mais son rôle ne se limite pas à ces aspects puisque, s'il est utilisé adéquatement, l'évaluation permet de porter un jugement objectif sur la performance réalisée et facilite le choix des correctifs les plus appropriés pour améliorer l'efficacité de la bibliothèque".*[[8]](#footnote-8)

M*arcel* Lajeunesse nous décrit ici clairement le besoin de contrôle et de vérification et les attentes qui en découlent dans le processus de l'évaluation. Le fait de donner une réponse adéquate aux attentes de la collectivité à servir et d’ajuster les services offerts aux besoins des usagers, nous conduit à une approche individualisée. Cette approche individualisée est un outil précieux dans la recherche de compétitivité qui passe nécessairement par une gestion rationnelle des collections et des services avec un plan cohérent de développement des collections et des services.

3) de faire l'état réel de la situation et de rappeler aux autorités de tutelle les buts, les priorités, en soulignant les points forts et surtout les actions futures à mener pour une amélioration significative de la situation. Les pouvoirs publics et les financeurs fixent des priorités dans les budgets. Il est devenu impératif pour les bibliothèques de traduire les choix budgétaires en choix d’orientations et de convaincre par des faits réels que l'IST est et doit rester une priorité dans tout processus de développement de l'éducation et de l'enseignement. Il leur appartient d’identifier les priorités, de maîtriser l’usage réel et la qualité des services, d’adopter des plans de développement et de susciter le déploiement de nouveaux moyens si cela s’avère nécessaire. Un choix budgétaire clair, une orientation adaptée au contexte et une démarche méthodologique sont des éléments qui permettent de fournir aux pouvoirs publics, des éléments d’appréciation pour juger de l’utilité et du bon usage des ressources consacrées.

4) et enfin aider et améliorer la prise de décision interne par l'analyse des résultats obtenus et en simulant des projections à des situations futures. Mieux se connaître, connaître ses performances constitue une donnée précieuse d’aide à la décision et éclaire dans la conduite à tenir pour une bonne gestion de la bibliothèque. L’évaluation permet d’apprécier dans quelle mesure la politique mise en œuvre produit les effets escomptés, de prendre les décisions qui s’imposent et de déterminer les moyens nécessaires à sa réalisation (budget, équipement, etc.) Elle permet aussi de voir si les options stratégiques permettent de tirer le meilleur parti des moyens disponibles. Enfin, elle permet à chaque service de suivre son déroulement, et l’effet de son activité et d’effectuer les ajustements nécessaires. Le caractère limité des ressources financières et la croissance fulgurante de l'information scientifique et technique exige des choix précis et des prises de décision sans ambiguïté par rapport aux objectifs.

La finalité de l'évaluation n'est pas de sanctionner d'une manière positive ou négative les actions, mais surtout de déceler les lacunes et imperfections et y apporter des corrections susceptibles d'améliorer les services. On évalue pour pouvoir évoluer positivement. Pour cela, le spécialiste de l'information documentaire doit à tous les niveaux de responsabilité prendre en conscience les enjeux socio-économiques de l'environnement pour mieux gérer l'information, maîtriser les coûts des services et mesurer les prestations offertes. Il doit savoir utiliser les données chiffrées pour devenir un négociateur compétent et un véritable partenaire sur le plan hiérarchique.

#### **1.1.3- Méthodologie de l'évaluation**

Toute activité de la bibliothèque a pour objet de servir, de produire des effets sur la population à desservir. Ces effets bien que difficiles à quantifier, ont une place importante dans le processus d'évaluation car permettant de mesurer le niveau de performance de la bibliothèque. Pour rendre compte des résultats produits par le système, il est nécessaire de recueillir des informations d'une autre nature que l'on peut appeler des indicateurs de performance. Les indicateurs de performance permettent notamment d'évaluer le degré d'atteinte des objectifs fixés. Les indicateurs de performance se définissent comme "*une expression numérique, symbolique ou verbale, dérivée des statistiques de bibliothèques ou d'autres données, employée pour caractériser la performance d'une bibliothèque"[[9]](#footnote-9)*. Ce sont des outils pour l'évaluation de la qualité et de l'efficacité des services fournis par la bibliothèque.

Les trois éléments clés de l'évaluation qui permettent de définir l'efficacité, la pertinence, l'efficience, la cohérence d'un système et son impact, c'est-à-dire ses effets sur son environnement, sont en effet les objectifs, les ressources mises en œuvre ou moyens et les résultats. Autrement dit, la mise en œuvre d'une évaluation doit être basée sur une stratégie cohérente pour être efficace. Elle exige la détermination des objectifs, la collecte et l'analyse des résultats de l'action enclenchée et enfin l'appréciation des résultats et de l'écart entre les objectifs et les réalisations. Le niveau d'efficacité se détermine en calculant l'écart entre les objectifs et les résultats, le niveau de l'efficience représentant l'écart existant entre les ressources déployées et les résultats enregistrés. Les objectifs doivent être pertinents pour l'environnement et prendre en compte ses enjeux et ses problèmes, de même, les moyens déployés doivent être cohérents avec les objectifs fixés, c'est-à-dire dimensionnés de sorte à permettre au système d'atteindre ces objectifs. L'atteinte de ces derniers doit produire un effet sur la société cible. Les effets produits constituent l'impact escompté qui peut être positif ou négatif et se mesure en calculant l'écart entre les objectifs et les effets produits.

Pour ce qui concerne le SID de l'ESP, cette évaluation que l'on pourrait qualifier d'évaluation diagnostique après analyse des différentes ressources (bâtiment, collections, personnel, budget, service et coopération) doit nous permettre de déceler les déficiences et les dysfonctionnements nous empêchant d'atteindre nos objectifs, et nous conduire à formuler des propositions de solutions à soumettre aux autorités de l'Ecole.

#### **1.2- Missions et objectifs des SID**

La bibliothèque est intimement liée à son environnement dont dépend la définition du rôle et de la mission qui lui sont assignés. Elle doit s'intégrer dans son environnement qui est en perpétuelle évolution de sorte à s'adapter aux différents changements et mutations. Il s'agit pour la bibliothèque universitaire d'être attentive aux changements de programmes, de statuts, d'orientations, aux effectifs à servir, aux matières enseignées et aux sujets de recherche en cours. Cette intégration à la vie de l'institution de tutelle est une des conditions nécessaires à la concordance entre les objectifs opérationnels et les objectifs généraux fixés et par-delà les missions et les objectifs de l'institution qui sont pour l'ESP, l'enseignement, la formation et la recherche. En définitive, il est établi que toute action entreprise dans le cadre du fonctionnement de la bibliothèque doit tenir compte de la particularité de son environnement et des besoins des populations qu'elle a pour mission de servir. Par conséquent, Une relation étroite doit exister entre la bibliothèque et son environnement.

Le choix des missions et objectifs généraux de la bibliothèque relève de la compétence des autorités de tutelle et il appartient à la bibliothèque de définir ses objectifs opérationnels ou spécifiques par une analyse méthodologique de l'environnement. Ces objectifs spécifiques ou opérationnels doivent être pertinents, explicites et mesurables, en accord parfait avec les missions et objectifs généraux de la bibliothèque qui eux, sont définis en fonction des objectifs et mission de l'institution de tutelle. Les objectifs doivent être pertinents pour l'environnement donc tenir compte des besoins et des spécificités, des enjeux, du public et des problèmes de cet environnement.

Les éléments de l'activité de fonctionnement d'une bibliothèque sont composés de systèmes et de sous-systèmes organisés pour servir les objectifs fixés. Ces systèmes et sous systèmes qui sont en réalité les moyens ou ressources à mettre en œuvre peuvent être décomposés de manière suivante :

1. Les ressources documentaires de toute nature (imprimés, documents numériques, information en ligne, documents iconographiques, etc. )
2. La conception et la mise à disposition d'équipements (Bâtiment, équipements) ;
3. La médiation entre le public et les ressources documentaires, c'est-à-dire les services à fournir (apport du personnel à la constitution, conservation, communication, promotion des collections auprès du public.)

Ces ressources sont déterminées et organisées en vue atteindre les objectifs, donc établis en fonctions des objectifs.

#### **1.2.1- Le Système d'information documentaire de l'ESP- Centre de Thiès**

La mission et les objectifs du SID – Centre de Thiès ne sauraient se définir hors du cadre de la mission et des objectifs de l'ESP, qui sont de former des ingénieurs de conception en cinq années, des ingénieurs technologues en quatre, des techniciens supérieurs en deux années, d'assurer la formation continue des professionnels sur demande avec un taux d'échec qui tende vers 0% et de promouvoir la recherche.

Pour remplir sa mission, l'ESP a besoin de mettre en place un cadre propice à l'enseignement, mais aussi des supports pédagogiques qui lui permettent d'atteindre ses objectifs. Ces supports pédagogiques doivent être en mesure de prendre en compte ses préoccupations et d'y répondre d'une manière efficace. La bibliothèque que l'on considère comme un important support pédagogique, doit tenir compte de la mission et des objectifs de l'Ecole et se fixer elle-même des objectifs opérationnels capables de lui permettre de jouer pleinement son rôle dans son environnement.

#### **1.2.2- Mission**

La mission de la bibliothèque de l'ESP est de fournir l'information et les services de documentation convenant aux besoins des étudiants dans leurs études, des enseignants dans le cadre de leurs recherches et des enseignements à dispenser.

#### **1.2.3- Les objectifs généraux**

Les objectifs généraux de la bibliothèque suivent de près la mission qui lui est dévolue et vise à :

1- soutenir l'enseignement et la formation,

1. soutenir la recherche, le développement technologique et l'innovation,
2. élaborer et mettre en œuvre une politique d'information documentaire en cohésion avec la mission.

#### **1.2.4- Les objectifs opérationnels**

Il s'agit pour nous de :

1. Monter, développer, préserver, conserver les collections en tenant compte des spécificités dans le domaine de l'ingénierie avec une croissance annuelle de 4%.
2. Equiper le SID de moyens logistiques modernes favorisant une bonne et rapide accessibilité à l'information. Soit 6 PC supplémentaires dont 3 seront réservés à la consultation des usagers et les 3 autres au personnel de la bibliothèque. La base de données de la bibliothèque sera également accessible à partir de n'importe quel poste de l'Ecole grâce au service Intranet qui sera mis en place.
3. Recruter un bibliothécaire ou un documentaliste et former le personnel déjà sur place afin de les rendre capables de faciliter au maximum l'accès à l'information par des services de qualité.
4. Assurer une formation en début d'année scolaire aux usagers afin de leur permettre une exploitation maximale de ressources documentaires disponibles et ainsi augmenter leur niveau d'autonomie dans la recherche documentaire. Inclure une formation à la recherche documentaire dans le programme scolaire.
5. Permettre au SID de pouvoir disposer de son budget de fonctionnement qui s'élève à 5 000 000 F CFA (cinq millions).
6. Offrir des services d'information performants en vue d'atteindre un taux de fréquentation égale ou supérieure à 95%.
7. Coordonner efficacement les moyens et les ressources humaines pour atteindre un taux de satisfaction des usagers de 100%
8. Créer un cadre de coopération avec d'autres bibliothèques universitaires pour un partage des ressources documentaires. Créer pour cela un réseau sectoriel de bibliothèques d'écoles d'ingénieurs avec comme bibliothèques-membres celles du Centre de Dakar, celle de l'ENSA et celle de ENCR de Bambey.

# 1.3- Rappel historique et difficultés de l’évaluation

#### **1.3.1– Rappel historique**

La pratique de l'évaluation dans les bibliothèques est ancienne. Une étude bibliométrique qui signale une littérature anglaise plus abondante sur le sujet et l'utilisation courante de l'évaluation dans ces pays, attestent des origines anglophones de l'évaluation. Celle-ci se faisait sous forme de relevés statistiques renseignant sur les collections, le personnel, les bâtiments, etc. Cette collecte de statistiques répondait à un besoin de contrôle et de planification. Les premières synthèses remontent vers le début des années 1950. La normalisation des procédures de collecte de statistiques des bibliothèques avait progressivement permis d'améliorer la connaissance des résultats. D'autre part, les nombreuses études et expériences entreprises sur des sujets précis ont prouvé la volonté des professionnels de ne plus se limiter à rendre compte de leur service à partir de données statistiques sur leurs ressources et sur l'activité de la bibliothèque. La réflexion les poussera à trouver les moyens de montrer à quel point ils répondent aux besoins des usagers et de quelle façon les services leur permettent de répondre à leurs missions. Ces études ont porté sur les usagers, le personnel, les acquisitions, les collections, les locaux, le nombre de documents communiqués et prêtés, les places disponibles, le budget d'investissement et de fonctionnement, etc.

Ce souci de rationaliser et de mesurer l'activité publique de la bibliothèque pour en faire un outil d'aide à la décision, a permis de développer des méthodes sensiblement comparables d'exploitation des statistiques à partir d'expériences individuelles et progressivement de franchir des étapes vers l'établissement de la pratique de l'évaluation. Des rencontres de professionnels ont permis d'uniformiser la pratique et la mise sur pied d'outils précieux que sont les normes dont la plus récente est la Norme ISO 11620 sur les indicateurs de performance des bibliothèques. Ces travaux qui portent sur le croisement de données brutes ont permis de transformer les statistiques en mesure de résultats pour quantifier l'efficacité et le rendement des bibliothèques.

#### **1.3.2- Difficultés liées à l'évaluation**

L'évaluation, bien que nécessaire, présente des difficultés qui rendent les professionnels plus ou moins réticents à l'appliquer. Parmi ces difficultés, nous notons :

* Le manque d'informations sur les pratiques d'évaluation qui concernent particulièrement les professionnels africains. Les pratiques professionnelles innovantes des pays du Nord nous parviennent difficilement. Le retard accusé par les pays francophones du Nord eux-mêmes a eu pour conséquence le nombre réduit de documentation en langue française sur l'évaluation. A ce manque d'information s'ajoute que les bibliothécaires ne sont pas préparés aux méthodes de diagnostic interne.
* Les normes ne sont pas encore disponibles pour toutes les activités bibliothéconomiques. Il est également à noter que les normes sont à choisir en fonction des spécificités de chaque bibliothèque. Ce qui est normatif pour l'une peut ne pas l'être pour l'autre.
* Les données chiffrées ne sont pas toujours disponibles. Les professionnels sont souvent confrontés à une indisponibilité antérieure des données statistiques, alors qu'une évaluation ne peut être significative que si elle s'étale sur période assez longue.
* Certains indicateurs ne reflètent pas la dimension réelle du processus. L'étude du taux d'utilisation des collections, par exemple, ne fait pas ressortir l'assiduité de certains usagers.
* L'évaluation est empreinte de subjectivité. Elle se fait certes à partir de données chiffrées réelles, mais l'analyse revient à l'évaluateur qui les rassemble et les traite à sa manière, selon sa propre démarche.
* Le personnel est souvent très réticent à la "mise en statistiques" et pense que la finalité de cette opération évaluative est de porter un jugement sur leur travail. Cette situation peut générer des blocages plus ou moins conscients.

# Chapitre II

**Evaluation du Système d’Information Documentaire**

**de l'ESP - Centre de Thiès**

# II.1- Evaluation du bâtiment

#### **2.1.1– Présentation et équipement**

Le Service d'Information Documentaire de Thiès se situe au cœur du secteur pédagogique. Il est compris dans un espace de 1400 m² comprenant l'auditorium et l'imprimerie. Le SID occupe une superficie est de 972 m², avec 870 m linéaire de rayonnages en épi à double face, dont 72 m linéaire de rayonnages à trois tablettes pour les ouvrages de référence. L'espace de circulation entre les rayons est de 1.20 m

Le SID est composé d'un magasin de 135 m², d'une salle de catalogage, de 2 bureaux, de 4 boxes aménagés pour les rencontres entre professeurs et étudiants en fin de cursus dans le cadre des projets de fin d'étude (P.F.E.), d'une centrale de climatisation, de deux salles réservées au stockage des manuels scolaires et d'une salle de lecture de 436.8 m².

La salle de lecture est d'une capacité 50 places assises en plus des 16 fauteuils de la salle de conférence. Ces fauteuils, contigus à la salle de lecture, permettent de consulter les périodiques dont les présentoirs forment la limite entre la salle de conférence et la salle de lecture qui dispose également de 28 tables à quarel avec isoloir pour le travail individuel, de 9 tables pour le travail en groupe.

#### **2.1.2- Inventaire des équipements**

**A- L'équipement informatique**.

L'équipement informatique comprend trois PC

1. 01 PC FUJITSU Computers SIEMENS Pentium III/933

Capacité disque dur : 60 Go

Mémoire : 256 Mo

C.G. Ge force 3000 : 32 Mo

Carte réseau : Intel pro 100 VE Network connection 2 ports USB

Moniteur : 19"

Lecteur graveur,

Lecteur DVD

Lecteur disquette 3" ½

Carte son : sound Max integrated digital audio

1. 01 compubox, Intel celeron 700 MHZ

Capacité disque dur : 20 Go

Mémoire : 64 Mo

Carte réseau : Real tek RTL 8029 PCI

Moniteur : 17"

Lecteur DVD

Lecteur disquette 3" ½

Carte son

1. 01 DELL OPTIPLEX G1, Intel Pentium II

Capacité disque dur : 6 Go

Mémoire : 64 Mo

Carte réseau Moniteur : 17"

Lecteur DVD

Lecteur disquette 3" ½

Carte son

1. 01 Onduleur APC : 650 VA, 400W

01 onduleur MGE UPS Systems / Ellipse 500 : 480 VA, 230W.

1. 01 imprimante HP LaserJet 6P
2. 01 switch Future Power avec 8 ports pour la mise en réseau des ordinateurs.
3. Une liaison spécialisée et un logiciel de gestion documentaire (WINISIS)

Le matériel informatique du SID, pour la plupart acquis cette année, a été livré avec les dernières versions des logiciels de navigation, de traitement de texte et de tableur. Il est relié en réseau à partir du Centre des Ressources informatiques de l'école et se trouve connecté à Internet par une liaison spécialisée. L'imprimante est partagée par les différents ordinateurs du SID. Le Switch de huit ports permet la connexion simultanée d'au moins 7 machines. Le matériel en place présente pour le moment une vitesse assez confortable lors de la navigation sur Internet. Il serait souhaitable de doter chaque membre du personnel d'une machine, et de disposer de trois autres pour la consultation si nous voulons offrir à nos usagers l'accès à Internet, aux catalogues du SCD et aux catalogues du SID après son informatisation.

**B- Autres équipements**

La bibliothèque dispose de :

* 01 Minigraphe pour la reproduction des fiches de catalogage
* 01 table lumineuse pour faciliter la lecture des cartes et plans
* 05 bureaux pour le personnel
* 06 armoires de rangement petit modèle
* 01 armoire de rangement grand modèle
* 06 classeurs à tiroirs
* 04 fichiers dont 2 fichiers topographiques ; 1 fichier auteurs/titres ; 1 fichier matière
* 11 présentoirs de périodiques
* 02 présentoirs de cartes et plans
* 04 présentoirs de documents à format spécial : atlas, etc.
* 01 table de consultation

#### **2.1.3– Bâtiment**

La bibliothèque-bâtiment joue bien son rôle dans la mesure où elle assure une bonne gestion de l'espace, une utilisation de matériaux adéquats, un système d'aménagement qui la rende fonctionnelle, confortable, sûre et économique. Cependant, il faut noter que la spécificité et les exigences à ce niveau font que selon l'avis de certains architectes, il est difficile d'allier fonctionnalité et esthétique dans la construction d'une bibliothèque. L'évaluation de la bibliothèque-bâtiment reposera essentiellement sur la vérification des recommandations exigées pour son bon fonctionnement. Ce travail d'évaluation du SID de Thiès sera basé sur les dix commandements de Harry Faulkner-Brown qui est l'un des auteurs qui a apporté le plus d'éléments positifs dans ce domaine.

#### **2.1.3.1– Les dix commandements de Faulkner-Brown**

Selon Faulkner-Brown, l'évaluation du bâtiment de bibliothèque doit répondre aux exigences de flexibilité, de compacité, d'accessibilité, d'extensibilité, de variété, de confort, d'organisation, de constance dans l'environnement, de sécurité et d'économie. L'auteur n'a établi aucune hiérarchie entre ces différents commandements, mais il est facile de remarquer qu'ils n'ont pas tous la même valeur. Dans ce travail d'évaluation qualitative du bâtiment selon les principes de Faulkner-Brown, l'étude de l'économie dans le bâtiment ne sera pas prise en compte à cause de sa technicité. Cette étude traite des dépenses en énergie du bâtiment et implique des études fouillées que seul un expert peut conduire.

Faulkner-Brown donne la priorité à l'aspect fonctionnalité du bâtiment et ne prend pas en compte l'aspect capacité d'accueil et espace de travail disponible. Le choix de cette méthodologie vise à mettre en exergue le manque de confort et l'état de délabrement avancé des locaux du SID, il serait difficile de les démontrer à partir de méthodes quantitatives.

1. La flexibilité

La flexibilité dans le bâtiment est à considérer ici comme la possibilité de transformation de l'intérieur d'une construction sans modification de l'enveloppe. La flexibilité permet de faire des aménagements différents en adaptant la bibliothèque aux exigences locales (affectation interne des espaces.)

Pour le SID de Thiès, la flexibilité peut s'évaluer pour 60% du bâtiment, les 35% ayant été affectés aux bureaux, à la centrale de climatisation, aux magasins et au bloc sanitaire. Faulkner-Brown chiffre le pourcentage normal de flexibilité d'une bibliothèque à 80%, ce qui peut paraître excessif à cause du coût que cela peut engendrer. La proposition d'un taux de flexibilité moyen fixé à 50% bien qu'étant un choix arbitraire, a l'avantage d'être pratique. Le SID se situant dans la moyenne de ces deux propositions, nous estimons qu'il a une flexibilité acceptable. (Voir photo de la banque de prêt et de la salle de conférence en annexe 1)

1. L'accessibilité et la compacité

L'accessibilité repose sur la facilité et les possibilités d'accès à la bibliothèque. C'est un critère valable et facile à appliquer. Le SID, situé à proximité des différentes structures du secteur pédagogique, est d'un accès facile pour l'ensemble de nos usagers qui habitent également sur le campus. Les usagers peuvent ainsi y accéder même pendant les heures spéciales d'ouverture (12h – 15h et 18h - 20h) sans aucune difficulté. Il comporte des commodités de liaison qui favorisent une bonne circulation à l'intérieur. La signalisation extérieure permet de le localiser assez facilement dans le secteur pédagogique. Cependant, l'absence de téléphone handicape de manière considérable le travail sur le plan de la transmission documentaire (réclamations, relance, communication avec les fournisseurs, échanges avec les collègues, coordination avec les autres bibliothèques de l'ESP, etc.)

Du point de vue de la compacité, les locaux du SID regroupés au rez-de-chaussée et dans un même bâtiment facilitent la circulation des documents et des personnes.

1. L'extensibilité

L'extensibilité, qui est la capacité de déploiement du bâtiment, est une condition primordiale dans la construction de toute bibliothèque.

L'emplacement du SID lui donne une grande possibilité d'extension sur la face sud. La surface disponible pourrait lui permettre d'avoir au moins quatre fois la surface actuelle. Dans ce domaine le service dépasse largement la norme qui veut qu'il puisse au moins doubler sa surface en 30 ans au cas où une extension serait envisagée.

1. La variété

La variété de l'espace consiste à offrir aux usagers le cadre qui leur convient selon leur besoin. Pour cela, le SID dispose d'une large baie vitrée qui offre une belle vue sur la nature. Les tables à quarel équipées de panneau d'isolement offrent également à ceux qui souhaitent se replier sur eux-mêmes pour une meilleure concentration, la possibilité de s'isoler du reste de la salle. A ce niveau, aucun problème majeur ne se pose.

1. Le confort et la constance dans l'environnement

Le confort favorise le travail intellectuel, un bon usage de la bibliothèque et offre de bonnes conditions de conservation des documents. Il concerne le mobilier mais aussi les conditions ambiantes. Il se traduit par :

* l'équipement d'un mobilier confortable et résistant,
* un certain confort thermique et acoustique,
* une bonne aération de la salle,
* une bonne luminosité,
* la protection contre la poussière.

Le confort doit permettre aux lecteurs de se mettre dans de bonnes conditions psychologiques de travail intellectuel. Le SID dispose d'un mobilier confortable ; il est d'accès et d'usage faciles et du point de vue esthétique, nous pouvons dire qu'il est bien servi (voir photo en annexe) Nous ne notons également aucune réverbération pouvant gêner la visibilité dans la salle.

Cependant, il accuse un déficit remarquable en ce qui concerne le confort thermique, l'éclairage de la salle et l'hygrométrie. En effet, la large baie vitrée produit au contact des rayons solaires un effet de serre qui génère une chaleur qui devient insupportable en milieu de journée. Le système de climatisation installé ne fonctionne pas depuis plus de vingt ans et ne manque pas de poser des problèmes de conservation des documents et de confort thermique pour les personnes. La chaleur (entre 26° et 33° au mois de mars), associée à l'humidité et à un manque de circulation d'air, favorise la croissance de micro-organismes qui attaquent les ouvrages particulièrement pendant l'hivernage où la chaleur atteint des températures assez élevées. Les variations de température ne favorisent pas non plus une bonne conservation des documents dont la reliure finit à long terme par céder. Cette situation explique l'absence presque permanente de lecteurs dans la salle de lecture. L'école ayant été conçue par des architectes et ingénieurs canadiens, ces derniers vivant dans un pays de grand froid, n'ont pas beaucoup tenu compte des réalités locales dans la conception du projet.

La luminosité qui devrait contribuer à offrir un cadre agréable de travail parce qu'alliant une lumière naturelle provenant de la baie vitrée et une lumière artificielle suffisante, ne répond pas aux normes de luminosité parce que les ampoules défectueuses ne sont pas remplacées. Le magasin accuse un déficit important en éclairage de même que la salle de lecture aux moments sombres de la journée ( moins de 300 lux le matin et de 18h à 20h.)

Le manque de revêtement du sol provoque souvent des perturbations de la concentration des lecteurs lors des déplacements des personnes. Mais nous notons que le bâtiment est conçu de sorte que les bruits extérieurs ne perturbent pas trop les usagers.

1. L'organisation

L'accès aux documents est à 100% libre avec des panneaux de signalisation pour chaque classe Dewey. Le bureau du responsable situé à proximité de la salle de lecture, en face de la banque de prêt donne à celui-ci la possibilité de surveiller l'ambiance qui règne dans le service. Les chariots équipés de roulettes facilitent le déplacement en masse des documents et leur transfert du bureau du responsable où ils sont traités, aux rayonnages.

1. La sécurité

La sécurité dans le bâtiment concerne la sécurité des biens et des personnes qui se traduit par la protection contre le vol, la résistance du bâtiment, la lutte contre le feu et l'eau et enfin les mesures nécessaires pour une bonne conservation des documents.

Pour ce qui est relatif à la protection contre le vol, nous ne disposons que de la surveillance humaine qui est certes dissuasive mais pas infaillible.

En cas de sinistre, deux portes sont prévues comme issues de secours et permettent ainsi une évacuation rapide de la salle. Les extincteurs qui se trouvent dans la salle ne sont pas fonctionnels et ne peuvent être d'aucune utilité en cas d'incendie.

Pour la résistance du bâtiment, il faudrait noter des manquements graves qui ont des conséquences fâcheuses sur les documents stockés dans la salle. Selon le rapport de synthèse du Bureau d'études Gaudillat, chargé de faire l'évaluation du bâtiment en vue d'une réhabilitation, le bâtiment présente des désordres très importants avec un tassement sur le coin droit de la bibliothèque de l'ordre de 15 cm. Cela a pour conséquence la présence de fissurations en progression dans le temps, des vitrages cassés et une étanchéité défectueuse. Les désordres sont dus selon le rapport, à des problèmes d'infiltration d'eaux de pluies dans les sols de fondations constitués de marne et de calcaire marneux gonflant très sensibles à la variation de teneur en eaux. (Voir les photos en annexe)

Cette situation entraîne une hygrométrie qui dépasse les normes fixées à 50% et se traduit par la présence de moisissure sur les murs. Les fissures qui peuvent à certains endroits atteindre des dimensions inquiétantes, facilitent l'accès à l'intérieur des insectes et des reptiles qui y trouvent un climat favorable. La présence de serpents, de lézards et de termites a déjà été notée.

L'étanchéité défectueuse nous oblige à déménager toute la bibliothèque en fin d'année avec tous les désagréments que peuvent comporter le transport d'ouvrages ayant une moyenne d'âge assez avancée, des conditions de stockage défavorables dans les magasins improvisés, la surcharge de travail pour le personnel, les dépenses supplémentaires pour l'achat d'emballage, etc.

Le bâtiment du SID ne garantit aucune sécurité ni pour les personnes, ni pour le matériel qui y est stocké. Sa dégradation est telle que la vie des usagers et du personnel est en danger.

# 2. 2- Evaluation des collections du S.I.D. de L'ESP – Centre de Thiès

Pour fournir une information qui soit en adéquation avec la mission et les objectifs de l'ESP, il est important de se poser la question suivante :

Quel genre de documentation faudrait-il acquérir pour ?

1. assurer plein succès à la formation des ingénieurs de conception, des ingénieurs technologues et des techniciens supérieurs.
2. permettre aux enseignants de dispenser des enseignements de qualité, poursuivre des travaux de recherche, suivre l'évolution de la science dans leur domaine et susciter en eux l'innovation technologique.

Au niveau des élèves-ingénieurs et élèves-techniciens, il faudrait acquérir une documentation qui leur permette :

* + de disposer de manuels de base en sciences pures et appliquées capables de compléter l'enseignement reçu et des ouvrages de référence, leur permettant de préciser les concepts et d'avoir une idée plus large des matières et sujets enseignés (dictionnaires, tables et abaques, handbooks, encyclopédies, etc.)

Quand aux enseignants, il faudrait leur acquérir principalement :

des ouvrages et des périodiques leur permettant de mettre à jour les connaissances acquises au cours de leur formation et de poursuivre la recherche scientifique dans leurs domaines propres.

Dans la politique d'acquisition, l'objectif est d'adapter le fonds documentaire aux besoins des usagers et de le rendre attrayant de manière à pouvoir enregistrer un taux d'usagers réels supérieur ou égal à 95%, et à avoir une couverture de l'ensemble des matières enseignées dans l'établissement.

#### **2. 2.1- Organisation des Collections du SID**

***Constitution du fonds documentaire*** : le fonds documentaire du Service d'Information Documentaire comprend 14 787 volumes et 24 titres avec une capacité maximale de 50 000 volumes. La classification choisie est la Classification décimale de Dewey qui convient bien au libre accès adopté par le SID.

La cote du livre lui confère une place unique dans la collection. A la bibliothèque de l'ESP – Centre de Thiès, la cote est composée de son indice Dewey à laquelle sont associés un numéro correspondant au nom de famille de l'auteur que l'on trouve dans la table des auteurs de ***Cutter Sanborn***, et la première lettre du titre du livre. Pour les numéros en plusieurs exemplaires, il est ajouté le numéro de l'exemplaire, il en est de même pour les éditions différentes où il est ajouté l'année d'édition au bas de la cote.

**Types de fichier** : Nous disposons de trois types de fichiers: un fichier auteurs/titres ; un fichier matière; un fichier topographique qui reflète la place des livres sur les rayons et remplace le registre d'inventaire. le numéro d'inventaire de chaque document est apposé sur sa fiche topographique.

Le fonds documentaire est essentiellement composé d'ouvrages et de quelques périodiques. Les documents sur support électronique disponibles, sont des documents d'accompagnement de livres, ils ne peuvent être utilisés seuls.

***Heures d'ouverture.*** Le SID est ouvert 35 heures par semaine d'octobre à décembre, de 8h à 12h et de 15h à 18h ;

Et 65 heures par semaine de janvier à juillet, de 8h à 20h

Les lundis la bibliothèque est fermée de 8h à 12h.

***Budget annuel : 5 millions de francs CFA***

***Services offerts*** :

Prêt : prêt à domicile sauf pour les ouvrages de référence pour les usagers régulièrement inscrits et la consultation sur place pour les autres usagers.

***Population desservie* : 284**

Nombre d'enseignants-chercheurs : 49

Nombre d'étudiants 1er cycle : 136

2e cycle : 99

#### **2.2.2- Evaluation des collections**

**TABLEAU DE L'EVOLUTION DE LA COLLECTION**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Années** | | **\*** 1981 | 1982 | 1983 | 1984 | 1985 | 1986 | 1987 | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 |
| **Acquisitions** | | **-** | 148 | 341 | 440 | 313 | 125 | 649 | 449 | 602 | 321 | 8 | 209 |
| **Nbre de volumes** |  | 10004 | 10152 | 10493 | 10933 | 11246 | 11371 | 12020 | 12469 | 13071 | 13392 | 13400 | 13609 |
| **Taux de croissance** |  |  | 1,469 | 3,303 | 4,107 | 2,822 | 1,105 | 5,549 | 3,667 | 4,714 | 2,426 | 0,060 | 1,548 |
| **Total des acquisitions**  **82-92** |  | **3605** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Années** | | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 00 | 01 | 02 |  |  |
| **Acquisitions** | | 171 | 180 | 154 | 132 | 96 | 0 | 260 | 0 | 67 | 118 |  |  |
| **Nbre de volumes** |  | 13780 | 13960 | 14114 | 14246 | 14342 | 14342 | 14602 | 14602 | 14669 | 14787 |  |  |
| **Taux de croissance \*** |  | 1,249 | 1,298 | 1,097 | 0,931 | 0,672 | 0,000 | 1,797 | 0,000 | 0,458 | 0,801 |  |  |
| **Total des acquisitions**  **93/02** |  | **1007** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* + *1981 est l'année de référence*

**TABLEAU GRAPHIQUE DE L'EVOLUTION DES COLLECTIONS**

**\*** Nous avons calculé le taux decroissance annuelle sur la base du nombre total de volumes par année à partir de la formule ci-après :

 x100

Xi = année de référence = 1981

Le tableau de l'évolution des collections et sa représentation graphique ont été effectués avec l'aide de l'outil informatique c'est-à-dire du logiciel Excel.

#### **2.2.3- Evaluation comparative du taux d'accroissement**

Il s'agit de comparer la bibliothèque par rapport à elle-même sur deux périodes. Cette évaluation par comparaison de la bibliothèque par rapport à elle-même nous permet de suivre son évolution sur deux périodes différentes. Il faut remarquer qu'il est difficile de trouver d'autres bibliothèques ayant le même profil et le même environnement que celle de Thiès pour qu'il soit possible de d'envisager une étude comparative. La particularité de la bibliothèque de l'ESP Centre de Thiès est qu'elle est une bibliothèque scientifique et technique d'institut. Elle a un niveau universitaire mais ne peut être comparée à une bibliothèque universitaire qui couvre une zone beaucoup plus étendue et plus importante en documentation.

L'indicateur qui nous intéresse ici, est le taux de croissance de la bibliothèque. La comparaison est faite à partir de deux éléments que sont : le volume d'acquisition de 1982 à 1992 et celui de 1993 à 2002. La lecture de la courbe est assez significative et il est facile de constater la baisse du taux de croissance annuel et la chute des acquisitions allant jusqu'au niveau 0 pour certaines années. Il est nécessaire, pour mieux comprendre cette baisse de préciser certains facteurs importants tant il est vrai qu'une évaluation ne peut être appréciée que si l'objet à évaluer est replacé dans son véritable contexte. De 1982 à 1991 l'Ecole était encore un projet de la coopération sénégalo-canadienne et avait bénéficié pendant cette période d'un budget régulièrement utilisé de

3 millions de francs CFA. Entre 1987 et 1990, il lui avait été accordé une subvention de 100 000 $ canadiens. Cette subvention a permis à la bibliothèque de remettre à jour sa collection qui présentait déjà quelques lacunes. Cette subvention explique également les hausses remarquées sur la courbe de taux de croissance. Pour la période couvrant les années 1993/2002, la coopération avec le Canada a été interrompue et l'Ecole a intégré l'Université Cheikh Anta DIOP pour devenir un institut d'université. Cette période a été marquée par la difficulté à consommer les budgets mis en place. En effet, l'Agence Comptable de l'UCAD exige la livraison du matériel commandé avant tout règlement ; les règlements se font par ailleurs, par attribution de bons du Trésor Public communément appelés "bons verts". Les fournisseurs étrangers n'acceptant pas de livrer les documents commandés avant le règlement des factures, et les "Bons verts" n'étant plus acceptés par les fournisseurs locaux qui ont des difficultés à se faire payer à temps, il s'est créé des situations de blocages qui ont pour conséquence, le manque total d'achat de documents à la bibliothèque de l'ESP – Centre de Thiès depuis son intégration à l'université. Il est à noter que le budget est passé, avec l'intégration de l'Ecole à l'Université de 3 millions de francs CFA à 5 millions de francs mais l'augmentation ne s'est pas fait ressentir sur la croissance à cause de ce blocage.

Malgré cette situation, nous avons remarqué qu'il y a eu un certain accroissement des acquisitions même si le taux d'accroissement au niveau du développement de la collection n'est pas satisfaisant. Ces acquisitions sont des ouvrages provenant du Programme d'Amélioration de l'Enseignement Supérieur (PAES) qui est un programme de la Banque Mondiale. L'ESP a également reçu des dons, mais on sait que les dons ont la particularité de ne pas répondre exactement aux besoins et ne peuvent être programmés. Il est aussi à noter que les bons ouvrages sont rarement offerts gratuitement.

Les acquisitions des dix dernières années représentent moins du 1/3 des dix années précédentes. Par conséquent, cette première analyse de la collection nous montre que l'évolution de la bibliothèque a subi un net ralentissement qui s'avère préjudiciable aux enseignants et étudiants, quand on considère que la bibliothèque revêt un caractère scientifique et technique, et surtout quand on tient compte de la rapidité fulgurante de l'évolution de la documentation scientifique.

Il est important de redéfinir la politique d'acquisition en concertation avec les autorités de l'école pour enrayer ce mécanisme de blocage qui freine l'accroissement de nos collections. Et à partir de là, élaborer une politique de développement de la collection qui permet de faire redémarrer la croissance sur de nouvelles bases, en tenant compte de la norme de la couverture documentaire par étudiant et par usager que nous allons étudier dans la partie suivante. Le nombre d'ouvrages à acquérir doit par la suite être établi en fonction des normes de couverture par étudiant et par usager.

#### **2.2.4- Evaluation quantitative par les normes**

#### **2.2.4.1- Couverture documentaire annuelle par étudiant**

Les normes internationales veulent que les bibliothèques de type universitaire puissent acquérir une moyenne de 5 livres par étudiant et par an. Pour cette année 2002, nous avons eu une acquisition de 118 volumes pour 235 étudiants inscrits, ce qui représente 0.5 ouvrage par étudiant. Nous sommes encore bien en deçà de la norme. Il en est de même pour toutes les années prises en compte dans cette étude, exception faite pour les années où le taux de croissance a été le plus élevé. Ce constat nous confirme en définitive que la collection de la bibliothèque évolue à un rythme relativement faible.

Sur les 24 titres de périodiques que nous recevons, 10 sont des périodiques scientifiques qui nous parviennent grâce au programme PAES, 8 sont des périodiques d'information générale acquis à titre onéreux et les 6 autres nous parviennent sous forme de dons. Si nous considérons les périodiques comme les sources d'information les plus à jour et leur capacité à tenir les usagers informés sur les dernières évolutions scientifiques et techniques, nous pouvons alors réaliser le déficit en information considérable accusé par la bibliothèque.

La solution qui s'impose est de mettre en place une politique d'acquisition qui se rapproche des normes en vigueur, d'élaborer le budget en fonction des problèmes décelés, afin de permettre à la bibliothèque de combler progressivement le gap qui s'est creusé dans l'évolution de sa collection. Pour être en phase avec les normes, la bibliothèque devrait normalement envisager une acquisition annuelle de 1175 volumes pour nos 235 étudiants. Le contexte économique actuel ne permet pas de faire autant d'acquisition par an mais, l'Ecole devra consentir des efforts supplémentaires pour tendre vers ce que les normes internationales exigent et ainsi permettre à nos diplômés de sortir avec toutes les compétences requises pour faire face aux nouvelles données sur le marché du travail. Il est souvent mis l'accent sur l'incapacité des pays en voie de développement à suivre les normes internationales en vigueur à cause du contexte économique difficile qu'ils traversent. Cependant, est-il permis de donner un enseignement de moindre qualité sous prétexte de manque de moyens ? Dans une perspective de formation pour le développement, il est essentiel de doter les structures universitaires de dispositifs leur permettant d'offrir un enseignement de qualité.

#### **2.2.4.2- Couverture documentaire au regard de la population à desservir**

Le taux de couverture également pose problème, si nous considérons la norme suggérée par Sam IFIDON, norme selon laquelle la bibliothèque universitaire doit disposer d'une couverture de 100 volumes par utilisateur. Nous avons un fonds documentaire de 14 787 volumes pour une population de 284 usagers effectifs. Cela signifie que nous ne disposons à l'heure actuelle que de 52.06 ouvrages par usager, donc une couverture ne représentant que la moitié de ce qui est exigé par la norme. Cette analyse ne tient pas compte des ouvrages hors circuit, c'est-à-dire détériorés, perdus ou obsolètes.

#### **2.2.4.3- Âge de la collection**

L'évaluation de l'âge de la collection permet de voir dans quelle mesure l'information offerte aux usagers est à jour. Elle se fait à partir du copyright ou de l'achevé d'imprimer. La méthode utilisée est celle de la moyenne qui consiste à faire une addition du nombre de dates, pour ensuite diviser la somme obtenue par le nombre d'exemplaires. Sans l'outil informatique, il serait fastidieux et difficile de faire l'évaluation par cette méthode, de la totalité de la collection. Nous avons donc procédé à un échantillonnage qui s'est opéré sur la base des disciplines les plus importantes dans le domaine des génies civil et mécanique et sur la base des disciplines exigeant une constante mise à jour à cause de l'évolution rapide notée à ce niveau.

Nous avons ciblé l'informatique, les sciences pures, les sciences appliquées, l'anglais technique, l'architecture et l'urbanisme :

Sur un échantillon de 125 ouvrages, relatifs aux disciplines ciblées, nous avons choisi par ordre d'importance :

\* 20 livres pour l'informatique

\* 40 livres pour les sciences pures (mathématiques, physique et chimie)

\* 45 livres pour les sciences appliquées (génie civil, génie mécanique)

\* 10 livres pour l'anglais technique du fait de l'importance de la documentation technique écrite en anglais

\* 10 livres pour l'architecture et l'urbanisme, etc.

Le calcul nous donne une date moyenne d'édition équivalente à 1956. Ce qui revient à dire que l'âge moyen de la collection est de 46 ans. L'analyse de ces données nous révèle le caractère obsolète de la collection. Il est impératif de faire un inventaire qui devra être suivi d'un vaste programme d'élagage des documents inutilisables et inutilisés à cause de l'âge des informations qu'ils contiennent. Il ne sert à rien d'avoir une importante collection si la plupart des documents sont devenus inexploitables. Il serait également bon de se poser la question suivante : parmi les 52 livres disponibles par usager, combien sont encore utilisables parce que à jour ? ou encore, combien répondent à leurs besoins ? Il est indéniable que l'âge nous révèle l'obsolescence de la collection, mais aussi creuse davantage l'écart entre l'enseignement de qualité délivré et la quantité des ouvrages mis à la disposition des usagers. Cela s'avère très inquiétant quant à la perspective de formation pour le développement.

#### **2.2.4.4- Rotation de la collection**

Cette évaluation qualitative nous permettra de voir l'adéquation de la collection avec les demandes de la population à desservir. Elle fera ressortir le taux d'utilisation global d'une collection de prêt. Nous la ferons à partir du volume global de la collection de la bibliothèque car nous ne disposons pas de système de comptage nous permettant de faire une évaluation sur une seule section. L'évaluation ne concerne que quatre années consécutives : 1999, 2000, 2001, 2002.

1999 : 3252 prêts enregistrés sur une base de 14 602 documents.

2000 : 2484 prêts enregistrés sur une base de 14 602 documents.

2001 : 3268 prêts enregistrés sur une base de 14 669 documents.

2002 : 2084 prêts enregistrés sur une base de 14 787 documents.

Pour 2002 le nombre de prêts ne couvre que les mois de janvier, février, mars

**Taux de rotation :**

Taux de rotation pour 1999 = 0.22

Taux de rotation pour 2000 = 0.17

Taux de rotation pour 2001 = 0.22

Taux de rotation pour 2002 = 0.14

Le taux de rotation s'obtient en divisant le nombre de prêts enregistrés par le nombre total de documents de la collection (ISO 11620 B.2.4).

**Facteurs justifiant la faiblesse du taux de rotation :**

\* Le manque de politique d'élagage ;

\* le prêt long terme (9 mois) en vigueur pour les enseignants et étudiants finissants ;

\* le refus des enseignants de rendre certains documents qu'ils préfèrent garder avec eux pour, disent-ils, "les avoir sous la main";

\* le défaut d'amende pour le non-retour des documents dans les délais requis ;

\* le manque de promotion des ressources disponibles, le nombre de prêts simultanés pouvant aller jusqu'à 10 volumes pour les enseignants, et 5 pour les étudiants finissants.

#### **2.2.4.5- Evaluation du nombre de prêts par personne**

L'objectif est d'évaluer le taux d'utilisation de la collection par la population à desservir. Il se calcule en divisant le nombre de prêts enregistrés par année, par le nombre de la population à desservir (norme ISO 11620 B2.4.2.)

2000 : 2484 prêts enregistrés sur une base de 295 inscrits

2001 : 3268 prêts enregistrés sur une base de 312 inscrits.

2002 : 2084 prêts enregistrés sur une base de 284 inscrits

2000 : une moyenne de 8 prêts enregistrés par personne

2001 :une moyenne de 10 prêts enregistrés par personne

2002 : une moyenne de 8 prêts enregistrés par personne.

Tous les étudiants de l'Ecole sont obligatoirement inscrits à la bibliothèque pour pouvoir bénéficier des prêts des manuels de base de la librairie papeterie qui est un service annexe de la bibliothèque. Ils consultent également les collections de la bibliothèque grâce à la collaboration des professeurs qui leur donnent dans le cadre des cours, des bibliographies d'ouvrages disponibles à la bibliothèque. Nous notons que malgré cela, l'exploitation de la bibliothèque reste relativement faible. Si nous prenons en compte le fait que le délai de prêt est de 15 jours renouvelable une fois, nous pouvons voir qu'il est possible pour un usager qui respecte les délais de prêt d'emprunter facilement 18 ouvrages pendant une année scolaire. Ce faible taux de rotation dénote qu'il y a encore des efforts à fournir pour convaincre de l'utilité de la bibliothèque et du rôle de l'information dans l'enseignement technique pour lequel elles constituent un support de taille.

# 2.3- Evaluation du Personnel

La qualité de la gestion du personnel est un élément déterminant de succès dans toute entreprise. Les dirigeants des bibliothèques doivent développer leurs compétences à diriger une équipe, notamment la définition d'une politique, l'organisation du temps, la gestion financière, la conception et l'entretien des réseaux, la gestion des ressources. A cela s'ajoutent les nouvelles fonctions de concepteur de bases de données, de formateur, de webmestre, de veille informationnelle, etc. Ils doivent également entretenir de bonnes relations avec leurs organismes de tutelle et avec leur public. Ils ont besoin de savoir utiliser différents outils de gestion, tels que l'analyse des besoins de la collectivité, l'évaluation des performances, et le contrôle. Face à cette nouvelle surcharge, les fonctions traditionnelles d'acquisition, de traitement et de diffusion de l'information sont progressivement confiées à un personnel technique qualifié.

La gestion du personnel, bien que très peu abordée dans les études bibliothéconomiques, est d'une importance capitale. Si les collections sont un aspect crucial des bibliothèques, le personnel l'est aussi. Le travail des bibliothèques devrait être un travail d'équipe basé sur la qualification et la compétence. Le personnel doit avoir un comportement moral irréprochable afin de garder la confiance de ses usagers.

Les bibliothèques doivent s'appuyer sur des missions pour exister. La gestion du personnel au même titre que les autres fonctions bibliothéconomiques, doit s'appuyer et suivre de près les objectifs que veulent atteindre les bibliothèques. Les principes qui régissent la gestion du personnel devraient donc être libellés en fonction des objectifs à atteindre, et c’est par eux que doit se définir l'organisation de la bibliothèque.

L'évolution de la profession exige aujourd'hui une certaine compétence et un niveau intellectuel de plus en plus poussé des agents des bibliothèques et les oblige à mettre en oeuvre tous les moyens traditionnels et modernes existants pour rendre le meilleur service possible aux usagers.

L'évaluation du personnel doit avoir pour conséquence, le progrès permanent des agents dans le but d'améliorer le service rendu aux usagers. Cela suppose un cadre opérationnel qui permet de fixer des objectifs de travail avec un plan d'action pour chaque agent et un bilan d'atteinte des objectifs. Il est aussi nécessaire d'établir la liste des difficultés rencontrées en cours d'exécution de ce plan d'action et de proposer d'autres plans pour l'année suivante dans le but de fournir un service toujours meilleur.

#### **2.3.1 - Présentation du personnel** (voir tableau de présentation du personnel en annexe 7)

**Nom du poste** : 1 Bibliothécaire

**Grade** **:** 1ère classe, 2e échelon

**Niveau de rattachement :** Responsable auprès de la Direction des études.

**Fonction** **:** responsable du SID – Centre de Thiès

**Tâches :** exécution des tâches administratives ; gestion du personnel ; organisation, contrôle et coordination du service ; élaboration et mise en œuvre de la politique de développement des collections ; commande et traitement des documents ; coopération avec les autres structures documentaires ; formation du personnel ; recollement ; orientation des usagers et recherche documentaire.

Diplômes : Diplôme d'Aptitude aux Fonctions de Bibliothécaires (DAFB)

Niveau d'études : Baccalauréat + 3 ans

**B- Nom du poste :** 1 secrétaire

**Grade** : 2e catégorie, 2e échelon

**Niveau de rattachement** : responsable auprès du Responsable du SID des tâches de saisie, de production et d'édition des documents produits par le service.

**Tâches :** Saisie et édition des supports d'information produits par le SID ; saisie et édition des statistiques mensuelles et annuelles ; toute autre tâche de secrétariat

**Diplômes** : Diplôme : CAP sténo-dactylographe.

**Niveau d'études** : CEPE + 2 années

**C- Nom du poste** : Responsable des périodiques

**Grade** : employé d'administration universitaire ; 2e classe, 4e échelon

**Niveau de rattachement** : chargé sous le contrôle du Responsable du SID de la gestion des périodiques

**Formation** : formation au niveau du SID

**Diplôme** : CEPE.

**Niveau d'études** : CEPE + 3 années

**Tâches** : réception, bulletinage et mise à disposition des périodiques, équipement des ouvrages, rangement, prêt, surveillance et orientation, classement des fiches.

D**- Nom du poste** : 1 relieur

**Grade** : employé d'administration universitaire ;1ere classe principale 3e échelon

**Niveau de rattachement** : chargé sous le contrôle du Responsable du SID de l'entretien et maintenance des collections.

**Formation** : stage de formation à l'Imprimerie Nationale

**Diplôme** : CEPE.

**Niveau d'études** : CEPE + 2 années

**Tâches** : Equipement et maintenance des ouvrages, rangement, prêt.

**E- Nom du poste** : 1 préposé au prêt

**Grade** : Commis d'administration universitaire 2e catégorie, 3e échelon

**Niveau de rattachement** : chargé sous le contrôle du Responsable du SID la gestion du prêt

**Formation** : formation au niveau du SID

**Diplôme** : BEPC.

**Niveau d'études** : BEPC + 2 années

**Tâches** : classement et rangement, gestion du prêt, surveillance de la salle et orientation des lecteurs, classement des fiches.

**F- Nom du poste** : Responsable de la librairie

**Grade** : employé d'administration universitaire ; 2e catégorie, 3e échelon

**Niveau de rattachement** : chargé sous le contrôle du Responsable du SID de la distribution des manuels scolaires.

**Formation** : formation au niveau du SID

**Diplôme** : CEP.

**Niveau d'études** : CEP + 3 années

**Tâches** : gestion de la librairie, équipement des ouvrages, rangement, prêt, surveillance et orientation, classement des fiches.

Chaque agent est responsable d'une tâche et effectue selon un roulement d'autres tâches.

#### **2.4- Evaluation des Services**

Jusqu'à présent, les professionnels de l'information ont été préoccupés par la problématique de la constitution, de la conservation des collections, et de leur mise à disposition du public. Une nouvelle tendance est en train de se mettre en place qui consiste à envisager ces différentes fonctions de la bibliothèque à partir des besoins des usagers. Une priorité croissante est donnée à la notion de service qui est envisagée avec les yeux de l'utilisateur et non plus à partir du stock documentaire bien que ces deux notions soient intimement liées. Nous assistons ainsi au niveau des services offerts à une individualisation du service dans les bibliothèques qui confère à ces derniers une place de plus en plus importante. Quel serait l'intérêt d'une bibliothèque riche, fonctionnelle avec des ouvrages d'une grande qualité sans usagers pour les exploiter ? Il est nécessaire de prendre en compte les besoins des usagers et cette prise en compte doit se faire en proposant des services variés et adéquats. (Voir : Analyse de la satisfaction des usagers en annexe 4 )

#### **2.5- Evaluation du Budget**

Au regard de l'importance du rôle des bibliothèques au sein de l'université et de l'exigence que celle-ci réponde aux besoins accrus, tout en faisant face aux priorités, aux programmes d'enseignement et aux modifications constantes, il s'avère nécessaire de lui donner des moyens financiers lui permettant de mener une politique cohérente à l'abri d'interruptions préjudiciables à la communauté universitaire.

Le budget de l'ESP s'élève pour l'année 2002 à un montant de 904 978 170 CFA. Le SID-Centre de Thiès, ne bénéficie pas d'une autonomie financière. Les opérations de commandes transitent par le Service financier de l'ESP. Les fonds sont administrés par l'Agence Comptable de l'Université Cheikh Anta Diop qui paie les dépenses et recouvre les recettes. Le budget qui lui est alloué est de

5 000 000 F. CFA. La liquidation de ce budget connaît quelques difficultés administratives qui font que le service se trouve dans l'impossibilité de consommer la somme qui lui est allouée. Cette situation grave pour le SID ne permet pas de faire une évaluation objective car l'utilisation du budget n'est pas effective. Nous avons vu dans l'évaluation des collections que cette situation a eu pour conséquence le vieillissement de la collection. La non-disponibilité des informations concernant les dépenses réelles du SID (personnel, équipement, exploitation, etc. ) a rendu impossible l'évaluation par coût qui permet d'établir les frais d'utilisationde chaque structure du SID.

Il est cependant utile de noter que le montant indiqué ci-dessus est uniquement destiné à l'achat de documents. Les dépenses liées au personnel telles que les salaires, la formation et celles liées à l'exploitation comme l'entretien des services, les équipements, l'entretien, l'approvisionnement, le mobilier, la liaison spécialisée, etc. ne sont pas pris en compte dans le budget du SID et relèvent directement du Service des Finances de l'ESP. Des efforts ont été consentis cette année, pour permettre au service de s'équiper en matériel informatique (ordinateurs, switch, onduleurs, imprimante).

#### **2. 6- Coopération inter bibliothèques**

#### **2.6.1- Le Service Commun de la Documentation**

La bibliothèque appartient au même titre que les autres bibliothèques de l'enseignement supérieur au Service Commun de la Documentation de l'UCAD. Dans ce cadre elle coopère avec toutes les bibliothèques du SCD. Le SCD a été crée par décret présidentiel n° 95.197 en 1995. Il a pour mission :

* d'élaborer et de mettre en œuvre la politique documentaire de l'UCAD, de coordonner et de gérer les moyens nécessaires à la réalisation de cette politique ;
* de rechercher, d'acquérir, de traiter, de conserver et de diffuser l'IST nécessaire à l'enseignement et à la recherche universitaire ;
* de participer à la valorisation de la recherche par la collecte et la diffusion de ses résultats au Sénégal et à l'étranger,
* de favoriser une utilisation en commun des ressources disponibles dans les différentes bibliothèques de l'université en coordonnant et en harmonisant leurs activités techniques et professionnelles,
* de promouvoir la coopération documentaire au niveau national et international en relation avec les bibliothèques et les autres services d'information concourant aux même objectifs,
* de former les utilisateurs aux techniques de la recherche documentaire en relation avec les établissements d'enseignement et de recherche de l'université,
* d'assurer la formation continue et le perfectionnement des personnels des bibliothèques de l'université,
* de favoriser et de participer à la mission culturelle et scientifique de l'université.

Le SCD permet à la bibliothèque de collaborer avec toutes les bibliothèques du réseau. Le SCD qui est encore en phase d'implantation a permis l'acquisition d'ouvrages et d'outils informatiques : un ordinateur, un modem et une imprimante. L'harmonisation du prêt a permis aux usagers d'emprunter des documents dans toutes les structures documentaires du réseau et cela au même titre que les usagers de l'établissement. Dans le cadre de la formation permanente, des séminaires de formation ont été organisés dans divers domaines de :

* développement des collections
* informatique documentaire : utilisation de Winisis
* utilisation de l'Internet
* classification et indexation : Perfectionnement sur l'utilisation de la Table de Classification de Dewey.

Cependant, il serait souhaitable de maintenir un niveau de développement harmonieux de cette forme de coopération afin d'arriver à :

* une meilleure circulation des documents en assurant et en favorisant l'échange d'informations entre les structures par la mise en place d'un système de prêts interbibliothèques opérationnel et adapté,
* une harmonisation des acquisitions en fonction des domaines d'activités et ainsi d'éviter les doubles emplois,
* une coordination des systèmes informatiques sur l'ensemble du SCD en dotant les structures documentaires des mêmes outils informatiques de gestion afin de leur permettre l'accès en ligne des catalogues des bibliothèques,
* une maintenance régulière de ces outils et leur remplacement à long terme,
* une harmonisation de la formation et du perfectionnement du personnel de soutien des bibliothèques.

# CHAPITRE III

# ANALYSE DES DONNEES ET PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

## 3.1- Bâtiment

La conception et l'équipement du bâtiment doivent reposer sur les objectifs de la bibliothèque et s'y adapter. Le bâtiment doit permettre à la bibliothèque de répondre aux besoins des usagers, de favoriser la fréquentation et d'assurer une bonne conservation des collections. Un cadre agréable contribue à la politique de marketing de l'institution. Une plus grande attention accordée à la commodité, au confort, à un équipement moderne et à l'esthétique favoriserait une plus grande fréquentation de la population visée.

Nous avons vu que la bibliothèque accuse un déficit considérable dans des domaines comme le confort thermique, acoustique et visuel et la sécurité. Si les solutions à apporter aux problèmes de confort peuvent se négocier à long terme, quoique ayant des effets négatifs sur la fréquentation des usagers, la sécurité des personnes et des biens est un impératif à assurer dans l'immédiat. D'après le rapport de synthèse du bureau d'études Gaudillat, les désordres observés dans le bâtiment sont les suivants : fissures des murs, rotations des semelles filantes, éclatement des vitrages, fissuration des dallages, éclatement des remplissages, écrasement des menuiseries. La construction de nouveaux locaux est considérée comme plus avantageuse par le cabinet pour plusieurs raisons : la reconstruction estimée à 308 000 000 f. CFA est moins onéreuse que la réhabilitation dont le coût s'élève à 341 4000 000 f. CFA. La reconstruction permet de redéfinir une distribution plus adaptée aux besoins actuels. La garantie de stabilité des nouveaux bâtiments est totale sur un site présentant des conditions géotechniques favorables, ce qui n'est pas le cas pour la réhabilitation où le phénomène peut à long terme se répéter.

La construction étant dans l'incapacité d'assurer une quelconque sécurité, il est plus que nécessaire de construire une bibliothèque fonctionnelle tenant compte des réalités géotechniques du sol. Cette nouvelle bibliothèque serait construite en intégrant les exigences des professionnels, formulées en fonction des besoins de leur gestion. L'architecte devrait tenir compte du cahier de charges et des clauses techniques établis lors de l'appel d'offres, non comme de simples formalités mais, comme de véritables exigences fondées sur les commandements de Faulkner-Brown et adaptés aux réalités locales.

## 3.2- Collection

Cette évaluation nous a permis de déceler l'essentiel des problèmes de la bibliothèque en ce qui concerne la collection qui se caractérise par :

* + la lenteur de son développement,
  + l'insuffisance de la couverture par étudiant et par usager,
  + son faible taux de rotation,
  + son obsolescence
  + son exploitation insuffisante.

En outre, elle nous a aussi permis de déceler certains problèmes rencontrés comme :

\* la conservation des documents très préoccupante à cause de la chaleur générée par une grande baie vitrée produisant un effet de serre et favorisant avec l'humidité ambiante la prolifération de micro-organismes qui font que de nombreux documents sont couverts de moisissure.

\* Le manque d'étanchéité nous oblige à déménager la collection tous les ans depuis 3 années consécutives. Le déménagement n'étant pas possible avant la fin de l'année scolaire, les documents prennent de l'eau avant d'être stockés dans un hangar où ils ne sont à l'abri ni des insectes ni des rongeurs. A cela il faudrait ajouter le fait que le déménagement ne se faisant pas dans les meilleures conditions, les documents qui ont déjà un certain âge, sont malmenés à l'aller comme au retour. Tous ces facteurs contribuent beaucoup à la détérioration très avancée des documents. C'est ainsi qu'à la rentrée universitaire 2001/2002, après le reclassement de la collection, nous avons dénombré 129 documents devenus inutilisables à cause du degré de dégradation.

La lecture des indicateurs que nous a fournis l'évaluation ne nous permet pas d'affirmer que la bibliothèque a entièrement atteint ses objectifs. Cependant, elle nous a permis de déceler des insuffisances dans son fonctionnement. Il nous appartient de prendre les mesures qui s'imposent pour en améliorer le service et disposer ainsi d'un SID performant, répondant aux besoins de ses usagers et aux normes internationales, capable de remplir la mission qui lui est dévolue.

**Propositions de solutions**

Il serait souhaitable pour atteindre notre objectif de mise à disposition de documents pertinents et d'actualité de :

- Mettre en place une politique de renouvellement du stock existant en menant une opération d'élagage qui vise à mettre au pilon les volumes obsolètes et inutilisés.

- Trouver dans un délai assez court, en concertation avec les autorités de l'Ecole et de l'agence comptable de l'UCAD, les moyens de contourner les difficultés qui bloquent les commandes d'ouvrages et de rendre ainsi possible la consommation des crédits alloués à la bibliothèque.

- Mener une politique d'acquisition annuelle permettant d'avoir un taux de croissance variant entre 2 et 4% et une couverture assez large des matières enseignées. Pour ce faire, se fixer des objectifs pour atteindre dans des délais raisonnables la couverture de 100 livres par usager, et dégager des crédits conséquents, capables d'aider à la réalisation de cette politique.

- Dégager des crédits supplémentaires étalés sur 3 années pour renouveler la collection d'ouvrages de référence devenue obsolète.

- Acquérir une collection des meilleurs périodiques dans le domaine du génie civil et du génie mécanique. Acquérir des périodiques électroniques à mettre à la disposition des usagers moyennant une petite contribution de la part de ces derniers.

- Construire une bibliothèque fonctionnelle permettant une bonne conservation des documents et respectant les normes standard d'hygrométrie et de circulation de l'air.

- Multiplier les services aux usagers en :

* offrant une assistance accrue aux usagers dans la recherche documentaire et l'orientation,
* assurant la formation des usagers à l'exploitation correcte du fonds documentaire,
* améliorant la signalisation de la bibliothèque,
* offrant des services de recherche documentaire en ligne,
* assurant une diffusion sélective de l'information,
* publiant des documents secondaires tels les bulletins de sommaires, listes d'acquisitions récentes, etc.

- Valoriser la bibliothèque comme un service d'information moderne en mettant en valeur la collection et en offrant des informations en ligne (veille technologique).

- Informatiser la bibliothèque pour la rendre plus attractive car la modernité attire toujours, surtout quand on réalise qu'elle apporte des informations à jour et pertinentes pour la recherche et l'enseignement. L'informatisation facilitera aussi les tâches documentaires et permettra de générer des statistiques pour une évaluation permanente de la bibliothèque qui aura pour conséquence le rapprochement constant de la bibliothèque de ses objectifs.

## 3.3- Personnel

La gestion du personnel revêt un aspect organisationnel important et requiert une gestion quotidienne rationnelle des ressources humaines. Il s'agit de s'assurer que les moyens mis en œuvre sont correctement gérés, d'où la nécessité d'avoir un organigramme fonctionnel. L'organigramme doit dépendre de l'organisation que l'on veut mettre en place pour atteindre ses objectifs et il faut s'assurer que les ressources humaines disponibles permettent d'atteindre les objectifs avec un seuil de productivité acceptable. Cela implique la nécessité de disposer d'un personnel qualifié et compétent.

Pour nous, il est d'abord question de s'assurer que la charge de travail n'est pas supérieure aux capacités de l'équipe en place pour effectuer les tâches nécessaires au fonctionnement du SID et de voir si les ressources humaines existantes sont suffisantes pour cette même charge de travail. La lecture du tableau de description des postes nous montre que le problème se situe principalement au niveau de la qualification du personnel. Cette situation entraîne forcément un problème au niveau de l'organisation car la situation exige une adaptation à l'existant.

Le SID, service rattaché à la Direction des Etudes, a un organigramme en râteau. Le personnel dépend directement de la Responsable du service qui est la seule à posséder une qualification professionnelle en dehors de la secrétaire. Le personnel placé sous sa responsabilité n'a pas les qualifications requises pour exécuter des tâches comme le catalogage, l'indexation, le dépouillement des périodiques, la recherche bibliographique, etc. Il se crée ainsi une surcharge de travail qui va des tâches administratives de gestion aux tâches techniques professionnelles pour la responsable qui ne peut confier à son personnel que des tâches d'exécution. Celles-ci sont le classement, la communication des collections conservées dans les magasins, le prêt, la surveillance des salles de lecture, l'entretien des locaux.

Ces problèmes engendrent un déficit dans la quête de satisfaction des besoins des usagers. Le savoir, particulièrement l'information scientifique et technique, ne doit pas être entreposé sur des rayonnages. Il doit être diffusé et transmis le plus rapidement possible à cause de son caractère éphémère. Les bibliothèques universitaires et de recherche partant de la gestion de stocks évoluent vers une documentation plus active, dans le but de répondre à des objectifs toujours plus précis.

Nous avons essayé, jusqu'à présent, d'adapter et de résoudre certains problèmes de fonctionnement en prenant en compte l'existant. Cet existant accuse un déficit du point de vue de la qualification et ne permet pas, pour le moment, d'atteindre les objectifs du SID, en ce qui concerne l'offre de service de qualité. Une formation efficace et régulière est essentielle même pour les professionnels, du fait du changement rapide de la bibliothéconomie et des services d'information. Le personnel doit être capable de suivre le changement et être formé pour aider l'usager à faire de même.

Les indicateurs pour évaluer le personnel sont nombreux et variés. Leur choix peut s'opérer en fonction des spécificités et des objectifs du SID. Le tableau du personnel actuel nous montre qu'il est impossible d'atteindre les objectifs si des mesures ne sont pas prises pour améliorer la qualification et le rendement de ce même personnel. C'est la raison pour laquelle, nous avons jugé prioritaire de ne pas l'évaluer par les normes pour définir sa rentabilité (rapport coût/efficacité), mais de proposer des solutions pour corriger les anomalies décelées et qui empêchent de toute manière d'atteindre les objectifs.

###### Propositions de solutions

**Effectif :**

Il serait souhaitable de disposer d'un professionnel pour 10 000 volumes. Le rapport entre les professionnels et le personnel de soutien est de 1 pour deux. Pour plus de 14 000 volumes, nous pouvons avoir le tableau suivant : 1 conservateur, 1 documentaliste ou bibliothécaire, 4 bibliothécaires-adjoints. Le recrutement d'un bibliothécaire documentaliste s'avère nécessaire, de même que la formation et la participation aux activités professionnelles

**Formation**

* Capitaliser l'expertise acquise au fil des années par le personnel en leur faisant suivre une formation après un test de sélection. Cette formation leur permettra d'accéder au grade de bibliothécaire-adjoint. La formation se fera sous forme de module avec des applications sur place sous forme de travaux pratiques. Deux agents de la bibliothèque auxquels on joindra deux agents de l'ESP - Centre de Thiès titulaires du BEPC ou même du Baccalauréat pourront suivre cette formation. Cette formation pourra se faire sur place par la responsable du service.
* Permettre le reclassement du personnel après la formation. Offrir au personnel la possibilité de suivre un plan de carrière pour une meilleure motivation. Cette décision ne peut être prise que par l'autorité de tutelle.

**Associations professionnelles**

Il est nécessaire d'encourager le personnel à participer à des rencontres professionnelles, à des formations continues et à adhérer aux associations professionnelles. Cela pourrait leur permettre de s'intéresser à la profession, de suivre son évolution et de se motiver pour un perfectionnement.

## 3.4- Services

Le SID n'offre pas beaucoup de services à ses usagers et la situation actuelle ne permet pas de le faire. L'évaluation des services du SID se fera à partir d'une enquête réalisée auprès de nos usagers. La non disponibilité de relevés statistiques sur les services rendus ne nous permet pas de faire d'autres sondages pour une évaluation plus poussée des services offerts. Les relevés disponibles nous ont cependant permis de faire l'étude sur la rotation de la collection et sur le nombre de prêts par usagers. Cette étude a décelé un taux de rotation et un nombre de prêts par usager assez faible. Ces failles dans l'offre de services ont été confirmées par le sondage de la satisfaction des usagers effectué auprès des usagers. Ce sondage qui a eu un taux de réponse de 27%, dénote que la situation actuelle du SID commence à avoir pour conséquence un certain manque d'intérêt, de la part des usagers, pour le service. La baisse du taux de réponses pour le recueil de suggestions d'achat de livres nous le confirme.

L'enquête menée nous a révélé les informations ci-dessous :

Sur 100 formulaires distribués au hasard, 27 usagers nous ont apporté leurs réponses. Parmi ces 27 réponses 10 proviennent des enseignants-chercheurs et 17 des étudiants. La lecture de ces réponses nous traduit le fait que la plupart de nos usagers est inscrit au SID. L'analyse des réponses nous a permis de voir que l'organisation donne satisfaction à la majorité des usagers, que les ouvrages de référence représentent la collection du SID la plus sollicitée, que les enseignants-chercheurs sont pour la plupart satisfaits des services offerts et que ceux qui fréquentent le service, y passent en moyenne 15 à 20 minutes par jour. Ils viennent au SID pour y effectuer un prêt ou une recherche bibliographique et ils trouvent le contact avec le personnel facile. L'analyse nous a également permis de déceler les problèmes suivants :

**1. Fréquentation**

La fréquentation est faible et cela est dû :

* au manque de confort thermique
* au manque de connexion à Internet,
* à une documentation obsolète et insuffisante

**2. Organisation** :

L'organisation accuse des faiblesses qui selon les résultats du sondage sont dues:

* à un défaut de signalisation,
* au bruit,
* à des horaires d'ouverture non convenables

**3. Exploitation de la collection**

La salle de lecture est toujours vide et les usagers ont exprimé leur préférence pour le prêt à domicile à cause de la chaleur qui y règne.

Le fonds documentaire est moyennement connu et les raisons évoquées sont :

* le manque de temps à consacrer à la bibliothèque,
* le manque de formation des usagers,
* le manque d'informatisation pour faciliter la recherche

**Le prêt inter-bibliothèques :**

La majorité des usagers savent qu'ils ont la possibilité de faire du prêt inter-bibliothèques mais aucun d'eux n'utilise cette opportunité à cause de la lenteur accusée lors de l'acheminement du courrier. Cela entraîne l'orientation des usagers vers d'autres structures documentaires comme la Bibliothèque Centrale de l'UCAD, la Bibliothèque de l'Ecole Nationale Supérieure d'Agriculture (ENSA) et le Service d'Information Documentaire de l'ESP – Centre de Dakar.

**Améliorations suggérées par les usagers :**

Les usagers nous ont fourni quelques suggestions pour un meilleur service. Il s'agit de :

* l'achat d'ouvrages plus récents,
* un reclassement plus régulier de la collection pour faciliter la recherche des documents en libre accès,
* l'achat de périodiques scientifiques,
* l'augmentation du nombre de livres autorisé au prêt à domicile,
* la climatisation des locaux,
* la sécurité des ouvrages et des personnes qui fréquentent le SID,
* l'informatisation,
* l'accès aux TIC.

Propositions de solution en fonction des besoins exprimés par les usagers :

* Offrir une collection organisée et à jour. Faciliter son accès par une bonne signalisation et une assistance de manière à faciliter le repérage des documents par les utilisateurs.
* Faire régulièrement une révision des collections et élaguer les documents ne présentant plus aucun intérêt pour les usagers.
* Orienter les politiques et les services vers la satisfaction des usagers.
* Etablir une politique cohérente d'offres de services.
* Examiner et évaluer régulièrement cette politique pour y apporter les réaménagements nécessaires.
* Assurer une formation aux utilisateurs dans le but de leur permettre une bonne exploitation des ressources disponibles.
* Informatiser le SID pour faciliter l'exploitation des collections par les recherches multiformes dans les catalogues en ligne.
* Permettre l'accès à l'information en ligne particulièrement des périodiques électroniques scientifiques pour résoudre le déficit accusé par le SID dans ce domaine.
* Donner accès à Internet et promouvoir la consultation des bases de données.
* Mettre à disposition une photocopieuse payante.
* Rendre disponibles les ressources des autres bibliothèques du service commun de la documentation par le canal du prêt . Au Canada, ce service est si développé que des voitures de liaison en assurent le bon fonctionnement sur l'ensemble du territoire. Cette solution peut permettre d'éviter les pertes de documents par la poste qui rendent la plupart des professionnels réticents aux prêts .
* Promouvoir le SID en fournissant aux usagers, des plaquettes, des affiches et autres outils publicitaires permettant de mieux vendre les services ;
* Offrir un cadre de travail sécurisant présentant un confort thermique et acoustique favorable au travail intellectuel.

## 3.5- Budget

L'ESP devrait faire du SID l'une de ses priorités, lui garantir une infrastructure de base adéquate et ainsi lui permettre de :

- Mettre en place une subvention substantielle étalée sur trois années pour permettre de combler les lacunes accusées et de mettre à jour la collection.

- Etablir un budget d'acquisitions permettant d'avoir un taux d'accroissement minimum de la collection de 4% par an. Il conviendrait de revoir le budget à la hausse pour amener le SID à un niveau de développement acceptable et de l'y maintenir en mettant à jour d'une manière constante ses collections. Ce budget permettrait aussi le maintien d'un bon niveau de service de bibliothèque et l'acquisition de nouveaux supports d'informations.

- Faire face aux exigences accrues engendrées par les NTIC en prenant en compte les abonnements aux bases de données étrangères, les services en lignes et entretien des installations informatiques.

- Procéder au renouvellement progressif des équipements en tenant compte de l'amortissement du matériel existant, son remplacement et son entretien.

- Former le personnel en lui donnant les moyens de participer à des stages et à des rencontres professionnelles.

- Mettre en place des moyens de communication tels que le téléphone et le fax.

- Mettre en place des services capables de générer des revenus pour faire face à certaines dépenses urgentes d'exploitation.

Mettre sur pied des infrastructures de formation équipées dans le domaine des nouvelles technologies de l'information.

# Conclusion

Ce travail d'évaluation nous a permis de prendre un premier contact avec la pratique d'évaluation et de comprendre qu'une telle entreprise requiert des préalables indispensables comme :

* la définition des objectifs opérationnels
* l'exigence de compétence de la part des professionnels
* la maîtrise des outils statistiques qui favorise une démarche concrète de l'évaluation.
* la maîtrise des normes et du vocabulaire qui permet de mener une démarche scientifique de l'évaluation.
* la connaissance de base des techniques d'enquête et de sondage

l'évaluation du SID de l'ESP-Centre de Thiès nous a également permis de déceler quelques obstacles susceptibles d'être rencontrés lors de la mise en œuvre d'une telle entreprise. Comme outil de management et de pilotage des politiques documentaires, cette initiative est destinée à permettre aux professionnels de l'information documentaire qui y auront accès de parvenir à une meilleure connaissance des mécanismes de fonctionnement des structures dirigées et conduira à une plus forte rationalisation de leurs activités pour parvenir à de meilleurs résultats. Cette évaluation rendra certainement possible, au niveau du SID, un suivi détaillé de la politique des acquisitions, du développement de la collection et de l'exploitation des ressources documentaires. Elle nous a également donné l'occasion de découvrir la vraie physionomie du SID, de son public, de l'appréciation qu'il fait des services, ses périodes d'affluence, sa mobilité. Elle a aussi conduit à déceler des insuffisances au niveau du personnel et de bien appréhender les vrais besoins en formation pour en renforcer les compétences.

Les bouleversements en cours dans les bibliothèques, surtout en milieu universitaire, laissent très peu de chance de survie aux formes traditionnelles d'organisation. Ce qui laisse naturellement entrevoir l'importance de suivre la mouvance mondiale actuelle, par une administration moderne avec de nouveaux outils performants et la mise en place de mécanismes de contrôle de gestion appropriés. Mais cette entrée dans la modernisation des services d'information se fera difficilement sans l'informatisation des bibliothèques débouchant sur un processus d'évaluation permanente.

Ce travail, comme toute œuvre humaine, comporte sans nulle doute des lacunes et demeure perfectible. Cependant, notre ambition aurait été d'ouvrir une porte pouvant conduire à la bonne appréhension de la vocation du SID dans l'environnement universitaire et dans la formation des ingénieurs pour le développement de notre pays et de l'Afrique.

# Bibliographie

Association des Responsables des Bibliothèques et Centres de Documentation Universitaires et de Recherche d'Expression Française. Congrès (1993 : Dakar)

L’Evaluation des bibliothèques universitaires dans l’espace francophone : actes du /congrès de l’ABCDEF tenu à Dakar les17/18 mars 1993. ; textes réunis par Alban Daumas, Michel Dousse, Martin Nicoulin. – Fribourg : ABCDEF : Ed. Universitaires Fribourg, 1995. – 179p. – (Bibliothéconomiques ; 2)

Association des Universités Partiellement ou Entièrement de Langue Française.

L’évaluation des bibliothèques universitaires / dir. Jean-Pierre Clavel…[et al.] – Montréal : AUPELF, 1984

**Bérard, Raymond**

L'évaluation des compétences et des personnels dans les bibliothèques universitaires. – In : Bulletin des Bibliothèques de France, 2000 T. 45, n°1, p. 62 - 69

**Bisbrouck, Marie Françoise**

Les bibliothèques universitaires : L'évaluation des nouveaux bâtiments. - **In** : Bulletin des Bibliothèques de France, 2000, T.45, n°3, p.31-38

<http://www.enssib.fr/bbf/bbf-2000-3/04-bisb.pdf>

**Carbone, Pierre**

Evaluer la performance des bibliothèques : Une nouvelle norme. – **In** : Bulletin des Bibliothèques de France, 1998, T. 43, n°6, p. 40-45

<http://www.enssib.fr/bbf/bbf-98-6/05-carbone.pdf>

**Debrion,  Philippe**

La gestion des ressources humaines. – **In :** Bulletin des Bibliothèques de France, 2000, T. 45, n°1, p.71-74

<http://bbf.enssib.fr/bbfhtml/2000_45_1/2000-1-p71-debrion.xml.asp>

**Dione, Bernard**

Mém. DISSIC : EBAD : 1995

Essai d’évaluation des collections de la Bibliothèque Centrale de l’Université Cheikh Anta DIOP de Dakar. – Dakar : EBAD, 1995. – 83p.

**Giappiconi**, Thierry ; **Carbone**, Pierre

Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public. - Paris : Electre-Ed. du Cercle de la Librairie, 1997. – 264p. – (Collection Bibliothèques)

**Giappiconi, Thierry**

Manuel théorique et pratique d’évaluation des bibliothèques et centres de documentation. - Paris : Electre-Ed. du Cercle de la Librairie, 2001. – 223. - (Collection Bibliothèques)

**Girard-Billon, Aline**

La mise en œuvre des indicateurs de performance dans les bibliothèques de lecture publique : bilan et perspectives. – Lyon : ENSSIB, 1999. – 37p.

**Groupe de gestion des bibliothèques de palais de justice et de barreaux**

Normes des bibliothèques canadiennes de palais de justice et de barreaux. - 1998. – 24p.

**Jarrigue, Marie-Thérèse**

Administration et bibliotèques / collab. Jean Péchenart. – Nouv. Ed. – Paris : Electre-Ed. du Cercle de la Librairie, 1996. – (Collection Bibliothèques)

**Kupiec, Anne. Dir.**

Bibliothèques et évaluation / collab. Anne-Marie Bertrand, … - Paris : Electre-Ed. du Cercle de la librairie,1994. - 197p. – (Collection Bibliothèques)

**Organisation Internationale de Normalisation**

Information et documentation : indicateurs des performances des bibliothèques. - Genève : ISO, 1998.- 60p. - (Norme internationale ISO ; 11620).

**Sène, Henri**

Rapport annuel 1999/2000 de la Bibliothèque Centrale de l’UCAD. – Dakar : BU, 2001. - 40p

**Simonetti, Eric**

Les Fonctions des personnels des bibliothèques universitaires : Une Enquête. – **In :** Bulletin des Bibliothèques de France,1997, T 43, n°1, p. 85-90

**Withers, F. N**.

Normes pour l’établissement des services de bibliothèque : enquête internationale. –

Paris : UNESCO, 1975. - 484 p. **–** (Documentation bibliothèques et archives : études et recherches ; 6)

**WEBLIOGRAPHIE**

**La Mesure et l'évaluation des résultats des activités des bibliothèques**

<http://www-pole.grenet.fr/POLE/REDOC/documents/csb/evaluation.html>

**les Bibliothèques des universités**

<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport98/rapp98-bibliotheques/csb-rapp98-bliouniversitaires.html>

**Giappiconi, Thierry**

Des statistiques à l'évaluation : méthodes et outils dans le projet de la nouvelle bibliothèque de Fresnes.

<http://ifla.inist.fr/IV/ifla62/62-giat.htm>

**LISTE DES SIGLES**

BEPC : Brevet d'Etudes du Premier Cycle

BU : Bibliothèque Universitaire

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle

CEPE : Certificat d'Etudes Primaires et Elémentaires

CRI : Centre des Ressources Informatiques

DAFB : Diplôme d'Aptitude aux Fonctions de

Bibliothécaire

DSSIC : Diplôme Supérieur en Sciences de l'Information

et de la Communication

EBAD :  Ecole des Bibliothécaires, Archivistes et

Documentalistes

ENSETP : Ecole Nationale Supérieure d'Enseignement

Technique et Professionnel

ENSUT : Ecole Nationale Supérieure Universitaire de

Technologie

EPT : Ecole Polytechnique de Thiès

ESP :  Ecole Supérieure Polytechnique

ISO : International Standard Organisation

IST :   Information Scientifique et Technique

NTIC :  Nouvelles Technologies de l'Information et de

la Communication

PAES : Programme d'Amélioration de l'Enseignement Supérieur

PFE : Projet de Fin d'Etudes

SCD :   Service Commun de la Documentation

SID :   Service d'Information Documentaire

TIC :   Technologies de l'Information et de la

Communication

UCAD :    Université Cheikh Anta Diop

1. SENE, Henri. - l’information scientifique et technique dans les universités d’Afrique francophone. In Documentation et francophonie.1989. p.59 [↑](#footnote-ref-1)
2. MONNIER, Eric. – Evaluation des politiques publiques…,op. cit. p.2 [↑](#footnote-ref-2)
3. KUPIEC, Anne. – Bibliothèques et évaluation.1994. P.7 [↑](#footnote-ref-3)
4. CLAVEL, Jean-Pierre. – L’Evaluation des bibliothèques universitaires.1984. P.7 [↑](#footnote-ref-4)
5. Rapport DELEAU 1986. P. 7 [↑](#footnote-ref-5)
6. GIAPPICONI, Thierry, CARBONE, Pierre. – Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public.1997. P. 227 [↑](#footnote-ref-6)
7. AUPELF. – Evaluation de bibliothèques universitaires.1984 p.8 [↑](#footnote-ref-7)
8. LAJEUNESSE, Marcel. – L’évaluation des bibliothèques universitaires.1984. p. 43 [↑](#footnote-ref-8)
9. ISO 11 620 p. 3 [↑](#footnote-ref-9)