



Préparation à la bibliothéconomie du futur : regard sur les innovations pour adapter la bibliothèque et les professionnels de l'information au nouvel environnement à l'Université de Makerere, en Ouganda

Alison A. Kinengyere

Serials Librarian

Albert Cook Library, Makerere University

Kampala, Uganda

Email: alisonk@med.mak.ac.ug

Gorreti K. Tumuhairwe

Makerere University Library

Kampala, Uganda

Email: gtumuhairwe@mulib.mak.ac.ug

Traduction :

MOUHOUELO Pascal,

Bibliothèque et centre de documentation, Organisation Mondiale de la Santé, Bureau régional pour l'Afrique

Meeting:

100. Continuing Professional Development and Workplace Learning with New Professionals SIG

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 75TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL

23-27 August 2009, Milan, Italy

<http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/index.htm>

Résumé

L'objectif principal de toute bibliothèque à travers le monde est de mieux satisfaire ses usagers en leur fournissant une information appropriée et à jour. Les bibliothécaires s'assurent que l'information est toujours disponible, dans des formats accessibles et qu'elle peut être disséminée à temps. Mais avec la démographie changeante de nos usagers, avec des changements technologiques et de nouveaux cours, il faudra avoir un bibliothécaire et un documentaliste hybrides et multiples générations pouvant maintenir les collections et les services appropriés afin de répondre aux besoins et désirs de nos clients. Pour être capables de servir les usagers de la génération future, les bibliothécaires étudient toutes les possibilités de s'adapter au nouvel environnement : perfectionnement du personnel pour créer les bibliothécaires hybrides, qui pourront assumer les fonctions de managers/leaders, concepteurs de site web, auteurs, mentors, formateurs, archivistes, et autres

chercheurs. Par conséquent, le Bibliothécaire de la prochaine génération devrait être bien formé dans les secteurs comme l'assistance du client, le leadership, le parrainage, le développement de site Web, la formation des formateurs, la conception des modules de formation en ligne, l'administration de réseau, la numérisation, etc. Dans les pays en voie de développement, ces services comprennent la technologie sans fil, les dépôts numérisés, l'espace de recherche d'information, la surveillance et l'évaluation des activités de bibliothèque, etc. Il y a donc nécessité d'avoir un personnel à la hauteur des tendances actuelles des bibliothèques pour fournir des services appropriés. Ce document examinera l'initiative de la Bibliothèque de l'Université de Makerere qui s'est engagée dans le renforcement des capacités de son personnel à travers une formation spécialisée dans des programmes de cours qui sont effectués tant au niveau local qu'au niveau international, qui discutent brièvement du formateur pour le professionnel des sciences de l'information et de la documentation, ainsi que des meilleures pratiques adoptées par les bibliothèques développées. Un questionnaire a été préparé pour que le personnel de la bibliothèque dégage les compétences acquises jusqu'ici, où et quand. En outre, l'analyse du document sera utilisée pour d'autres bibliothèques en Afrique au sud du Sahara. Les chercheurs ont alors analysé les données et ont tiré les résultats et les conclusions sur le renforcement des capacités du personnel et leur incidence sur les usagers de la bibliothèque dans les années à venir.

1. Contexte historique

1.1. Introduction

Les bibliothèques continueront à être dynamiques les années à venir, parce qu'au fur et à mesure que les besoins et les attentes du milieu universitaire évolueront, l'expertise et les services de la profession et la communauté des Sciences de l'Information et de la Documentation évolueront également. Nous sommes à l'ère des changements rapides et de grandes opportunités technologiques, les bibliothèques et les sciences de l'information et de la documentation devraient y être englouties. Nous sentons, en tant que bibliothécaires, la croissante pression d'être plus au courant et de prévoir le contenu dont les usagers de la bibliothèque ont besoin avant qu'ils ne sachent qu'il existe réellement ou qu'ils en aient besoin en premier lieu. Nous devons garder nos yeux tournés vers les outils pour l'alerte proactive et personnelle -les outils comme les alertes de Google, le Change-Detect, le Spy-on-it etc.- (Abram, 2003). Le bibliothécaire de la prochaine génération a été désigné sous le nom de « Bibliothécaire 2.0 », le comparant au Web 2.0 un terme souvent appliqué à une transition en cours du World Wide Web à partir d'une collection des sites web à une véritable plateforme de services informatiques. Finalement, on s'attend à ce que le Web 2.0 remplace les applications automatisées de l'ordinateur pour plusieurs objectifs. L'Association des Bibliothèques du Texas et la Commission des Bibliothèques et Archives du Texas, (2008) notaient que les bibliothèques sont des instruments pour l'innovation, et sont moulées par l'idéal que, dans une vraie démocratie, la société doit maintenir une structure ouverte et publique (systèmes) pour informer et rendre puissantes toutes les pensées libres pour l'efficacité du service.

Ce document répond à trois questions importantes, prenant la Bibliothèque de l'Université de Makerere comme étude de cas :

1. A quoi doivent ressembler les bibliothèques à l'avenir?
2. Quelles sont les difficultés rencontrées pendant la mise en œuvre des innovations?
3. L'Université de Makerere a-t-elle des opportunités de développement pour les nouveaux et les actuels bibliothécaires ?

Ces questions sont orientées vers les bibliothèques plutôt que vers le personnel de la bibliothèque. Dans cette perspective, nous constatons que nous transformons notre intérêt professionnel de « comment nous faisons les choses » à « Comment l'utilisateur espère-t-il les choses ». Cette question recentre le problème de ce que nous aimerions être à ce que les usagers pensent que nous devrions être. Le but de cette étude est de fournir une orientation pour l'avenir des bibliothèques ougandaises. Nous espérons que nos efforts manifesteront la grande interdépendance entre toutes les bibliothèques (régionales, nationales et internationales), apporteront désormais un degré plus élevé de coopération, de collaboration, et un engagement collectif à entrer dans le futur.

1.2. Le caractère changeant de l'environnement de la bibliothèque

De manière indisputable, le changement imprègne chaque aspect de nos vies personnelles et professionnelles, au point où, pour la nouvelle génération des bibliothécaires, le changement peut être vu comme la norme (McCarthy, 2005). L'impact des technologies de l'information et de la communication a été identifié comme le conducteur de la majeure partie du changement. Il n'y a pas une seule fonction dans les bibliothèques qui ne soit soutenue par la technologie.

Brewer, Hook, Simmons-Wellborn et Williams (2004) (cité dans McCarthy, 2005) identifient quelques domaines clés et sujets sur lesquels les Bibliothèques universitaires devraient se focaliser dans un futur immédiat.

Ils comprennent :

- Identification et gestion de l'information au-delà de l'information publiée traditionnelle, incluant, par exemple, les objets d'apprentissage et les ensembles de données
- Développement des systèmes d'accès pour faciliter la recherche à travers des sources et systèmes multiples
- Conduite et gestion de nouvelles directions dans la communication savante (par exemple, publication d'accès libre et l'auto-archivage, les dépôts institutionnels, la gestion de la connaissance universitaire institutionnelle
- Création de nouveaux produits de la connaissance (par exemple, les portails thématiques et les sites Web thématiques spécifiques pour soutenir la formation et l'enseignement)

- Développement des espaces physiques et virtuels par exemple, « Points névralgiques des bibliothèques sans frontières » et des services pour soutenir les nouvelles pédagogies, y compris de grands partenariats avec l'appui du personnel universitaire et spécialiste.

Comme les sociétés de l'Afrique de l'Est sont de plus en plus basées sur la connaissance, le rôle des établissements d'enseignement supérieur a été touché par les champs de la construction de la connaissance qui approfondissent la compréhension savante et publique de la condition humaine par rapport à la gestion efficace pour l'intérêt de l'humanité dans toutes les sphères de la vie, Julita (2001). Ainsi, l'accent principal dans les universités est mis sur trois domaines : l'enseignement, la recherche et la consultation. De changements significatifs dans les Bibliothèques universitaires africaines sont intervenus dans le lieu de travail, comme l'a indiqué Musoke (2007). Les services manuels traditionnels tels que l'information courante et la diffusion sélective de l'information sont maintenant fournis électroniquement. Les usagers de la bibliothèque sont guidés par les bibliothécaires, par exemple, sur comment s'inscrire auprès des éditeurs afin d'obtenir les tables de matières qui surgissent dans leurs boîtes électroniques toutes les fois qu'un nouveau numéro de la revue est publié (Musoke, 2007).

Les bibliothécaires ont embrassé de nouveaux développements/nouvelles avancées dans les Technologies de l'Information et de la Communication et beaucoup ont été formés et recyclés pour pouvoir mettre à jour leurs connaissances et leurs qualifications, pour pouvoir former d'autres bibliothécaires spécialement les nouvelles recrues, le personnel administratif et académique, les étudiants, les usagers externes de la bibliothèque tels que les étudiants, le personnel administratif et académique d'autres universités tant de l'Ouganda que d'autres pays particulièrement de l'Afrique de l'est tels que le Kenya et la Tanzanie et le grand public. Les recherches se multiplient dans les universités de l'Afrique au sud du Sahara principalement à travers le financement par les donateurs de la restructuration des programmes d'enseignement dont la conséquence est l'introduction de nouvelles unités de cours à partir des disciplines conventionnelles actuelles pour les adapter au services des communautés des diplômés. Au niveau international, les méthodologies de recherche et les paradigmes ne cessent de changer les nouveaux modes de recherche continuent d'émerger aujourd'hui (Musoke, 2007).

Il y a une demande accrue des services des Technologies de l'Information et de la Communication parmi les usagers de la bibliothèque et le désir d'accéder à des sources d'information sur Internet ; mais beaucoup d'usagers n'ont aucune qualification sur la recherche. Ainsi, les bibliothécaires ont dû conduire des sessions de recherche et de récupération de l'information pour guider les usagers de la bibliothèque sur la manière d'identifier les sources d'information fiables et de qualité sur Internet. Il y a un besoin de développement et d'utilisation des matériels numériques et multimédia et les applications par les étudiants, le personnel académique et d'autres membres des universités pour augmenter la fourniture de l'information afin de soutenir l'étude, la consultation sur l'enseignement et la recherche ou les activités qui profitent à la communauté. Cependant, il y a un effort

concerté pour résoudre le problème du développement et de l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans les établissements d'enseignement supérieur en Afrique à travers l'Association des Universités Africaines (AUA). Résumé sur la discussion en ligne sur les Technologies de l'Information et de la Communication dans les établissements d'enseignement supérieur en Afrique (2000). Les fonctions des universités sont décrites par Daly comme suit :

- Education : conventionnelle, à distance et autres
- Création de la connaissance : l'organisation et la gestion qui incluent : la capacité de recherche, qui a besoin d'un support TIC fort dans les établissements d'enseignement supérieur qui est une priorité de la création de la connaissance
- Évolution des changements technologiques qui inclut : la recherche et le développement qui élargit les thèmes appropriés à la recherche

Source : Résumé de la discussion en ligne sur les TIC dans les établissements de l'enseignement supérieur en Afrique (2000).

1.3 Besoin des compétences du personnel de la Bibliothèque du futur

Le rôle d'un/d'une bibliothécaire dans l'environnement académique et à l'âge de l'information actuels est très divers et essentiel car il/elle montre les compétences et la connaissance en fournissant les programmes, les services et les matériels qui sont importants aux besoins changeants de l'information des étudiants, aussi bien qu'au soutien du personnel académique qui est engagé dans la formation dans les salles de conférences, la recherche et la création de la connaissance. Les bibliothécaires ont besoin, donc, aussi bien des capacités intellectuelles que des compétences leur permettant d'atteindre les objectifs principaux qui sont fixés afin de contribuer à la mission et à la vision de l'université (Musoke, 2007). Les compétences et les attributs dont on a besoin comprennent la communication, la formation, la technologie, la planification, l'organisation, l'innovation, l'entreprise, le travail d'équipe et la gestion de soi.

- i. Compétences en communication tant à l'écrit qu'à l'oral (plus le talent en négociation ou en marchandage) pour soutenir les relations interbibliothèques et la formation d'utilisateurs.
- ii. Compétences en formation qui sont très liées aux compétences en communication. Un bibliothécaire a besoin des compétences en communication pour pouvoir former les utilisateurs dans divers domaines tels que la recherche documentaire/les instructions bibliographiques/l'éducation de l'utilisateur, la diffusion sélective de l'information et l'utilisation des nouvelles technologies
- iii. Compétences en technologie pour contribuer à l'exécution effective du travail de la bibliothèque à l'ère des TIC
- iv. Compétences en planification et organisation qui contribuent à la planification stratégique à long terme et à court terme de la bibliothèque ;

- et la capacité de planifier son travail et les priorités surtout qu'il y a tellement de demandes
- v. Compétences en initiative et entreprise qui contribuent aux résultats et aux conclusions novateurs tout comme les compétences en gestion de projet. La plupart des bibliothèques doivent lancer et mettre en application des projets avec les chronologies qui doivent être respectées.
 - vi. Compétences en travail d'équipe et en rapports interpersonnels qui contribuent aux relations de travail et aux résultats productifs
 - vii. Compétences en gestion de soi et d'études y compris le désir d'amélioration professionnelle/de la carrière des bibliothécaires. Ces compétences contribuent à l'amélioration et à l'expansion continues dans la connaissance et les qualifications du bibliothécaire, qui augmentent les opérations, les conclusions et les résultats de l'université/bibliothèque.

En outre, il y a diverses autres compétences et attributs personnels qui sont très nécessaires pour le bibliothécaire d'aujourd'hui. Par exemple, l'engagement à satisfaire les besoins des usagers de la bibliothèque, la capacité d'équilibrer le travail et les requêtes intérieures, la possibilité de s'adapter et la volonté de travailler sous pression, le respect pour la garantie de l'éthique, de l'intégrité et la qualité.

1.4. Université de Makerere

L'Université de Makerere est l'une des universités les plus anciennes et les plus prestigieuses en Afrique, après avoir été fondée en 1922. Précédemment connue comme université de l'Afrique de l'est (depuis 1965), en 1970 l'université a été débaptisée Makerere. Aujourd'hui l'université a vingt-deux corps enseignant/instituts/universités/écoles avec plus de 30.000 étudiants préparant une licence et 3.000 au cycle supérieur. C'est une éducation de qualité qui a toujours été appréciée par les étudiants venant de plusieurs pays du monde. Parmi eux on peut citer : l'Ouganda, le Kenya, la Tanzanie, le Rwanda, le Burundi, le Botswana, le Cameroun, la République démocratique du Congo, l'Éthiopie, l'Érythrée, le Libéria, le Soudan, la Somalie, l'Afrique du Sud, le Zimbabwe, l'Australie, le Canada, l'Allemagne, le Japon, la Norvège, la Suède, les États-Unis, l'Inde, le Pakistan, le Lesotho, etc. comme l'indique la liste d'admission à l'université (Musoke, 2007). La bibliothèque de l'Université de Makerere sert aussi de bibliothèque nationale de référence. En cette qualité, elle est un dépôt légal de tous les travaux publiés en Ouganda, y compris les publications gouvernementales. C'est aussi le dépôt légal des publications des Nations Unies et des corps connexes.

La bibliothèque est fière de posséder une collection des sources d'information spéciales, comprenant des archives de l'université, les matériels anciens africains, les manuscrits et les matériels photographiques (tous placés dans la Section Africana). L'histoire de la médecine en Ouganda est placée à la Branche Albert Cook de la Bibliothèque. Ces collections uniques sont préservées et permettent d'accéder à l'information intéressante sur l'héritage de l'Ouganda dans la médecine. Les collections de la Bibliothèque sont accessibles par le moyen de son catalogue

en ligne. Elle fournit également l'accès basé sur le WEB à une large variété de bases de données électroniques vues sous forme de résumés et texte intégral.

1.4.1. L'initiative de la bibliothèque universitaire aux innovations pour les bibliothécaires de multiples générations

La bibliothèque de l'Université de Makerere a pris des mesures sérieuses dans le respect de la nécessité imminente de se préparer au prochain bibliothécaire sur plusieurs générations. Dans les présentations, nous montrons qu'à la bibliothèque on considère la technologie comme facteur favorisant dans le nouvel environnement de l'information, mais également l'aspect humain est vu comme important, et des efforts ont été lancés vers de nouveaux chemins de carrière pour le personnel et ce qui est également un moyen pour les soutenir.

La bibliothèque principale est située au campus principal. Elle remonte à 1959. Elle couvre une surface totale de 4.000 mètres carrés. Elle a été agrandie en 1962, 1972 et 2006. Les extensions ont augmenté l'espace à 12.000 mètres carrés d'une capacité d'allocation des places de plus de 2.800 et bientôt une autre extension débutera afin d'augmenter l'espace pour une meilleure capacité de lecture. Il y a huit sections dans la bibliothèque principale : Services techniques, périodiques/publications en série, référence et circulation qui comprend la collection de Droit et la collection centrale des manuels de base/IDA, Africana, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), les microfilms/la numérisation, la banque de livre et l'atelier de reliure. En plus des bibliothèques de branche, il y a une banque de livre des bibliothèques des facultés à savoir : Sylviculture et conservation de la nature, faculté de la technologie, Institut des statistiques et des sciences économiques appliquées (ISAE) et Ecole Margaret Trowell d'industriel et des beaux-arts (MTSIFA). Afin de servir tous les usagers de la bibliothèque y compris les handicapés, la bibliothèque de l'Université de Makerere a raffiné son système documentaire pour permettre à ce que l'accès à l'information soit personnalisable et flexible, selon les besoins de chaque usager. Un laboratoire d'ordinateurs par exemple a été installé au rez-de-chaussée de la nouvelle extension pour servir les usagers physiquement handicapés.

1.4.2 Matrices de compétences à l'université de Makerere

La bibliothèque a débuté le développement des matrices de compétence pour les principaux postes de travail et services. Ceux-ci identifient les secteurs principaux de compétence, et les qualifications et la connaissance exigées pour faire face à ces compétences. L'université de Makerere a des politiques pour régir toutes les activités qui comprennent : le Recrutement, les nominations, les promotions, le perfectionnement du personnel, la conservation et la retraite. Il y a des descriptions de poste pour chaque catégorie de personnel. Le service de bibliothèque de l'université de Makerere suit maintenant la politique de recrutement dérivée du rapport 2006 de Mujaju qui stipule que le personnel académique au point de départ d'université

devrait avoir atteint une mention excellent et ce qui équivaut au poste d'Assistant à l'université de Makerere. Les bibliothécaires sont recrutés sur la base d'un «système deux-tiers »: administratif et académique. Ceux qui ont une mention Excellent sont nommés universitaires ; ceux avec une mention Bien sont nommés comme administratifs équivalents à tout autre personnel d'appui à l'université. Le point particulier est que pour être Maître de conférence à l'université de Makerere il faut avoir un degré de doctorat (PHP) afin d'enseigner n'importe quelle discipline universitaire en comme point de départ, ensuite ces maîtres de conférence doivent prouver leur intelligence en publiant les résultats des recherches à ajouter à la banque de la connaissance de l'université.

1.4.3 Formateurs des Professionnels de la Documentation et des Sciences de l'Information à l'Université de Makerere

Plusieurs des bibliothécaires pionniers qui ont travaillé dans les bibliothèques universitaires sub-sahariennes ont été formés par l'Association des Bibliothèques du Royaume Uni, Kigongo-Bukenya (2009). Maintenant, la plupart des pays africains, les pays de l'Afrique au sud du Sahara y compris, ont établi des écoles des sciences de l'information et de la documentation dans leurs universités. La plupart des bibliothécaires travaillant dans le service de bibliothèque d'université de Makerere maintenant ont été formés par l'Ecole de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information de l'Afrique de l'Est, Université de Makerere.

L'Ecole de Documentation et des Sciences de l'Information de l'Afrique de l'Est forme la plupart des bibliothécaires de l'Afrique de l'Est, et d'autres pays voisins : le Soudan, le Rwanda, la République Démocratique du Congo, l'Ethiopie et l'Erythrée. L'école offre un certain nombre de programmes de formation de sorte qu'à la fin de la formation, les étudiants sont équipés des qualifications pour travailler dans n'importe quelle institution de l'information comme la bibliothèque, les services d'archives, de courrier, les maisons de disques, d'édition, Les Centres de distribution des livres, les centres de documentation, les centres d'information et les centres de ressources. D'autres composantes comprennent : l'ordinateur et l'audiovisuel, le traitement des livres, la publication assistée par ordinateur. Il y a trois départements : Les Sciences de l'information ; La Documentation et la Gestion de l'Information et des Documents. L'Ecole (tire sa mission des buts de sa maison mère, l'Université de Makerere, la demande présente et future de la communauté, tant locale qu'internationale et la place EASLIS (L'Ecole de Documentation et des Sciences de l'Information de l'Afrique) dans l'environnement international professionnel et universitaire, « pour devenir un centre d'excellence responsable de la production des professionnels nationaux, régionaux et internationaux de l'information de qualité capables répondre aux besoins présents et futurs ». Le but de l'école est de produire des professionnels de bibliothèque et de l'information de qualité.

2. Innovations dans les services de la bibliothèque à l'Université

2.1. Innovations sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Les dernières décennies ont apporté des changements révolutionnaires dans les activités de traitement de l'information en raison des avancées en technologies de l'information et de la communication (TIC). De tels changements monumentaux exigent de nouveaux rôles pour les professionnels de la Documentation et des Sciences de l'Information. Les professionnels de l'information du 21^{ème} siècle doivent posséder des qualifications sur le choix, le traitement du contenu, la gestion de la connaissance, l'organisation de l'information sur Intranet et internet, les services de recherche, le développement et la maintenance des bibliothèques numériques, et mettre les sources d'information sur le bureau de l'ordinateur. Des personnes bien qualifiées sont nécessaires dans le succès et la compétitivité du contacte actuel de l'information. On prévoit que d'ici à 2010 la majorité des postes de travail pour les bibliothèques et les centres d'information (LICs) sera liée aux TIC. Par conséquent les éducateurs doivent évaluer quels genres de qualifications sont nécessaires pour que les étudiants soient préparés pour les tendances actuelles de la profession. Ce document esquisse quelques visions naissantes pour les professionnels de la documentation et de l'Information du 21^{ème} siècle selon les employeurs et l'Association d'anciens élèves.

Des bibliothèques universitaires dans la plupart des pays en Afrique ont eu la chance de fournir de super services d'information et de bibliothèque grâce à l'utilisation des TIC dans un environnement caractérisé par les communautés d'utilisateurs de bibliothèques toujours croissantes face à la capacité de diminution. A la bibliothèque de l'Université de Makerere, les systèmes des TIC ont agi en tant que moteurs pour fournir des solutions dans la prestation de services. Les activités professionnelles habituelles sont faites électroniquement utilisant des systèmes réglés comme Virtua en catalogage, et l'éducation d'utilisateur utilisant le catalogue en ligne d'accès public (OPAC). Il y a d'autres moyens électroniques d'accéder à des e-ressources de bibliothèque tels que les livres électroniques et les revues électroniques.

Le système de la bibliothèque numérique universitaire de l'Ouganda (USDL) est utilisé pour scanner les copies imprimées des mémoires et thèses, les communications de conférence etc. D'autres comprennent le DATAD dans la section africaine où tous les mémoires et thèses sont entrés pour être accessibles en ligne.

2.2 Formation du personnel

Afin de promouvoir la fourniture de services professionnels à la bibliothèque de l'université de Makerere, la direction de la bibliothèque a conçu deux

programmes pour les nouvelles recrues : la formation sur le tas et l'orientation. La formation continue/programmes d'éducation (tant formels et qu'informels) concerne le personnel qui est en période probatoire de deux ans. La formation informelle implique des conférences, des ateliers et des séminaires, etc. La formation formelle implique d'autres études par exemple la maîtrise, le doctorat et la recherche.

2.3 Programmes de formation

Le dispositif structurel de la mondialisation est son effet sur l'éducation supérieur car il dépend de cette dernière pour le capital humain. Ainsi, il affecte l'élaboration de la politique, la gouvernance, l'organisation, le travail universitaire et l'identité de l'éducation supérieure. L'enseignement de la Documentation et des Sciences de l'Information fait également partie de cette transformation. Le besoin est de mélanger les tendances globales avec des réponses locales. Il présuppose une thèse de convergence. Les programmes d'études en Documentation et en Sciences de l'Information ont pris en compte ces défis et révisé leurs structures des afin qu'ils soient en harmonie avec les demandes du personnel de la société de l'information contemporaine. En 2002, la Commission des Bourses des Universités Indiennes (UGC) a recommandé un programme d'études modèle pour la bibliothèque et les sciences de l'information. Les départements de la bibliothèque et des sciences de l'information sont préoccupés par les défis du recrutement et le maintien des programmes d'études appropriés pour les nouveaux postes de travail dans les nouvelles installations et les nouvelles responsabilités dans les vieilles installations. La majorité des universités s'est orientée vers une maîtrise intégrée de deux ans en bibliothéconomie et sciences de l'information et a adopté les programmes de cours suggérés au total ou avec de petites modifications pour répondre aux besoins et aux demandes locaux. L'université de Makerere a actuellement des programmes de maîtrise et de Doctorat.

2.4 Approches de Parrainage et d'Orientation

La bibliothèque universitaire a conçu des approches pour préparer le personnel en période probatoire pour la prochaine génération par la tutelle et la collaboration. Ce processus est facilité par les professionnels existants dans la prestation des services (le personnel plus ancien). Le nouveau personnel est encouragé à collaborer avec le personnel plus ancien, avec un professionnel de bibliothèque externe en ligne à travers un service Internet de bibliothèque appelé Web 2.0. Le nouveau personnel reçoit également l'orientation dans les activités dont il a la charge particulièrement les activités liées aux TIC tels que la conception des sites Web, les qualifications de dépannage, le Web et les cours d'instruction.

2.5 Formation des cadres

La Direction de la bibliothèque universitaire a un leadership visionnaire qui a conçu des programmes pour former de nouveaux leaders dans la hiérarchie de la bibliothèque à travers la tutelle et la collaboration dans des qualifications de leadership. Quelques membres du personnel, au début de leur orientation et tutelle, sont mis dans les comités respectifs pour recevoir des qualifications exigées dans le leadership. Quelques membres du personnel reçoivent des connaissances de base dans la gestion financière, la gestion des ressources humaines, les politiques de gestion institutionnelles, la surveillance et l'évaluation, l'exécution des politiques approuvées, les connaissances en communication (orale et écrite), etc.

2.6 Collaborations and Partenariats

La bibliothèque universitaire encourage son personnel à être impliqué dans des collaborations internes et externes afin de les préparer pour le leadership de la prochaine génération. Il est encouragé à rejoindre les associations professionnelles comme Association ougandaise des Sciences de l'Information et de la Documentation (ULIA), le consortium des bibliothèques universitaires de l'Ouganda (CUUL), la Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires et d'Institutions (IFLA), INASP, etc. L'autre paradigme consiste à collaborer avec d'autres bibliothèques universitaires africaines afin d'assimiler leurs logiciels de gestion de bibliothèque. Ci-dessous quelques exemples :

- Le système ERUDITE est employé à l'université internationale des Etats-Unis, Kenya
- ADLIB à l'université de Dar es Salaam, la Tanzanie
- INNOPAC à la bibliothèque universitaire du Zimbabwe
- VIBUSMART à l'université de Nairobi, Kenya
- ISIS et WEBLIS, à l'université agricole de Sokoine, en Tanzanie ; et à l'université des Martyrs de l'Ouganda

3. Défis aux innovations dans les services de bibliothèque

3.1 Personnel statique de bibliothèque contre les services dynamiques

La plupart des universités dans l'Afrique Subsaharienne sont confrontées à un grand nombre d'inscription d'étudiants à leurs universités mais le ratio entre Bibliothécaire et étudiant est très élevé. Les infrastructures de la bibliothèque tant physiques qu'informatiques ne sont pas améliorées. À l'Université de Makerere, 71 postes professionnels du personnel professionnel ont été établis, jusqu'alors 52 bibliothécaires professionnels seulement sont en fonction comme discuté dans la section 4. Les ouvrages, les manuels, les journaux ne correspondent avec le nombre de bibliothèques. Le ratio d'un ordinateur pour un étudiant est peu réaliste. À l'université de Makerere, la

cible institutionnelle était 1:5, année universitaire 2006/7 Musoke (2007). Actuellement, on a ajouté des ordinateurs dans quelques facultés/instituts/centres de formation/écoles, mais c'est encore insuffisant.

3.2 Contraintes budgétaires à l'Innovation dans les services de Bibliothèque

La plupart des universités en Afrique Subsaharienne ont élaboré des stratégies de financement, particulièrement en envoyant des projets aux partenaires au développement afin de s'assurer que les services de bibliothèque continuent de fonctionner comme prévu et que les projets financés par le donateur sont durables Musoke (2007), l'insuffisance de financement est devenue le pire des défis auxquels toutes les bibliothèques universitaires de l'Afrique au sud du Sahara font face. Pendant la conférence sous-régionale de 2005 (Musoke, & de Kakai ; Akiteng, 2005,) tout comme les représentants du service de bibliothèque de Makerere avaient souligné à plusieurs reprises que le problème de l'insuffisance de financement était majeur. Il était alors recommandé que la maintenance des équipements informatiques des bibliothèques soit intégrée dans les budgets annuels principaux de l'université. À l'université de Makerere, 3% et à 2% respectivement des services de l'université, des facultés/instituts/centre de formation/école ont été jusqu'ici mis au service de bibliothèque.

4. Enquête des bibliothécaires de l'université de Makerere

Un recensement a été fait à la bibliothèque de l'Université de Makerere pour savoir, pendant cinq années :

1. Quelle formation additionnelle le personnel de bibliothèque a-t-il faite, quand et où ?
2. Quels étaient les avantages de la formation ?
3. Dans quelles autres innovations de la bibliothèque et meilleures pratiques le personnel a-t-il été impliqué ?

Un questionnaire a été envoyé à tout le personnel professionnel de bibliothèque. Tout le personnel professionnel de 52 bibliothèques a répondu en remplissant le questionnaire. Ce qui fait un total de 100% de réponses.

4.1 Revue de la littérature

La littérature passée en revue indique que la plupart des bibliothèques ont ouvert l'accès aux plus nouvelles applications technologiques telles que la transmission de messages instantanée qui les aidera pour faire une différence dans la prestation des services à leurs utilisateurs. C'est un concept passionnant qui peut créer une plate-forme qui produit la génération future des sites Web, des bases de données, OPACs, des intranets et des portails d'une manière à permettre à l'utilisateur de survivre et de prospérer, et les

bibliothèques avec eux (Abram, 2007). Les bibliothèques dans les pays en voie de développement ont englouti les nouvelles technologies en s'assurant que le personnel de la bibliothèque est transformé pour s'adapter au nouvel environnement. Ces bibliothécaires sont désignés sous le nom des bibliothécaires 2.0 (Ibid). L'Université de Makerere a dû développer des stratégies pour satisfaire les besoins changeants des usagers de la bibliothèque. Ces changements sont intervenus en raison des méthodes changeantes d'enseignement, d'étude et de recherche ; les nouveaux paradigmes, les nouveaux programmes(ou révisés), les nouveaux développements de programme d'études, les groupes contre l'étude individuelle (Musoke, 2007). Pour pouvoir effectuer ces changements, le personnel de la bibliothèque a dû instamment aborder ce qui suit :

1. La capacité intellectuelle de répondre au besoin de changement;
2. Connaissances pratiques : communication, formation et Technologie de l'Information ;
3. Attributs personnels : engagement à satisfaire les besoins des utilisateurs de la bibliothèque, la capacité de travailler sous pression, l'innovation, le travail d'équipe et les demandes intérieures, le respect pour la garantie d'éthique, d'intégrité et de qualité
4. Formations en TICs, l'épanouissement dans les sources d'information et l'amélioration dans les atteintes des usagers
5. L'engagement actif des usagers de la bibliothèque dans la chaîne de l'information (Ibid, 2007).

4.2 Résultats

Les résultats de l'étude ont indiqué qu'il y a eu deux types de développement des capacités du personnel de la bibliothèque.

1. La formation informelle - ceci comprend les programmes courts auxquels on a participé tant localement qu'internationalement.
2. Formation formelle - ceci comprend l'évolution du niveau de diplôme jusqu'au niveau du doctorat. Les formations (formelles et informelles) mènent solidement vers l'amélioration de la prestation de services que les utilisateurs actuels et futurs de la bibliothèque apprécieront.

Le tableau ci-dessous montre les formations informelles et formelles faites par le personnel de la bibliothèque, et comment ces formations ont préparé le personnel pour les rôles changeants pour les bibliothécaires et la prestation des services de bibliothèque. La portée de l'étude comprenait les questions au sujet des ateliers et des conférences concernant les innovations des TIC dans la bibliothèque, tout comme la formation formelle du personnel de bibliothèque. Ce tableau fait un résumé des avantages tirés. La variable principale d'indicateur était le nombre de personnel qui a reçu de telles innovations et les résultats généraux de la formation.

En outre, le tableau montre les collaborations avec d'autres bibliothèques universitaires dans les pays en voie de développement où le personnel est allé assimiler les meilleures pratiques à mettre en œuvre localement. Après des visites aux installations de ces autres bibliothèques, des conférences de diffusion de l'information sont organisées dans la bibliothèque dans un but de partager des expériences avec les collègues qui n'ont pas eu la chance de visiter encore ces endroits. Remarquablement, l'appui des partenaires au développement tels que Sida/SAREC et Carnegie Corporation de New York ont augmenté les équipements informatiques tels que les ordinateurs. Ceci a considérablement amélioré le ratio utilisateur et ordinateur.

Tableau montrant les résultats sur le recensement des bibliothécaires à l'Université de Makerere

Séminaires/ateliers auxquels on a participé	No. du personnel	Lieu	Période	%	Résultats	Remarques
1. Formation						
Gestion de site Web	20 formés	MAK, Grande Bretagne	2005	38.5	Gestion de site Web	Besoin de former plus de personnel.
CMS	8 formés	MAK	2009	15.4		
Ressources électroniques:						Good
USDL	1 formé 33 formés	Univ Tufts & Univ. de Tennessee & Univ Bergen, Norvège. Univ Makerere.	2005	1.9 63.5	-Communautés des depots institutionnels créés, Enregistrement et chargement du contenu dans une bibliothèque numérique	Bon travail fait
-ELIN	3 formés 33 formés	Lund Univ. Suède Univ Makerere.	2005	5.8 63.5	-Usagers et personnel formés	Bon travail fait
- Cours en ligne	2 formés	Univ. de Pretoria	2006	3.8	Cours faits	
Gestion des Archives	1 formé 1 formé	Univ. de pays de Galles Uiliv. Makerere	2009 2007	1.9 1.9	.Collections rares de la bibliothèque & et documents archivés	

Maintenance	33 formés	Uiliv. Makerere	2004	63.5	Maintenance des ordinateurs par le personnel	Travail bien fait mais plus de personnel mérite d'être formé
-OPAC (virtua)	1 formé 52 personnel professionnel formé	Virginia (Liz)?	2003 2007	1.9 100.0	-Données enregistrées dans Virtua et éditées	Disséminées
Développement des capacités formel	-2 ont le PhDs -5 font le PhDs -4 font le Master			3.8 9.6 7.7		Plus de besoin
développement des Wilds et des Blogs	1 formé	Université Thomas Jeffersoil , Etats-Unis	2007	1.9		Disseminé, mérite plus de formation
TIC	3 formés			5.8		
Collaboration TIC	3 attachés au Centre Montenson, Etats-Unis Sida, Carnegie Cooperation de New York, NORAD			5.8	Meilleures pratiques et application aux support des TIC Mulib & développement des capacités	programme d'échange entre Makerere & Champaign, Etats-Unis
TIC	Tous	2001 à présent		100	Infrastructures TIC augmentation de la recherché par le public en cours, connexion de réseau Internet sans fil en cours	Bon

5. Conclusion

La création d'un milieu de travail favorable pour les futurs et actuels bibliothécaires a beaucoup à faire avec les Technologies de l'Information et de la Communication nationales et institutionnelles tant sur le plan des politiques des infrastructures, des structures, des équipements que des systèmes. L'université de Makerere, étant la plus grande et la plus ancienne du pays, est parvenue à développer la capacité du personnel de sa bibliothèque à un niveau qui satisfera les besoins toujours changeants des

usagers de la bibliothèque. Par son travail d'équipe basé sur le leadership visionnaire, et l'appui de l'Administration de l'université, elle a obtenu la compétition sur le projet des partenaires au développement dans les pays africains pour financer la bibliothèque modèle en Afrique. La plupart des universités en Afrique cherchent maintenant les conseils et les instructions/formation de service auprès de la bibliothèque de l'université de Makerere. Jusqu'ici, les pays comme le Soudan, le Nigéria, la Zambie en plus d'autres universités en Ouganda tirent bénéfice déjà de ce paradigme. Cependant, plus de changements dans l'enseignement, l'étude et la recherche sont prévus. L'appui additionnel est exigé pour permettre aux bibliothèques de relever les défis et de les construire sur les forces et les accomplissements déjà réalisés.

6. Recommandations

En ce qui concerne le besoin des innovations pour que le personnel de la bibliothèque se prépare à la prochaine génération, les équipements suivants des TIC sont recommandés :

6.1 Services d'accès à [internet](#) sans fil

L'accès à Internet Sans Fil est une autre tendance évidente à laquelle beaucoup de bibliothèques s'adaptent très rapidement. Quelques écoles sont piégées dans les bâtiments qui limitent leur flexibilité technologique. Il est juste trop cher de câbler sur du le béton coulé, l'amiante, ou les bâtiments historiques importants. Beaucoup d'institutions ont déjà compris que les approches technologiques telles que les baisses de SkyPort et les solutions sans fil de Bluetooth peuvent fonctionner autour de ces limites et sont rentables, augmentent fortement le service et l'accès. La technologie sans fil a été jusqu'ici installée à l'école des sciences de la santé, et a réduit la congestion dans les quelques laboratoires d'ordinateurs à l'université. Le système Mulib de l'université de Makerere installe un raccordement sans fil à accéder dans le vieux bâtiment de la bibliothèque et la nouvelle extension.

6.2 Espace public de recherches

Un étage dans la nouvelle extension de la bibliothèque a été mis de côté pour couvrir les infrastructures de recherches publiques. Ceci couvrira les besoins des chercheurs et des étudiants qui peuvent ne pas avoir les équipements nécessaires pour soutenir leurs études et leurs recherches.

6.3 Présenter une bibliothèque axée sur l'utilisateur et dirigée par les TIC

Les écoles de Documentation et des Sciences de l'Information doivent revoir leurs programmes d'études pour pouvoir préparer des diplômés en Documentation et en Sciences de l'Information travaillant dans un environnement documentaire axé sur l'utilisateur et dirigé par les Technologies

de l'Information et de la Communication. Des cours tels que l'édition électronique, la gestion de la base de données, le développement et la gestion de Cybercafé, les bibliothèques numériques, les systèmes d'information géographique (GIS) et la surveillance et l'évaluation des systèmes d'information et des services, la bibliothèque sans frontières/un point d'accès à [internet](#) sans fil devraient être intégrés dans les programmes d'études.

References

Abram, 5 (2003). No Librarians Left Behind: Preparing for Next-Generation Libraries. Multimedia and Internet (Schools. 10 (6).

Abram, 5 (2007). Web 2.0, Librarian 2.0: preparing for the 2.0 world. Online Information 2007 Proceedings. Track 3.

Brewer, J. M., Hook, S. J., Simmons-Welburn, J. and Williams, K. (2004) Libraries dealing with the future now. *ARL Bimonthly report* -234: 8

Epelu-Opio, J (2002). Higher Education Reform at System and Institutional Level The Case of Makerere University). Paper presented at British Council International Seminar held on 19 to 23 March 2002 in London.

Examination of Change and Paradigm Shiftage in the Library and Information Fields and The Implications to Curriculum Content. Presented at the *World* Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council 20-24 August 2006, Seoul, Korea Information Development. <http://sagepub.com>. Accessed 25 April, 2009
Kigongo-Bukenya, I.N.M. (2006). Library and Information Workforce Planning: Makerere University. 2004. Makerere University Strategic Plan. Kampala. Makerere University.

Kigongo-Bukenay, I. N. M. (2009). LIS Publishing in Uganda: the past, present and future. Paper presented at a Seminar : Building capacity in authoring and publishing the LIS profession and related fields in Uganda and beyond.

Mamdani, M. 2005. Thinking through the Makerere Reform, 1989—2005. Unpublished internal discussion document, Makerere University, Uganda.

McCarthy, J. (2005). Planning a future workforce: An Australian perspective. *New Review of Academic Librarianship.* Volume 11, Issue 1 April 2005 , pages 41—56

McPherson, M (1964). They built for the future: a chronicle of Makerere University College 1922-1962. Cambridge University Press, 1964.

Musoke, G.N. M. (2007). Strategies for addressing the University library users' changing needs and practices in Sub-Saharan Africa.. Pre-IFLA Satellite conference paper, August 2007. Retrieved 29t April, 2009, from <http://www.ifla.org/IV/ifla73/Sat1-Musoke-en.pdf>.

Nawe, Julita M. (2001). Information Development <http://sagepub.com>. Accessed April, 2009

Obong, Q. 2004. Academic dilemmas under neo-liberal education reforms: A review of

Makarere University, Uganda. In Zeleza, P. T.; Olukoshi, A. (Eds). 2004. *African universities in the twenty-first century. Volume]. Liberalisation and Internationalisation*. Dakar, Senegal. CODESRIA.

Sujansky, J (2004). Leading a Multi-Generational Workforce. Accessed at <http://www.ppbmag.com/Article.aspx?id=2075> on 25th April, 2009.

Sujansky, J (2004). Leading a Multi-Generational Workforce. Accessed at <http://www.ppbmag.com/Article.aspx?id=2075> on 25th April, 2009.

The Texas Library Association & Texas Library and Archives Commission, (2008). Transforming Texas Libraries. Report based on the discussions and recommendation of the Task Force on Visioning for Texas Libraries, convened on December 3 and 4, 2007. <http://www.cerlim.ac.uk/confYlww7/abstracts.php#pn>