



Date : 09/08/2008

Minimiser les défis de la communication de l'information dans le contexte d'une bibliothèque parlementaire: l'exemple de la Bibliothèque parlementaire de l'Ouganda

Simon Joseph ENGITU

Directeur-adjoint, Services de la bibliothèque

Parlement de l'Ouganda

C.P. 7178

Kampala- Ouganda

Courriel: sengitu@parliament.go.ug

Traduction :

Nathalie Brun

Étudiante au programme de maîtrise

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

Université de Montréal

Courriel : nsbrun@gmail.com

Meeting:

103 Library and Research Services to Parliaments

Simultaneous Interpretation:

English, Arabic, Chinese, French, German, Russian and Spanish

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
10-14 August 2008, Québec, Canada
<http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>

RÉSUMÉ

Les députés du Parlement se heurtent à plusieurs défis dans leur recherche quotidienne d'information dont des traditions culturelles faisant peu de place à la lecture, l'infobésité et la faiblesse des aptitudes d'utilisation des technologies de l'information dans la recherche quotidienne d'information. La bibliothèque se doit alors de développer des approches innovatrices pour réussir à communiquer l'information aux députés et aux employés du Parlement. Pour rejoindre sa clientèle, la bibliothèque a alors lancé un service de communication unique qui utilise les réseaux de télécommunication existants. L'information, en format de Service de messagerie SMS, est envoyée à des comptes de courriel et retransmis aux réseaux de lignes de téléphones mobiles. Cet article discute du projet innovateur de la bibliothèque utilisant les messages SMS pour communiquer l'information aux députés.

INTRODUCTION

L'information et la communication font partie intégrante de la société humaine. L'utilisation de la Technologie a changé les modes de communication de la société humaine au cours des années. À titre d'exemple, l'invention de l'imprimerie a introduit une forme de communication de masse par l'entremise de journaux et de magazines bien que certaines sociétés humaines utilisent toujours les discours, les pièces de théâtre, la peinture, le chant et la danse pour retrouver et/ou présenter l'information. Des développements technologiques récents ont augmenté la portée et la vitesse de la communication. Ces nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) peuvent être regroupées en trois catégories:

- Les technologies qui utilisent les **ordinateurs**, devenus indispensables dans nos sociétés modernes, pour le traitement des données et pour sauver du temps et des efforts;
- Les **technologies de la télécommunication** qui utilisent les téléphones (avec télécopieur) et la diffusion de la radio et de la télévision, souvent par l'entremise de satellites, et
- Les **technologies de réseautage**, dont la plus connue est Internet, mais qui s'étendent aux technologies de téléphonie mobile, à la voix sur IP, à la communication par satellite et à d'autres formes de communications qui en sont à leur début.

Pour cet article, j'ai retenu le sens du mot Communication donné par la définition publiée dans le livre de Green (1996) comme étant "l'échange de pensées, de messages ou d'information par la parole, les signaux, l'écriture ou le comportement" (p. 21) [notre traduction]. Nous avons retenu cette définition parce qu'elle nous a semblé plus pertinente à notre argumentation ou à la situation. La Banque mondiale (2006) a noté la contribution des TIC dans le monde et plus spécialement son potentiel *pour réduire la pauvreté et pour encourager la croissance dans les pays en voie de développement*. La téléphonie mobile et Internet sont les technologies les plus récentes en Ouganda. Selon la Banque mondiale (2006), en liant les gens au milieu, les TIC jouent un rôle crucial dans le développement national, régional et planétaire et sont pleins de promesses pour l'avenir. La Bibliothèque du Parlement de l'Ouganda a fait l'acquisition d'outils des TIC qui sont utilisés pour communiquer avec la clientèle de la bibliothèque, surtout les députés. Toutefois, les députés se heurtent à plusieurs défis dans l'utilisation de ces outils.

Bibliothèque du Parlement

La Bibliothèque du Parlement a été fondée en 1999 avec l'appui du projet USAID. Elle est maintenant l'une des deux divisions du Ministère de la Bibliothèque et de la

Recherche. Le Ministère a été créé suite à un exercice de restructuration en 2004. La Bibliothèque utilise de façon générale une approche fondée sur le libre accès pour faciliter le bouquinage par les usagers et leur permettre de sélectionner leurs propres documents. Il existe aussi un accès aux rayons interdits qui s'applique uniquement à des documents rares ou de valeur, à de nouveaux livres de valeur ou des éditions en demande. Les demandes d'information sont dirigées au personnel du Service de référence.

Le personnel et les députés du Parlement sont les principaux usagers de la Bibliothèque. Les demandes d'information qui proviennent du public doivent être approuvées par le Greffier du Parlement pour des raisons de sécurité. Toutefois, des autorisations ou des permissions peuvent aussi être obtenues du Bureau des relations publiques au nom du Greffier avant que les portes soient ouvertes au public.

Voici les Services d'information qui sont fournis : Service d'information, Service de référence, Service de référence en ligne, Service de numérisation par balayage et de photocopies et Service du prêt. D'autres services sont disponibles aux députés et au personnel du Parlement par l'entremise des bibliothécaires spécialistes de la Division de la recherche.

La bibliothèque offre 19 postes d'ordinateur reliés au réseau local. Sept d'entre eux sont utilisés par le personnel de la bibliothèque. La bibliothèque jouit d'une connectivité complète à Internet. À la bibliothèque, les usagers peuvent à la fois rechercher sur Internet et sur des CD-ROMs. Les députés du Parlement ont également accès à des ordinateurs personnels dans leur bureau avec un accès à Internet. La Bibliothèque devient un lieu privilégié pour aider le développement des habiletés des députés lorsque ces derniers se heurtent à des problèmes dans l'utilisation d'Internet.

Une variété de ressources en lignes et externes enrichissent les services d'information fournis. À titre d'exemple, on peut avoir accès au Système d'information Koha à l'aide du personnel de la bibliothèque au Service de la référence. Koha est un système de gestion intégré pour bibliothèque en logiciel libre qui automatise le service de prêt public en bibliothèque. Il intègre toutes les fonctions de base nécessaires pour gérer une bibliothèque – et inclus, sans y être limité, la gestion:

- a) d'une base de données des usagers de la bibliothèque;
- b) d'un catalogue interrogeable en ligne de la collection de la bibliothèque;
- c) des budgets de la collection de livres;
- d) des demandes des usagers pour des articles de la bibliothèque;
- e) des prêts de livres aux usagers et des retours de livres à la collection;
- f) des abonnements aux périodiques;

- g) des commandes aux fournisseurs;
- h) des transferts entre les succursales de bibliothèque.

La bibliothèque gère uniquement pour l'instant les services a, b, d et e parce que le personnel n'a pas encore été formé dans l'utilisation de tous les modules du système. On recherche présentement un consultant pour livrer le reste de la formation des autres modules.

Koha utilise les formats bibliographiques du MARC 21 et UNIMARC. Le format MARC est un des premiers langages de balisage utilisé pour gérer les données et métadonnées qui décrivent les documents des bibliothèques.

DÉFIS DE COMMUNICATION

Au cours des huit ans au cours desquels j'ai travaillé à la bibliothèque parlementaire, j'ai observé que les députés font face à un certain nombre de défis dans leur quête quotidienne d'information. Cette section décrit ces défis.

Culture de la lecture en Ouganda

L'Ouganda est un pays enclavé sans littoral où le taux d'alphabétisation est de 67% selon un rapport de l'UNICEF¹.

L'alphabétisation est définie dans le Rapport mondiale de suivi (EPT) de l'UNESCO (2005) comme "l'habilité de lire, d'écrire et de comprendre, de simple phrase au sujet de sa vie quotidienne" [notre traduction]. Le rapport EPT de 2006 de l'UNESCO parle d'un "ensemble d'habilités en lecture, en écriture et en alphabétisation acquises et développées par l'entremise d'une processus d'apprentissage et de mise en application à l'école et dans tout autre contexte approprié aux jeunes et aux adultes" [notre traduction]. Les résumés (2007) du Bureau des statistiques de l'Ouganda définissent l'alphabétisation comme l'habilité d'écrire, de lire et de comprendre une langue donnée. Le même résumé du Bureau des statistiques cite le taux de littéracie du Sondage sur les familles de l'Ouganda comme étant de 69% auprès des individus âgés de 10 ans et plus.

Les députés font partie de la catégorie d'Ougandais dont le niveau d'alphabétisation dépasse 60%. Cela s'explique en partie en raison de l'article 80(1) de la Constitution de l'Ouganda (1995) qui exige l'équivalent de treize (13) années d'éducation formelle pour pouvoir participer à titre de candidat aux élections parlementaires. Pour Magara (2005)

¹ www.unicef.org/infobycountry/uganda_statistics.html

bien que "Les bibliothèques encouragent le développement de l'amour des livres, de la littérature et encourage le goût et la pratique de la lecture chez les enfants et les parents" [notre traduction], Ikola (2003) souligne que "la plupart des conseils municipaux, de districts et les écoles n'ont pas de bibliothèques" [notre traduction]. Les bibliothèques publiques tentent de remplir ce vide mais selon Ikoja (2003) elles sont trop contraintes puisqu'elles "... sont peu fournies, la plupart sont dans un état dégradé, l'information disponible n'est pas à jour, les documents disponibles sont trop techniques pour un lecteur ordinaire et elles sont sous-financées" [notre traduction]. D'autre part, les bibliothèques publiques sont inadéquates et insuffisantes pour plusieurs autres raisons. Les politiques décentralisatrices du gouvernement qui ont remis la gestion des bibliothèques publiques aux gouvernements locaux sont une de ces raisons. Les gouvernements locaux doivent gérer divers dossiers qui luttent pour les mêmes fonds. Hansson et Kawalya (2007) décrivent les problèmes généraux du développement des bibliothèques en Ouganda et en particulier Ikoja (2003) présente une image claire de la situation. Dans les deux scénarios, la faiblesse des politiques sur les bibliothèques et la sous-bugétisation poussent les gouvernements locaux à établir de nouvelles priorités dans le cadre de leurs plans de développement. Au lieu de renouveler la collection des bibliothèques, la réparation des routes et les services de santé prennent priorité et les besoins des bibliothèques sont oubliés.

Un aperçu des distributions mensuelles en mars 2008 des fonds pour les salaires, coûts salariaux indirects et le développement aux gouvernements locaux, publié dans le *New Vision Newspaper*², indique que les fonds accordés aux bibliothèques publiques étaient peu élevés.

Cela indique que les Ougandais qui réussissent malgré tout à développer un amour pour les livres finissent par être découragés et démotivés lorsqu'ils fréquentent des bibliothèques publiques peu fournies et dans un état dégradé. Cela explique la pauvreté de la culture de la lecture en Ouganda dont sont issus les députés et le personnel du Parlement de l'Ouganda. Cela explique l'absence de bonnes habitudes de lecture chez les députés du Parlement. Cette situation tend à encourager des traditions culturelles faisant peu de place à la lecture et qui perdurent jusqu'à l'âge adulte.

Malgré la pauvreté des habitudes de lecture des politiciens, ils reconnaissent et apprécient l'importance des bibliothèques et plus spécifiquement celle des bibliothèques publiques, incluant la Bibliothèque parlementaire. On a découvert que "*Dans le cadre du travail du gouvernement, les politiciens confirment que les bibliothèques publiques sont l'institution idéale pour encourager un gouvernement démocratique et responsable qui encourage le*

² New Vision, Monday April 17, 2008, pp.26.

développement et l'information auprès des systèmes de gouvernements locaux, qui communique les politiques du gouvernement au public en plus d'initier et de mettre en œuvre des programmes gouvernementaux³." [notre traduction]. Comme réservoir d'informations, la bibliothèque parlementaire joue son rôle malgré les défis présentés par ses principaux usagers, les députés.

Les défis de l'infobésité auprès des usagers

L'infobésité signifie avoir trop d'information disponible que nous ne sommes pas en mesure d'absorber (Carlson, 2003)⁴. Ce défi se présente dans le cadre des communications par ordinateur et plus particulièrement des courriels. Les courriels ont tendance à être pauvres en information et ont peu de présence sociale. Pour Kimble, Grimshaw et Hildreth (1998), la présence sociale est le niveau de la présence physique, des conventions non-verbales et sociales des participants et de la richesse de l'information communiquée par le médium de communication qui permet de bâtir des ponts entre les différents cadres de référence, de réduire l'ambiguïté, de fournir une rétroaction immédiate, de transmettre plusieurs conventions sociales, d'impliquer les sens, de communiquer la multiplicité du langage ou de fournir des occasions d'apprentissage dans un intervalle de temps donné. Tout cela a un impact sur les communications de personne à personne des usagers. Lorsque les députés demandent l'aide des bibliothécaires avec leurs courriels, on aperçoit des pages et des pages de courriels qui n'ont pas encore été lus. Parfois, la boîte de courriel est pleine et exige qu'on efface des messages. Toutefois, les députés se familiarisent souvent avec leur compte courriel lorsque celui-ci est plein. Les personnes qui souhaitent communiquer avec eux les contactent par téléphone parce qu'un message courriel envoyé plus tôt leur a été retourné. Cette situation est aussi parfois attribuable aux pourriels, aux autres messages, aux virus et à l'inhabilité des députés de distinguer les pourriels des courriels pertinents.

D'un autre côté, un coup d'œil aux pigeonniers des députés permet de voir que des rapports de plusieurs sources attendent d'être lus en plus de leur correspondance. Il est difficile d'imaginer que les documents qui restent dans les pigeonniers sont lus. Il s'agit d'un autre défi auquel font face les députés, en plus des pauvres habitudes de lecture, qui pourrait être attribué en partie à de pauvres méthodes de travail.

Faiblesses des habilités en TI

À la bibliothèque, les députés demandent toujours l'aide des bibliothécaires pour gérer leur compte de courriel. Cette aide peut parfois vouloir dire faire la lecture des messages lorsque les députés sont à l'extérieur du Parlement. Les députés ont aussi besoin d'aide

³ Ikoja, John Robert. "Public library politics: the Uganda perspective".

⁴ http://eprints.rclis.org/archive/00002248/01/Information_Overload.pdf

dans la rédaction de leurs rapports et d'autre correspondance lorsque d'autres Ministères ne peuvent pas leur fournir de l'aide. Lorsqu'ils ont besoin d'information disponible sur Internet, ils laissent souvent leur ordinateur personnel dans leur bureau pour venir demander de l'aide à la bibliothèque. Le Parlement a essayé de trouver des solutions à ce problème en organisant des ateliers de formation pour les députés. Toutefois, en raison de leurs habitudes de travail, ils ne participent pas aux ateliers ou ils sont trop occupés avec leur travail en comité. C'est un défi que présentent plus particulièrement les députés, comme usagers de la bibliothèque.

L'UTILISATION DES TIC POUR AMÉLIORER LA COMMUNICATION POUR LES USAGERS DE LA BIBLIOTHÈQUE PARLEMENTAIRE

Un nouveau service a été développé pour réduire les défis auxquels font face les bibliothécaires dans leur tentative de populariser les services de la bibliothèque, de communiquer de l'information aux usagers et d'éveiller l'intérêt des usagers pour augmenter l'utilisation des services de la bibliothèque. C'était l'objectif visé et il semble avoir été atteint. Le service en question utilise la technologie des téléphones mobiles avec un système de livraison de courriel en format de message SMS aux usagers. Puisque le service de téléphonie mobile fait partie intégrante de la vie quotidienne, on s'assure que l'information rejoint l'utilisateur puisqu'il ouvre et consulte les messages dans sa boîte de réception.

Réseaux de télécommunication en Ouganda

Il existe plusieurs fournisseurs autorisés de service de communication en Ouganda. Dans le cadre de cet article, seuls les réseaux de téléphonie sont considérés. Il existe maintenant 5 compagnies de téléphone en opération dont : MTN (U) Limited, Uganda Telecom Limited (UTL online), Celtel Uganda et Warid Telecom Uganda⁵.

Les circonstances qui pourraient amener les bibliothécaires à vouloir communiquer avec leurs usagers sont multiples et variées. Elles peuvent inclure :

- Le fait que les profils pour certains usagers sont disponibles. Lorsque l'information est obtenue, il est nécessaire de la communiquer aux usagers visés dans le cadre de notre service de diffusion de l'information. Les catégories précises visées sous ce point sont les comités et les individus qui s'intéressent à un dossier ou à ceux qui s'intéressent à leur domaine de professionnalisation.

⁵ Source : <http://www.ucc.co.ug/licensing/ictOperators.php>

- Des annonces pour aviser les usagers des heures de fermeture de la bibliothèque pour nettoyage, pour faire l'inventaire ou autre. Le service permet aussi d'annoncer les nouvelles acquisitions et les diverses réunions telles que celles des caucus parlementaires entre autres.
- Rappel aux usagers des livres en retard qu'ils ont en leur possession.

Comment ce service fonctionne-t-il? Des cinq réseaux de téléphonie mobile disponibles, ce service fonctionne seulement sur MTN et les lignes de téléphonie mobile d'UTL. Nous n'avons pas encore exploré comment utiliser les autres réseaux.

La première étape du service implique le compte de courriel d'un bibliothécaire qui souhaite communiquer avec les usagers. Tous les usagers de la bibliothèque détiennent un compte de courriel. Ces comptes sont de deux types : des comptes individuels et des comptes de groupe. Les comptes de groupe sont utilisés pour communiquer à un groupe spécifique tel qu'un comité.

La deuxième exigence est que les usagers soient reliés à une des deux compagnies de téléphonie mobile, MTN ou UTL. Une base de données des numéros de téléphone est créée pour tous les usagers selon les catégories: individus, comités, caucus, partis et groupes d'intérêt. Les codes de téléphone des compagnies de téléphonie mobile sont les suivants : MTN: (039), (077), (078), UTL: (071), Celtel: (075), Warid: (070).

Pour aider un usager et utiliser le service, un bibliothécaire doit avoir un compte de courriel et une base de données des usagers des lignes de téléphonie mobile. Cette base de données est alors convertie en base de données d'adresse courriel par téléphone répartie en dossier indiquant les caucus, les individus, les partis ou les comités auxquels appartiennent les députés. Dans le cas des messages aux individus, le numéro de téléphone de la personne est sélectionné. En retour, cela sélectionne l'adresse courriel par téléphonie mobile correspondante et le message ainsi envoyé à l'individu en question. Par conséquent :

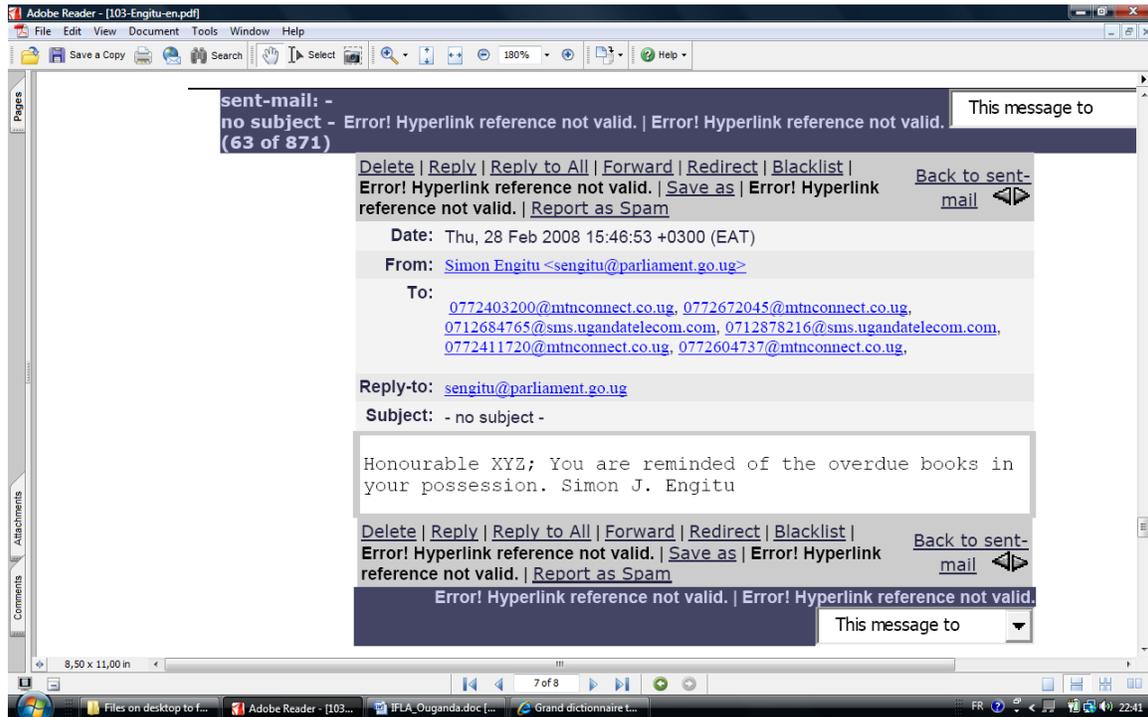
- Les lignes de MTN auront des adresses courriels comme suit mtnline@mtnconnect.co.ug
- Les lignes UTL auront des adresses comme suit utline@sms.ugandatelecom.com

Exemples:

Les lignes MTN 0392949559, 0772488937, 0782101115 sont converties de façon respective à 0392949559@mtnconnect.co.ug, 0772488937@mtnconnect.co.ug,

0782101115@mtnconnect.co.ug. La ligne UTL 0712530992 sera convertie à 0712530992@sms.ugandatelecom.com.

Un message est alors composé et par la suite envoyé au téléphone des usagers désignés tel qu'illustré dans la figure 2 ci-dessous.



Intranet

Une autre façon de répondre au défi de communiquer l'information à nos usagers est d'utiliser l'intranet. Les résultats des recherches générées par le Parlement et le Ministère des Bibliothèques et de la Recherche en particulier sont téléchargés sur l'intranet. Cela est dû au fait que les usagers sont plus intéressés à utiliser les ordinateurs pour s'informer que le format imprimé. Au fur et à mesure que les nouvelles technologies deviennent disponibles, la salle d'ordinateur est toujours pleine et les ordinateurs utilisés par des députés dont les habilités sont encore peu développées malgré plusieurs ateliers de formation offerts par le Parlement. Les dossiers sont créés pour plusieurs catégories d'information qui émanent du Parlement pour permettre aux usagers d'y accéder. Dans le processus d'aide aux usagers, les bibliothécaires leur montrent l'information pratique qui est disponible sur l'intranet.

Conclusion

L'innovation introduite par la bibliothèque a aidé à s'assurer de pouvoir communiquer avec succès de l'information aux députés et au personnel du Parlement malgré les défis

auxquels font face les usagers de la Bibliothèque parlementaire de l'Ouganda dont l'absence d'une culture de la lecture, l'infobésité et la manque d'habilité dans l'utilisation des TI.

Les bibliothèques semblent avoir échoué dans leur but de développer l'amour des livres, de la littérature et de la lecture et expliquent la culture des députés et les défis auxquels ces derniers font face. Les bibliothèques sont sous-financées, les collections peu développées et elles sont dilapidées malgré les niveaux élevés d'alphabétisation dans le pays. L'importance de la quantité de l'information reçue par les députés se complique par l'absence d'encouragement à la lecture.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication doivent être utilisées pour s'assurer que les députés soient encouragés à recevoir de l'information. Le Service de message SMS a dû être conçu et structuré en fonction de l'intérêt exprimé par les députés à utiliser les ordinateurs et plus particulièrement Internet. Le service de l'intranet a aussi été utilisé.