



## Défis pour une promotion des données en Afrique de l'Est et Australe

**Emma Farrow**

Réseau international pour l'accès aux publications Scientifiques Oxford, Royaume Uni

Traduction

**GUEDEGBE Bonaventure Cakpo**

Documentaliste – Commission de l'Union africaine - ETHIOPIE  
(guebonafr[at]yahoo.fr ou guebonafr[at]hotmail.fr)

### Session:

*76 – Crise ? Quelle crise ? Utilisation des statistiques et des données pour les bibliothèques à un tournant - Statistiques et évaluation*

### Résumé :

"Le problème de disponibilité – c'est ce qui constitue la matière des revues libres ou gratuits et d'autres ressources disponibles en ligne – **a été largement examiné avec succès...**"<sup>1</sup> - C'est ce qui fut récemment l'étude faite par l'Association des Universités du Commonwealth (AUC) qui s'est penchée sur l'accès à la recherche dans quatre grandes universités en Afrique de l'Est et australe (Kenya, Malawi, Rwanda et Tanzanie). La disponibilité des ressources électroniques a été abordée spécialement par des universités au Royaume Uni et en Suède - Pourtant, ces mêmes ressources ont été sous-utilisées par le personnel et les étudiants, et le financement à long terme reste un défi.

L'INASP, le Réseau international pour l'accès aux publications scientifiques travaillait depuis plusieurs années avec les pays partenaires dans le monde en développement pour soutenir tous les aspects du cycle de communication de la recherche scientifique.

Ceci inclut la promotion de modèles durables pour fournir un accès de haute qualité à la littérature internationale, et au renforcement des compétences nécessaires des bibliothécaires leur permettant de soutenir la recherche et d'offrir des services dans un environnement de bibliothèques numériques.

---

<sup>1</sup> Harles, J. (2010) **Elever la Connaissance** : Accès à la recherche dans les universités de l'Afrique de l'Est et australe. Association des universités du Commonwealth : London p. VII  
[www.acu.ac.uk/publication/download?id=291](http://www.acu.ac.uk/publication/download?id=291)

*Lorsque les bibliothèques sont partagées entre la disponibilité et l'usage des ressources électroniques (d'une part) et l'insuffisance du financement (d'autre part) les statistiques et l'évaluation sont essentielles pour l'autonomisation des décisions. En Juillet 2009, l'INASP a déployé MEERU 2, la version révisée d'un atelier de trois (3) jours sur « Le suivi et l'évaluation de l'utilisation des ressources électroniques » pour le personnel des bibliothèques impliqué dans la gestion et la fourniture des services d'information électroniques. La formation a porté, non seulement sur la collecte des statistiques habituelles mais aussi sur le rôle et la valeur des données quantitatives et qualitatives. Ce document va se pencher sur l'impact de cette formation, y compris quelques-unes des difficultés rencontrées par les participants qui cherchent à rassembler des statistiques et des données dans le but de planifier, promouvoir et financer la bibliothèque.*

---

## **1 - Introduction**

Depuis plusieurs décennies, la principale difficulté des bibliothécaires exerçant dans les pays en développement et émergent est simplement l'absence de revues académiques. En 1960 et 1970, il y avait plusieurs institutions d'excellence en Afrique qui forment des chercheurs de qualité. Ce changement, de même que celui de 1980 a mis la pression sur les universités pour qu'elles se développent tandis que le financement a été détourné vers l'enseignement primaire. La situation s'est aggravée dans la décennie suivante lorsque le climat économique s'est réduit, tandis que le coût pour l'abonnement à des revues et livres a augmenté. Un bibliothécaire kenyan se souvient d'une période où l'abonnement aux revues a chuté à presque zéro.<sup>2</sup>

A partir de la fin des années 1990, les universités ont lentement commencé à se reconstruire. Pour les bibliothèques universitaires, une véritable percée est intervenue lors du passage des revues de la version papier à la version électronique. Du point de vue d'un éditeur, l'accès à leur collection de revues en ligne pourrait être activé pour très peu de frais supplémentaires; contrairement aux revues imprimées, il n'y a aucun coût supplémentaire d'impression, de stockage ou de distribution. Cela a fait naître une prise de conscience internationale sur l'opportunité, la volonté politique et un début de correction de ce qui est désormais connu comme « fracture numérique »

L'INASP, le Réseau international pour l'accès aux publications scientifiques travaillait depuis plusieurs années avec les pays partenaires<sup>3</sup> dans le monde en développement pour soutenir tous les aspects du cycle de communication de la recherche scientifique. Ceci inclut la facilitation à l'accès aux sources savantes internationales de revues électroniques comme dans le cadre de notre Programme de renforcement de la recherche de l'information (PERii). Les négociations avec les éditeurs internationaux pour l'accès sans frais ou à des coûts proportionnels a commencé en 2001 - la même année où l'Organisation mondiale de la Santé a lancé le programme HINARI pour les revues de santé avec six grands éditeurs biomédicaux. Au fil du temps, ces initiatives d'accès<sup>4</sup> et d'autres comme celles-ci

---

<sup>2</sup> Were, J. Les courriers électroniques personnels, 11/05/2012

<sup>3</sup> Pays partenaires de l'INASP en Afrique : Côte d'Ivoire, Ethiopie, Ghana, Kenya, Lesotho, Madagascar, Malawi, Mozambique, Rwanda, Ouganda, Zambie, Zimbabwe

<sup>4</sup> Pour un aperçu utile des systèmes d'accès des bibliothèques africaines.- Voir Harle, J. (2009) Ressources numériques pour la recherche : examen de l'accès et de l'usage dans les universités africaines. Association des

l'Information électronique pour les bibliothèques (EIFL), combinés avec l'engagement des éditeurs, ont contribué à garantir une plus grande disponibilité de la littérature internationale.

Des recherches récentes faites par l'ACU ont démontré le succès des initiatives telles que celle du PERii via une étude de la principale institution nationale de recherche au Kenya, au Malawi, au Rwanda et en Tanzanie. Il a été constaté que la disponibilité de ressources électroniques se rapproche de celle des universités typiques au Royaume-Uni et en Suède, avec entre 76% - 82% des 20 meilleurs titres dans 15 disciplines disponibles<sup>5</sup>. Le contenu de cet important volume de revues internationales de qualité supérieure conduit à la conclusion :

*"Le problème de disponibilité – c'est ce qui constitue la matière des revues libres ou gratuits et d'autres ressources disponibles en ligne – a été largement examiné avec succès sur plusieurs années...."*

En résumé, le passage au numérique a fait que la disponibilité est maintenant semblable à celle au Royaume-Uni/Europe -, mais seulement grâce à la collaboration avec des initiatives externes, telles que PERii, Research4Life, et EIFL.

## 2. Les Bibliothèques à un tournant

L'étape suivante-le tournant - pour les bibliothécaires des pays émergents et en développement c'est de commencer par se diriger vers l'indépendance des programmes et des projets extérieurs. Localement acquis, ces modèles durables sont nécessaires pour assurer la pérennité de la littérature internationale de haute qualité<sup>6</sup>.

Le Développement des bibliothèques numériques a fait que le personnel de la bibliothèque a pris de nouveaux rôles et a développé de nouvelles compétences pour répondre à l'évolution des besoins. Ces nouveaux rôles doivent être accompagnés par une reconnaissance institutionnelle et d'éventuelles restructurations de l'équipe de la bibliothèque. La citation suivante est tirée d'un bibliothécaire au sein d'une institution de recherche, mais illustre le défi, en particulier pour certaines des plus petites des institutions les plus récents:

*"Faire comprendre à la direction d'employer du personnel permanent aux fins d'assurer la gestion des ressources électroniques étant dit que j'anime une bibliothèque entière et je suis le plus souvent appelés à utiliser mon temps à exercer des activités internes de communication de la recherche".*

**(Participant, Consortium Atelier des ressources électroniques pour les nouveaux membres, Kenya).**

Les tâches effectuées par le personnel de l'INASP en un moment donné seront transmises aux bibliothécaires des pays partenaires étant dit qu'ils font la sélection et

---

universités du Commonwealth : London

[www.acu.ac.uk/member\\_services/professional\\_networks/libraries\\_network/growing\\_knowledge](http://www.acu.ac.uk/member_services/professional_networks/libraries_network/growing_knowledge)

<sup>5</sup> Harle, J. (2010) op. cit., p. 11

<sup>6</sup> Pour plus d'information, Belcher, M. Burnett P. and Gywnn, S (2011) ; Elargir l'accès aux publications en Série dans les pays en développement: le rôle et la philosophie de l'INASP 2011 ; Bibliothèque mondiale et conférence de l'information: 77e Conférence et Assemblée générale de l'IFLA <http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/164-belcher-en.pdf>

l'acquisition de ressources électroniques ainsi que des activités de soutien clés comme l'accès, la sensibilisation et la formation des utilisateurs.

## 2.1 Sélection et achat des ressources électroniques

En réponse aux demandes des pays partenaires, l'INASP a continué à négocier avec les organisations internationales éditeurs pour un accès abordable aux revues électroniques et d'autres ressources en ligne. De moins de 10 éditeurs en 2001, l'INASP travaille actuellement avec 50 éditeurs et agrégateurs et en 2012 PERii seul est en mesure de proposer d'éventuels abonnements à plus de 31.400 revues en texte intégral; 7538 textes intégraux des livres électroniques en plus d'un service de livraison de documents par l'intermédiaire de la British Library. Les abonnements sont négociés sur une base à l'échelle nationale, de sorte que toute organisation à but non lucratif locale puisse en bénéficier. Compte tenu de l'expansion de l'enseignement supérieur dans de nombreux pays partenaires, il s'agit d'une considération importante. Le but ultime est de négocier au niveau national pour un accès durable des locaux aux ressources électroniques. Un soutien est apporté aux pays partenaires pour avoir des licences et négocier directement avec des éditeurs internationaux.

Chaque pays partenaire procède à une sélection annuelle des ressources disponibles par le biais du PERii<sup>7</sup>. Ce processus est dirigé par une équipe de coordination locale, avec l'INASP fournissant une liste de ressources disponibles (en général l'ensemble de revues électroniques offertes par un éditeur) ainsi que des statistiques d'utilisation pour l'exercice des années précédentes. Les abonnements sont payés à partir des budgets nationaux. La Sécurisation et le maintien des budgets des bibliothèques est un défi permanent, mais le financement des bibliothèques africaines est particulièrement vulnérable. Pour certains pays partenaires, le paiement est effectué en utilisant un financement ciblé d'un donateur international, qui transite souvent par un «principe des universités». Dans ce cas, il peut y avoir peu d'intérêt pour un processus de sélection de la collaboration. Cependant, dans de nombreux pays de tels financements externes tendent lentement à disparaître et les frais d'abonnement sont maintenant redirigés vers un financement local où le coût total de l'abonnement est déjà réglé par l'intermédiaire d'un paiement collectif par les institutions participantes. Le bâtiment ou le renforcement des consortiums de bibliothèques locales joue un rôle crucial dans l'achat collectif de ressources électroniques. Le désir d'avoir accès aux ressources en ligne a souvent été le leitmotiv pour entamer une collaboration. Dans un accord entre le consortium des Bibliothèques universitaires et de recherche de la Tanzanie (Cotul) et un bailleur de fonds international, Cotul assure une contribution aux frais d'abonnement qui ont augmenté de 25% en 2011 à 50% cette année. Cette année, les membres du consortium de bibliothèques de l'Ouganda (CUUL) ont accepté de payer pour 3 abonnements comme complément à ceux qui sont couverts par un donateur dont le financement international arrive à expiration en 2014.

---

<sup>7</sup> La liste complète des éditeurs travaillant avec l'INASP est à ce lien : <http://www.inasp.info/publishers-with-inasp> . Une liste de ressources disponibles par pays est disponible via les "éditeurs" lien sur chaque page des pays

## Le Consortium des bibliothèques du Kenya

Les avantages de la collaboration sont illustrés par KLISC – Le Consortium des services d'information des Bibliothèques du Kenya. Un petit groupe de six universités publiques se sont réunies en 2002, lorsque le financement des bailleurs de fonds a cessé, conduisant ensuite à la formation du KLISC. En 2012, ils étaient passés à 86 institutions membres "*libérées*", y compris les universités publiques et privées, instituts de recherche, Bibliothèque nationale et Archives, et les collèges d'enseignement supérieur.

Les membres du KLISC sont maintenant en mesure de payer et avoir accès à plus de 35.000 textes intégraux des revues électroniques ainsi que plus de 50.000 livres en ligne dans tous les domaines pour soutenir la recherche. L'Exécutif du Consortium a commencé par octroyer des licences et à négocier directement avec certains éditeurs internationaux.

### 2.2. Activation de l'accès

Un bibliothécaire de toute institution éligible dans le pays est en mesure de s'inscrire à PERii, l'activer et avoir accès à des collections de ressources électroniques pertinentes par le biais d'un système d'inscription en ligne. Pour bénéficier pleinement de ces ressources, une infrastructure appropriée des TIC est nécessaire, y compris le matériel informatique et une bande passante appropriée. Un des défis pour les bibliothécaires est d'établir des relations solides avec les collègues du service informatique, plaider pour des politiques d'investissement appropriées aux fins de permettre l'accès.

Une bande passante limitée peut être un obstacle important à l'accès. Au regard de l'étude de ACU susmentionnée, la vitesse de téléchargement pour un seul article de 994 ko PDF a été comparée pour les quatre institutions participantes<sup>8</sup>

<b>Chancellor College Université du Malawi</b>	<b>Université de Nairobi</b>	<b>l'Université nationale du Rwanda</b>	<b>Université de Dar es-Salaam</b>
45 minutes pour 80% de téléchargement, puis échec	3 minutes	4 minutes	4 minutes

Il est à noter que cet exercice a eu lieu en milieu de matinée, moment où des vitesses de téléchargement sont souvent plus lentes tard dans la journée lorsque les Amériques sont en ligne. En outre, les échantillons proviennent de la principale institution nationale de recherche; il semble raisonnable de supposer que les temps de téléchargement dans de nombreuses institutions locales seront beaucoup plus lents<sup>9</sup>.

Des systèmes appropriés sont également nécessaires pour gérer les abonnements en ligne et leur accès. L'enregistrement des adresses IP devient de

<sup>8</sup> Harle, J. (2010) op. cit., p. 9

<sup>9</sup> Les éditeurs prennent conscience de la nécessité de considérer la vitesse de téléchargement lors de l'élaboration de nouvelles plateformes. voir <http://www.pubs-for-dev.info/bandwidth-challenge>

plus en plus courant et naturellement préféré par de nombreux éditeurs en raison de sa plus grande sécurité que les noms d'utilisateur et mots de passe.

### 2.3 Promotion et formation des utilisateurs

Un thème commun (demeure) une nécessité pour les bibliothèques de promouvoir les ressources numériques. C'est un défi international, mais potentiellement plus où l'histoire récente s'est traduite par le fait que de nombreuses bibliothèques africaines ont eu peu à offrir sous la forme de ressources imprimées - avec des cultures de lecture universitaires érodés par la suite. Les faibles niveaux d'activités de recherche ont réduit la demande de revues. Il a aussi souvent mené à de faibles attentes des universitaires et des chercheurs de la bibliothèque, et d'où la nécessité pour les bibliothécaires d'adopter une forte attitude proactive.

En pratique, cela peut ne pas avoir été reconnue ou le personnel de la bibliothèque peut ne pas avoir les compétences nécessaires:

*"... Peu de collèges et universités avaient mis en place une stratégie de promotion des ressources électroniques pour traiter de l'accès et de l'utilisation des ressources électroniques pour la recherche et l'éducation"<sup>10</sup>*

*"...Nous avons toujours conseillé aux membres du CUUL de faire la promotion des ressources de leur bibliothèque aux utilisateurs afin qu'ils obtiennent une valeur-argent et de justifier ainsi leur présence. Toutefois, les bibliothécaires ont été limitées avec les compétences nécessaires pour mener à bien ces tâches "*  
**(Coordonnateur de l'Ouganda)**

Cela se reflète dans les sites Web des bibliothèques qui, souvent, donnent la possibilité de commercialiser leurs ressources en ligne. Les catalogues de bibliothèques également, le cas existe, incluent rarement des ressources électroniques. C'est est particulièrement important étant donné l'étendue et la complexité des ressources électroniques mises à disposition via un système d'accès comme PERii<sup>11</sup>, et sans l'aide d'outils de découverte, comme SFX.

Avec la complexité de l'environnement des ressources numériques, ajouté à cela, l'importance de la formation à l'information. Une fois que les utilisateurs prennent conscience des ressources électroniques, ils pourront être en mesure de les utiliser efficacement. Les bibliothécaires ont un rôle clé à jouer en fournissant formation et assistance.

### 2.4 Besoin des données et des statistiques

Compte tenu du contexte et des défis décrits ci-dessus, les données et les statistiques ont beaucoup à y contribuer. Elles peuvent aider les bibliothécaires des pays en développement à s'orienter vers l'accès indépendant des ressources électroniques en fournissant des preuves concourant à la prise de décision. Cela comprend:

---

<sup>10</sup> 10 voir la grande image: Echange de formation libre au Rwanda, Stratégie de promotion, de suivi et d'évaluation des ressources électroniques au Rwanda [étude de cas INASP] [www.inasp.info/seeing-the-big-picture](http://www.inasp.info/seeing-the-big-picture)

<sup>11</sup> HINARI fait maintenant partie de Research4Life; INASP, EIFL et Research4Life collaborent à simplifier l'accès du bibliothécaire et les perspectives de l'utilisateur final

- Les données pour démontrer l'utilisation des ressources électroniques et d'identifier les besoins à satisfaire, et ainsi, donner des informations pour le processus de **sélection** tant au niveau institutionnel et en collaboration à l'échelle du pays par le biais des consortiums de bibliothèques ;
- Les données pour informer les autres facteurs autour de l'utilisation des ressources électroniques (inclure l'accès au dépannage, la **promotion** et la **formation à l'information**) ;
- Les données pour **plaider en faveur du financement** - au niveau institutionnel et du consortium/nationale. Si les bibliothécaires sont incapables de démontrer la valeur des collections de leurs ressources électroniques auprès de leur supérieurs administratifs, alors le financement est peu probable de durer, et encore moins d'augmenter au fil du temps ;
- Les données pour démontrer **l'impact** afin de mesurer la différence qui a été faite (à savoir la nécessité d'aller au-delà de la simple disponibilité et utilisation)

### 3. Présentation du MEERU

Dans la pratique, les compétences nécessaires pour recueillir et interpréter les statistiques n'ont pas été suffisamment développées, étant un nouvel ensemble de compétences créées ou du moins redéfinie par l'environnement de bibliothèques numériques. Comme l'affirme un bibliothécaire Kenyan, "*J'avais l'habitude de voir les statistiques d'utilisation, mais je n'ai pas les compétences de l'interprétation des données*" (**Etude d'impact MEERU**).

Suite à des demandes de soutien, en 2005/6 l'INASP a conçu les trois jours "MEERU" atelier -Suivi et évaluation de l'utilisation des ressources électroniques. Ce fut en collaboration avec la consultance de Evidence Base, basé à Birmingham City Université au Royaume-Uni.

MEERU a été conçu comme une formation de niveau supérieur qui s'appuie sur des compétences de base de gestion des ressources électroniques. L'intention était de créer un atelier pratique, en mettant l'accent non seulement sur les mécanismes de collecte et de compilation des données, mais également s'exercer à démontrer sa valeur et son application. Evidence Base avait été commis par le Conseil Supérieur de financement de l'éducation pour l'Angleterre "de développer un modèle transférable pour l'évaluation des bibliothèques électroniques dans l'enseignement supérieur et de fournir la diffusion et la formation dans l'évaluation des bibliothèques numériques"<sup>12</sup>. La résultante eVALUEd toolkit<sup>13</sup> est une excellente ressource pour guider la collecte de données qualitatives, ainsi que des statistiques d'utilisation fournies par les éditeurs. Il comprend les bonnes pratiques, enquêtes par sondage et études de cas, essayé et testé au sein de la communauté des bibliothèques universitaire britanniques ; mais malheureusement la boîte à outils n'est plus maintenue et est donc désormais peu datée.

<sup>12</sup> Pour plus d'information : <http://www.evalued.bcu.ac.uk/about.htm>

<sup>13</sup> <http://www.evalued.bcu.ac.uk/>

La structure convenue de l'atelier était comme suit:

#### Première journée

- Introduction à la notion de suivi et d'évaluation
- Collecte et interprétation des données quantitatives
- Utilisation de l'INASP et des sites Web d'éditeurs pour accéder à des données quantitatives

#### Deuxième journée

- Collecte et interprétation des données qualitatives
- Présentation du eVALUEd toolkit
- Evaluation de la planification

#### Troisième journée

- Principales étapes dans la collecte de données d'éditeurs sélectionnés
- Enregistrement et manipulation des données dans Excel
- Analyse et utilisation des données par les institutions (étendu aux consortiums dans MEERU 2)
- Entente sur les prochaines étapes

La première session de la formation MEERU a eu lieu en 2006-2007. Une évaluation de ces premiers ateliers a montré des succès mitigés<sup>14</sup>. Le contenu et les cours ont été bien accueillis, mais il y avait moins de signes de l'application. Ceci peut arriver lorsque la formation aura un lien avec le changement de comportement et l'application sera couronnée de succès lorsqu'elle aura un lien avec des facteurs extérieurs - au moins pas d'une culture extérieure de suivi et d'évaluation.

Avant la seconde session de la formation, les documents ont été examinés et mis à jour. La troisième journée a été prolongée et l'accent a été mis sur l'utilisation de données quantitatives et qualitatives à partir des perspectives du consortium des bibliothèques locales, reflétant le renforcement d'une approche collective dans la période d'intervention. L'INASP a déjà rassemblé des statistiques d'utilisation comme une obligation à exhiber à ses propres bailleurs de fonds. Les statistiques d'utilisation ont été rassemblées à l'échelle du pays pour les années précédentes, et incorporées dans une feuille de compilation de statistiques d'utilisation annuelle au niveau des pays, stratifiées en collection par mois sous la forme éditeur/ressources électroniques. Ces données ont été partagées avec l'équipe de coordination des pays concernés, en plus d'un "Commentaire sur l'utilisation des ressources électroniques», qui comprenait des observations générales et des points à examiner.

Les feuilles de compilation utilisées dans cette approche manuelle ont été incluses dans les documents de formation du MEERU, modelant le processus entrepris par le personnel de l'INASP. Ils ont été conçus pour: permettre une comparaison année sur année à partir d'une base fiable; encourager des rapports

---

<sup>14</sup> Morgan, G "Atelier de suivi et évaluation du l'INASP : Parcours et fonctionnement" dans Rosenberg, D. ed. (2008) Evaluation des programmes et fourniture des ressources électroniques : étude de cas Afrique et Asie INASP : Oxford

normalisés pour les consortiums de chaque institution membre; être applicable au-delà des ressources électroniques fournis par l'initiative d'accès de l'INASP<sup>15</sup>.

La seconde session du MEERU a inclus les suivants ateliers de base en Afrique, modérés par le personnel de l'INASP avec les facilitateurs locaux :

Kenya (Juillet 2009)  
Malawi (mai 2010)  
Ghana (Août 2010)

Ouganda (Septembre 2010)  
Éthiopie (Septembre 2010)  
Rwanda (Avril 2011)

Les documents de l'atelier du MEERU sont disponibles gratuitement en téléchargement sur le site Web de l'INASP sous la rubrique "*Creative Commons License*" en anglais, espagnol et vietnamien: <http://www.inasp.info/meeru>. Cela inclut le guide du participant avec des diapositives de présentation, des exercices, ainsi que des notes de l'animateur.

#### **4. Quels ont été les résultats de l'intervention du MEERU?**

Avant l'atelier, les participants du MEERU ont eu pour tâche d'essayer de trouver des statistiques d'utilisation des éditeurs de deux ressources électroniques utilisés par leur propre institution. Ils ont également été priés d'apporter n'importe quel nom d'utilisateur et mot de passe administratif à l'atelier afin que les statistiques réelles puissent être rassemblées, incorporées dans une feuille de compilation, puis analysées. Dans la pratique, la plupart des participants n'a pas réussi à exécuter leur tâche. Habituellement, le participant a géré des ressources électroniques quotidiennes, mais le contact autorisé était un ancien membre du personnel de la bibliothèque ayant refusé de transmettre les informations de connexion d'administrateur ou n'étant pas en mesure de le faire parce que ceux-ci avaient été égarés. Cela semblerait refléter un manque de compréhension de la valeur des statistiques d'utilisation, ou d'un manque de priorité accordé à ce domaine.

Il n'est donc pas surprenant que des évaluations de suivi de la formation du MEERU aient montrées peu de preuves de la surveillance soutenue des statistiques d'utilisation au niveau institutionnel, même si une recherche plus approfondie est nécessaires dans ce domaine. Il y a des exceptions notables; dans une étude de l'impact de l'atelier du MEERU au Kenya par exemple, un bibliothécaire a témoigné qu'il a pu régulièrement télécharger et analyser des statistiques d'utilisation et a été capable d'utiliser les données lorsqu'il faisait son rapport à ses superviseurs - «*Je suis en mesure d'évaluer l'efficacité de notre Collections électronique et justifier d'un financement continu* ».

La principale explication pour les participants n'ayant pas pu régulièrement réviser les données d'utilisation était un manque de temps - qui reflète un manque de compétence des ressources humaines ou potentiellement l'incapacité à reconnaître la nécessité d'une restructuration et redéfinition des priorités des rôles et responsabilités. Un fort redéploiement du personnel est lié à cette question :

*"Le MEERU 2010 a été très attendu car il y avait plusieurs changements dans de nombreuses bibliothèques. MALICO avait ajouté de nouvelles ressources et*

---

<sup>15</sup> Les documents sont gratuitement disponibles sur le site web de l'INASP, dans la rubrique des statistiques à [www.inasp.info/access-support-document](http://www.inasp.info/access-support-document)

*de nombreuses bibliothèques ont eu de nouveaux bibliothécaires saisonniers"*  
**(Coordinateur national du Malawi)**

*"Là encore, le taux de redéploiement élevé du personnel dans certaines des institutions membres ne permet pas la création d'un environnement où l'accès et la surveillance des données d'utilisation deviennent une tradition".*  
**(Coordinateur national du Kenya)**

*"La question de la génération des statistiques n'a pas cessé d'être pointé du doigt parce que les coordinateurs institutionnels ne cessent de changer".*  
**(Coordinateur national de l'Ouganda)**

D'autres défis qui ont été mis en évidence à travers les ateliers MEERU ont inclus le processus de collecte des données statistiques et des adresses IP.

#### **4.1 Collecte de données**

La Collecte et la compilation des statistiques d'utilisation des éditeurs peuvent s'avérer très fastidieuses. Le procédé est normalement manuel - aucun pays n'a encore migré vers la récupération automatique des rapports d'utilisation COUNTER via SUSHI (Initiative d'accès standardisé de collecte des Statistiques d'utilisation), bien que l'Université de Makerere soit une exception où l'institution a investi dans un processus automatisé comme c'est le cas pour leur système de bibliothèque. Le processus est également complexe, même lorsque les éditeurs se conforment à COUNTER, il y a diverses formes de systèmes et de présentations des données. Dans le suivi de l'atelier du MEERU au Kenya, un bibliothécaire de l'Université n'était pas en mesure d'accéder à des statistiques pour 19 sur un total de 30 abonnements institutionnels, en partie en raison de la tenue des dossiers internes, mais aussi à cause du système de certains éditeurs.<sup>16</sup>

INASP s'est rallié à COUNTER lorsque de nouveaux éditeurs ont rejoint PERii. Toutefois, en ce qui concerne les ressources libres, il peut ne pas être rentable pour l'éditeur de permettre que les statistiques d'utilisation soient ventilées au-delà de l'échelle des pays. Sur une période d'expérimentation représentant plus du quart de 2011, il n'était pas possible de présenter l'utilisation des données par pays. Au lieu de cela il a été agrégé pour toutes les personnes inscrites de l'INASP. De toute évidence il y aura aussi toujours certaines incohérences dans les données d'utilisation c'est-à-dire comme les éditeurs changent de plate-forme, ce qui explique pourquoi les compétences pour interpréter les statistiques d'utilisation dans un contexte plus large sont si importants.

Le danger est que beaucoup plus de temps sont consacrés à l'obtention de statistiques d'utilisation que d'entreprendre n'importe quelle analyse. Il s'agit d'une préoccupation réelle lorsque le personnel de bibliothèque consacre du temps et d'énergie limitée, n'étant alors plus en mesure de voir - ou démontrer aux autres – l'intérêt qu'il y a d'entreprendre ce travail.

---

<sup>16</sup> Les vrais outils de travail : l'importance du suivi et de l'évaluation de l'utilisation des ressources électroniques (MEERU) Ateliers[Etude de cas INASP] [www.inasp.info/case-study-the-right-tools-for-the-job](http://www.inasp.info/case-study-the-right-tools-for-the-job)

## 4.2 Activation de l'Accès

Les barrières liées aux TIC peuvent expliquer pourquoi les utilisateurs échouent en essayant de télécharger le texte intégral des articles. Les bibliothécaires de l'Université de Makerere ont remarqué en 2008 que "*Lorsque les utilisateurs font des recherches documentaires et/ou essayent de télécharger des articles, mais constatent que la connexion internet est lente, certains d'entre eux abandonnent, ce qui affecte l'utilisation*".<sup>17</sup>

Comme indiqué précédemment, de nombreux éditeurs sont passés de mots de passe à l'enregistrement IP. Ce qui a fait que les statistiques d'utilisation sont plus précises étant dit que tout téléchargement via un login ne serait pas capturé - mais il peut aussi restreindre la disponibilité de ressources électroniques sur un campus-on uniquement. L'expansion rapide du HE a incluse une augmentation à temps partiel, les apprenants en ligne et à distance seront incapables d'accéder à des ressources électroniques à partir d'un campus-off jusqu'à ce que leur institution mette en place un serveur proxy.

Le changement de fournisseur de services Internet au niveau institutionnel peut être un défi majeur, car toute autre solution différente des adresses IP enregistrées coupera l'accès aux ressources électroniques. Ceci est souvent aggravé par une mauvaise compréhension et de communication entre la bibliothèque et le département des TI, qui ignorent peut-être les implications du changement de fournisseur d'adresse IP dans l'approvisionnement des ressources électroniques.<sup>18</sup>

*"Nous n'avons pas été en mesure de surveiller ou d'évaluer les ressources électroniques étant dit que l'accès aux ressources que nous avons souscrit avait échoué. Cela était dû au changement d'adresses IP et d'autres changements institutionnels "*

### **(Examen des répercussions du Kenya)**

Ces tentatives qui ont échoué ne seront pas reflétées dans les statistiques de téléchargement, mais la recherche qualitative pourrait mettre en évidence les défis que les utilisateurs connaissent - et potentiellement fournir des preuves à l'investissement ou au changement. Une enquête sur les utilisateurs menée en 2011 par la Bibliothèque des Martyrs de l'Université de l'Ouganda a par exemple constaté que les trois problèmes majeurs d'accès étaient "session terminée", "connectivité Internet limitée" et "compétences limitées en matière de maîtrise de l'information"<sup>19</sup>

Environ un tiers de toutes les institutions inscrites pour bénéficier des ressources électroniques de l'INASP n'ont pas d'adresse IP fixe. Ces institutions sont tributaires des éditeurs qui permettent l'accès via un nom d'utilisateur et mot un passe, et ainsi ils n'auront pas accès aux statistiques d'utilisation. Cet exemple démontre la nécessité d'une formation MEERU comme les institutions ont atteint un

---

<sup>17</sup> Musoke, MG.N., et Kinengyere, A.A "Modification des Stratégies visant à améliorer l'utilisation des ressources électroniques au sein de la communauté universitaire en Ouganda avec une référence particulière à l'Université de Makerere "dans Rosenberg, D. (2008) op. cit., p.86 18

<sup>18</sup> Pour aider à résoudre ceci, l'INASP a conçu un guide spécial pour le personnel des services informatiques <http://www.inasp.info/media/www/documents/Fixed-IP-adress-requirements.pdf>

<sup>19</sup> Recherche sur les changements institutionnels : Cas de l'Université des martyrs de l'Ouganda [Oct. 2001, non publié]

niveau de préparation, une fois que l'infrastructure des TIC est suffisante pour mettre en œuvre l'accès via une adresse IP.

Malgré les difficultés, il y a eu des résultats positifs aussi:

#### **4.3 Promotion et formation**

Un des résultats de l'application de la formation MEERU fut la mise en évidence de la nécessité de la promotion. La faible utilisation est souvent un choc pour les bibliothécaires, ce qui explique que la fourniture de ressources électroniques n'est pas assimilable aux ressources effectivement utilisées. La perception pourrait avoir été que l'usage était plus élevé, ou la mesure de l'utilisation peut tout simplement n'avoir pas été quelque chose prise précédemment en considération par la bibliothèque.

*"Cet événement a été utile pour m'éclairer sur les immenses ressources disponibles pour mes utilisateurs et j'ai réalisé que c'est une activité à plein temps pour le bibliothécaire "*

**(Participant, Atelier du Consortium des ressources électroniques pour les nouveaux membres, Kenya)"**

*"Lorsque l'on analyse ce que nous avons recueillies, nous avons remarqué que Daystar a eu un taux d'utilisation étonnamment bas... il est dès lors évident que la sensibilisation, ou son absence, a été un facteur contributif "<sup>20</sup>*

Une mesure pour répondre à la faible utilisation identifiée dans l'exemple cité ci-dessus de l'Université Daystar était un atelier sur les ressources électroniques pour le personnel des bibliothèques et les enseignants ainsi que les étudiants chercheurs. D'autres bibliothécaires qui ont suivi MEERU avec des enquêtes qualitatives ont reconnu la nécessité de mesures similaires:

*"...Les résultats n'ont pas été encourageants, donc les plans pour faire un atelier de sensibilisation avec le personnel universitaire identifié peut aider grandement à encourageant leurs élèves à utiliser les ressources électroniques "*

**(Examen des répercussions au Malawi)**

*"Je suis en mesure de savoir ce que les usagers veulent et quand le leur fournir. Je sentais, lorsque je travaille à l'Université, que chaque utilisateur est informé de ce qu'il/elle était censée faire il n'y avait donc pas un besoin d'aide. Cet exercice m'a prouvé que j'ai tort "*

**(Examen des répercussions au Malawi)**

Le fait que la mise en œuvre du MEERU ait permis aux bibliothécaires de réaliser la disponibilité, ne représente qu'une partie du processus, avec la promotion et la formation qui jouent un rôle clé dans la transformation de la disponibilité en accès et utilisation. Bien que ceci soit déjà reflétée dans la littérature et l'expérience de leurs pairs, il est fort recommandable de soutenir le personnel de la bibliothèque

---

<sup>20</sup> Si vous savez où regarder: amélioration de l'utilisation des ressources électroniques à l'Université de Daystar [étude de cas INASP] [www.inasp.info/case-study-if-you-know-where-to-look](http://www.inasp.info/case-study-if-you-know-where-to-look)

pour qu'il prenne conscience de leur contexte local - avec la possibilité de contrôler l'impact qu'aurait d'éventuelles activités ou mesures.

Des études qualitatives sont également en cours au niveau multi-institutionnel ou du consortium. Au Kenya, les membres du consortium ont pris part à un sondage auprès de 7 institutions ainsi que des interviews d'utilisateurs aux fins d'examiner les niveaux d'utilisation des ressources électroniques et l'impact de la formation et de la promotion<sup>21</sup>. Une étude similaire portant sur 3 établissements était entreprise en Tanzanie<sup>22</sup>. Les deux études sont préconisées pour plus d'activités promotionnelles et de formation pour plus de maîtrise de l'information. Cotul est en train d'élaborer un sondage en ligne pour examiner les défis que les utilisateurs rencontrent lors de l'accès aux ressources électroniques de PERii.

#### **4.4 Renforcement des consortiums de bibliothèques**

La révision de la dernière journée du MEERU pour inclure les perspectives du consortium était tout à fait opportune car c'est là que le plus grand impact semble avoir eu lieu. Les données ont informé sur la pratique des consortiums de bibliothèques de plusieurs manières:

- Les données sont de plus en plus utilisées pour informer sur le processus annuel de sélection et de renouvellement des consortiums de bibliothèques.

Cette disposition est potentiellement très complexe, comme de nombreux consortiums opèrent au niveau national, réunissant des institutions de différents secteurs, disciplines et de taille variable, etc. Les statistiques d'utilisation au niveau national sont examinées lors de la prise de décisions, comme l'ont illustré les réactions des deux KLISC au Kenya et CUUL en Ouganda:

*"Au cours de la période de sélection des ressources électroniques, nous procédons à des enquêtes pour voir quelles sont les ressources qui sont préférées aux autres. Cela a été utile par exemple pour sélectionner les ressources qui sont tout à fait vitales pour les besoins de recherche universitaire des utilisateurs de l'université et pour le consortium dans son ensemble »*

**(Coordonnateur de l'Ouganda)"**

*"Nous leur présentons les statistiques et les consultons sur la façon dont ils voudraient que nous gérons les bases de données les moins utilisées"*

**(Coordinateur national du Kenya)**

La valeur croissante accordée à des statistiques d'utilisation est également reflétée dans les demandes de l'INASP depuis une année au niveau des rapports de statistiques des pays pour informer la sélection et fournir une rétroaction aux

---

<sup>21</sup> Suivi et évaluation des ressources électroniques dans les établissements universitaires et de recherche au Kenya [www.inasp.info/me-of-resources-in-kenya](http://www.inasp.info/me-of-resources-in-kenya)

<sup>22</sup> L'impact de l'utilisation des ressources électroniques dans les établissements universitaires et de recherche en Tanzanie [www.inasp.info/the-impact-of-e-resource-academic-and-research-institutions-in-tanzania](http://www.inasp.info/the-impact-of-e-resource-academic-and-research-institutions-in-tanzania)

administrateurs. Ils sont utilisés par le Rwanda, l'Ouganda et le Zimbabwe pour donner trois exemples. En poursuivant plus loin, l'espoir est que de nombreuses statistiques recueillies au niveau des établissements seront vitales.

- Les consortiums, d'une seule voix ont l'avantage d'unir leur force pour plaider pour un financement adéquat. Il existe des preuves que les données sont utilisées pour éclairer ce processus. Par exemple, les statistiques d'utilisation d'un éditeur ont été utilisées par le Consortium des bibliothèques universitaires de l'Ouganda (CUUL) pour faire pression pour un financement au cours de la réunion forum du vice-chancelier; en outre:

*"Nous avons également utilisé les statistiques dans nos rapports aux donateurs et rapports annuels de la bibliothèque pour montrer l'importance de l'argent. Nous sommes actuellement en train d'utiliser les statistiques pour faire pression pour plus de financement vers l'abonnement aux ressources électroniques".*  
**(Coordonnateur de l'Ouganda)**

- Les consortiums ont les moyens pour répondre à une demande continue pour la formation de M & E, comme indiqué dans le présent document.

Il y a un décalage entre le moment où les consortiums examinent les demandes de formation et le soutien au sein des institutions membres. Dans cet exemple de la bibliothèque du consortium du Kenya, le faible ou non usage avait mis en exergue la nécessité de quelques formations :

*"Nous avons un grand nombre de nouveaux membres dans KLISC .... Notre objectif était de familiariser ces nouveaux membres avec les ressources électroniques parce que nous avons eu de très faibles ou non-utilisation par ces institutions et l'objectif de notre atelier était de les atteindre. "*  
**(Coordinateur national du Kenya sur l'atelier des ressources électroniques de 2011)**

L'atelier a porté sur la gestion et l'utilisation des ressources électroniques, mais il est dans l'intérêt du consortium également de renforcer la capacité des institutions membres à entreprendre des M&E. Si les bibliothèques individuelles sont incapables de démontrer l'impact des collections de ressources électroniques, ils sont dans une position beaucoup plus faible pour plaider pour un soutien. Ainsi l'atelier de 2011 sur les ressources électroniques pour les nouveaux membres du consortium de l'Ouganda a réservé une séance de sensibilisation sur l'obtention de statistiques d'utilisation à partir des sites Web d'éditeurs.

#### **4.5 Demande croissante**

Comme les co-coordonateurs pays viennent à juste titre d'observer, sans la demande des cadres supérieurs, il peut y avoir peu d'incitation au niveau du personnel des bibliothèques pour surveiller l'utilisation:

*"Il y a peu d'importance accordée aux données et aussi longtemps que personne n'en fait la demande, plusieurs membres du personnel dans les*

*institutions les ignorent "*  
**(Coordinateur national du Kenya)**

*"Le principal obstacle est l'attitude, personnellement, je pense que beaucoup de bibliothèques ont été dépassés par l'évolution de la profession et ils ne parviennent pas à démontrer leur pertinence "*  
**(Coordonnateur national du Malawi)**

Cependant il existe des preuves d'un nombre croissant de la culture des M & E, et d'une demande croissante des statistiques d'utilisation et des données. Cela peut avoir été suscité par un bailleur de fonds externe:

*"Pour PERii Rwanda, la formation élèvera le niveau de responsabilité institutionnelle sachant que les statistiques montrent ce qui se fait réellement sur le terrain. Il y aura également une augmentation du niveau de satisfaction du bailleur de fonds du programme "*  
**(Rapport d'événement de l'atelier MEERU du Rwanda)**

Au Rwanda, la demande est également faite au niveau national par OLE (Open Learning Exchange), du Rwanda en partenariat avec le Ministère de Education<sup>23</sup>.

Un bibliothécaire du Malawi décrit comment la publication par les journaux locaux du faible taux de recherche de l'Université de Malawi a soulevé un tollé général pour améliorer le classement. Il y avait eu peu d'information sur ce que l'université a réalisé, «*notre bureau central attend maintenant de la bibliothèque des statistiques qui comprennent les numéros de revues auxquels nous souscrivons*»<sup>24</sup>.

Il peut y avoir un « pilote » institutionnelle. La direction de l'Université des Martyrs de l'Ouganda a reconnu la nécessité de considérer la recherche comme son propre objectif stratégique de base. Une unité de recherche a été créée, et une politique de recherche est en cours d'élaboration. Une fois mise en place, la bibliothèque jouer un rôle important dans la réalisation de cet objectif.

Les Consortiums de Bibliothèques aussi jouent souvent un rôle important en encourageants les institutions, faisant circuler les données au niveau national:

*"Je fais circuler les statistiques d'utilisation une fois reçus, puis obtenir les commentaires de différents institutions. Les institutions intéressées ont fait des tentatives pour faire le suivi et demander des indications sur la façon dont ils peuvent obtenir les statistiques au moment où d'autres ne s'y intéressent. "*  
**(Coordonnateur de l'Ouganda)**

*«Chaque fois que nous obtenons les statistiques d'utilisation des consortiums, par exemple à partir Emerald ou de l'INASP, nous les faisons circuler aux membres en mettant l'accent sur les domaines qui nécessitent une attention particulière. Nous demandons aux institutions de collaborer avec nous si elles rencontrent des problèmes qui affectent leur usage »*  
**(Coordinateur national du Kenya)**

---

<sup>23</sup> Voir la grande image op. cit.

<sup>24</sup> Wella, K. la correspondance électronique personnelle, 17/04/201225

La circulation et la demande de données institutionnelles au niveau local par les consortiums de bibliothèques locales est un exemple de modèle pour la gestion des demandes locales. Bien que de nombreuses institutions en offrent actuellement, il est probable que ceci change au fil du temps. En Ouganda par exemple, chaque coordinateur institutionnel a été prié de rassembler leurs statistiques d'utilisation, les renvoyer à l'exécutif du consortium aux fins de générer des chiffres nationaux pour le AGM.

Alors que d'autres pays partenaires de l'INASP en Asie (à savoir Bangladesh et Pakistan<sup>25</sup>) ont commencé à analyser des données pour démontrer l'impact de l'accès aux ressources électroniques et leur utilisation sur les résultats de la recherche et les autres indicateurs de performance, il y a encore peu d'évidence de l'évaluation de telles données par nos Partenaires de l'Afrique de l'Est et Australe.

### Étude de cas en Ouganda

Le Consortium des bibliothèques universitaires de l'Ouganda (CUUL) a été créé en Décembre 2001 et se compose de la plupart des bibliothèques universitaires publiques et privées et des établissements d'enseignement supérieurs agréés de l'éducation en Ouganda. Certaines institutions de recherche sont des membres affiliés. Le tableau ci-dessous montre la disponibilité et les téléchargements de PERii-ressources électroniques négociés sur les 5 dernières années:

<b>Année</b>	<b>Texte intégral téléchargé</b>	<b>Texte intégral disponible</b>	<b>Institutions enregistrées sous PERii</b>
2008	217.685	17.295	35
2009	152.551	23.073	41
2010	180.132	20.298	47
2011	151.743*	17.062 62	
2012		19,048	

\*Les problèmes d'accès pour plusieurs mois en 2011

En adhérant à CUUL, un coordinateur institutionnel aux ressources électroniques est désigné comme un premier point focal. Ceux-ci sont répertoriés sur le site web du consortium. Il y avait 20 participants à l'atelier du MEERU en Septembre 2010; 70% se sont auto-classés comme ayant peu ou pas d'expérience et des compétences dans cette discipline. L'un des résultats à atteindre était que les institutions fournissent des statistiques d'utilisation à l'exécutif du consortium, ainsi donc des chiffres nationaux pourraient être générés.

Dans la pratique, seul un petit nombre d'institutions membres sont régulièrement engagés dans des activités du M&E ; l'explication donnée par le coordonnateur Pays sera le même qu'ailleurs dans le présent document:

<sup>25</sup> Voir par exemple Bâtir une culture de la recherche: Programme nationale des bibliothèques numériques du Pakistan [cas d'étude de l'INASP] [www.inasp.info/case-study-ndlp](http://www.inasp.info/case-study-ndlp)

*"Les difficultés rencontrées par ces institutions pour avoir une bonne équipe non limitée de recensement des ressources électroniques: effectifs insuffisant, la plupart des employés ne sont pas des professionnels de l'information ou des bibliothécaires ; personnel instable, mauvaise infrastructure des TIC dans ces universités et manque de compétences requises ».*

Cela peut être aggravé par un manque de leadership et de demande de la part des gestionnaires des bibliothèques. Cependant il y a des institutions qui sont très actives. CUUL est également en train d'appliquer de bonnes pratiques en insérant des statistiques dans les rapports et à des fins de plaidoirie. Ceci a lieu non seulement au niveau du consortium, mais aussi pour les bibliothécaires des institutions afin qu'ils informent leurs administrateurs.

Il y a des preuves manifestes de structures et de bonnes pratiques mises en place, mais actuellement il y a un manque de capacité à les appliquer intégralement.

## **5. Perspectives d'avenir**

*"C'est un exercice utile qui n'a pas seulement pour but d'éveiller est pas seulement éveiller les participants à leurs fonctions, mais également pour les équiper. "*

**(Participant à l'atelier MEERU, Ghana)**

Le Suivi et l'évaluation est un outil important pour les bibliothécaires exerçant dans un environnement de bibliothèques numériques. Un examen de la première session de PERii a conclu que la culture de M&E n'a pas encore été développée dans les pays partenaires de l'INASP<sup>26</sup>. Il a été toujours considéré comme un complément extrinsèque plutôt qu'une part intégrante du travail des bibliothécaires. Bien que la situation reste mitigée, il existe des preuves d'un changement progressif, tant au niveau institutionnel que des consortiums. Ce document ne peut que donner un aperçu général; les niveaux réels de mise en œuvre varient à l'intérieur des pays et entre pays, mais ce sont des signes encourageants.

Les leçons tirées de la première session des ateliers de formation MEERU sur l'importance de la gestion du temps en toute formation reste évidentes. Ce n'est pas juste à cause de l'énorme expansion de l'enseignement supérieur, mais aussi à cause du redéploiement du personnel et de la volonté institutionnelle. Il est compréhensible lorsque l'on travaille au niveau national qu'une seule intervention soit insuffisante. L'exercice en cours mise en place par l'INASP, i.e le partage des données et les commentaires recueillies au niveau des pays, a joué un rôle important dans la démonstration des avantages de la surveillance de l'utilisation; au fil du temps ceci a été pris en considération par les consortiums locaux. Les consortiums sont également bien positionnés pour répondre aux besoins de formation de leurs institutions membres; une solution durable au renforcement des capacités locales est l'intégration des éléments du MEERU dans un programme de ressources

---

<sup>26</sup> Gwynn, s. Avant-propos" dans Rosenberg, D (2008) op. cit., p xi

électroniques, par exemple dans le cadre d'une session plus avancé une fois la gestion des ressources électronique de base est maîtrisée.

L'INASP continue à jouer un rôle important dans la domestication et la promotion de bonnes pratiques. Un certain nombre d'études de cas ont été référencés dans le présent document, ces présentes M&E partagent les expériences dans un contexte local.

Ce document a commencé par décrire un tournant où les bibliothécaires s'éloignent des programmes et donateurs externes vers un développement durable, modèle-maison de mise à disposition des ressources électroniques. Les Statistiques et les données ont un rôle évident dans le renforcement de cette transition, avec des consortiums de bibliothèques qui montrent fréquemment la voie.

**Emma Farrow**

Programme des bibliothèques de développement  
INASP