



**Créativité et innovation dans les bibliothèques ougandaises : l'exemple de la bibliothèque de l'Université de Makerere**

**Caroline Ilako**  
Université de Makerere  
Kampala, Ouganda

&

**Professeur Robert Ikoja-Odongo**  
Université de Makerere,  
Kampala, Ouganda

*Traduit de l'anglais par:*  
*Claudine Even*  
*Bibliothèque de Sciences Po*  
*Paris, France*  
*(claudine.even@sciences-po.fr)*

**Meeting:**

**97 – Les nouveaux professionnels au delà des nouveaux professionnels - capacités, besoins, et stratégies des nouvelles générations de professionnels des bibliothèques. New Professionals Special Interest Group**

**Résumé :**

*Le développement des bibliothèques remonte loin en arrière du temps des tablettes et des rouleaux jusqu'à aujourd'hui où les TIC dominent la scène de l'information. Chaque décennie a été marquée par des développements allant de l'utilisation des premières machines à écrire à l'actuelle ère des bibliothèques virtuelles. Toutes les étapes ont laissé leurs marques et eu un impact sur le succès des bibliothèques. Au 21<sup>e</sup> siècle, le facteur marquant dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques est l'avancement technologique rapide qui concerne différentes technologies comme les applications mobiles et les médias sociaux. En Afrique, en dehors des innovations technologiques, les bibliothécaires ont amélioré leurs services de manière créative et innovante en utilisant diverses voies et approches. Le but de cet article est de mettre en évidence les services et produits et les approches que les bibliothécaires ougandais, et particulièrement ceux de l'Université de Makerere ont mis en oeuvre pour répondre aux besoins toujours changeants des usagers.*

**Introduction**

Il y a eu depuis longtemps d'importantes évolutions dans les sciences de l'information et des bibliothèques, bien que la créativité semble avoir été négligée dans ces domaines. Par

exemple en 1814, Thomas Jefferson vendit sa collection à la Bibliothèque du Congrès pour remplacer les livres brûlés par les Britanniques. C'était là un acte créatif qui a influencé la politique de la Bibliothèque du Congrès jusqu'aujourd'hui. L'introduction du schéma de Classification des connaissances par Melvin Dewey en 1876, la création des bibliothèques Carnegie en tant que bibliothèques publiques en 1879, le développement du code de catalogage et plus tard des catalogues en ligne montrent les innovations dans le domaine des bibliothèques, le développement des services de référence, des bases de données en ligne, les avancées technologiques en bibliothéconomie, le système d'automatisation hybride de la Brigham Young University d'Hawaï peuvent également être qualifiés de changements créatifs.

En Afrique de l'Est, les épisodes de créativité des bibliothèques ont commencé en 1984, à l'Université de Dar-es-Salam avec l'intégration des TIC dans les sciences de l'information (Kiondo, Nawe, 2005), cette innovation a conduit à réduire la charge de travail des bibliothécaires. Au Zimbabwe les projets d'automatisation des bibliothèques ont débuté en 1996 à l'Université du Zimbabwe (Manvoto, 2005). Ce sont là quelques exemples montrant comment les bibliothèques de cette partie du monde évoluent dans leur volonté de servir leurs usagers.

## **Contexte**

La bibliothèque de l'Université de Makerere a été fondée en 1959. C'est la bibliothèque universitaire la plus ancienne, la plus importante et la plus moderne d'Ouganda, avec 8 sections et 8 succursales et plusieurs banques de livres. Toutes les sections et les succursales sont dirigées par des professionnels des bibliothèques, capables d'innover dans tous les domaines, technologiques ou non. C'est grâce à leurs efforts de créativité que la bibliothèque de l'Université de Makerere (MakLib) a droit au titre de gloire de meilleure bibliothèque universitaire d'Ouganda. Cet article met en évidence les services créatifs et innovants - technologiques ou non - que cette bibliothèque a mis en œuvre avec succès. Comme l'écrit Asimov :

« Le travail du futur sera la création, création faite par chacun à sa façon. Les gens vous jugeront non pas sur la durée de votre travail ou sur le nombre de routines que vous aurez réalisées, mais plutôt sur la joie que vous aurez apporté au monde. Ils voudront savoir si ce que vous faites est source de plaisir non seulement pour vous mais aussi pour les autres. Combien est-ce utile ? C'est cela qui va compter ».

*“The work of the future will be creation, done by each in one's own fashion. People will judge you not by how long you work or how many routine units you turn out, but rather by how much you increase the joy of the world. They will want to know how much of what you do gives pleasure not only to yourself, but to others. How much is useful? That is what will count.”*

La bibliothèque de l'Université de Makerere a su évoluer vers le point de vue d'Asimov sur la créativité et les innovations.

## **Méthodes**

Cet article résulte de l'utilisation d'une combinaison d'approches et de méthodes : d'abord, l'observation des développements des services des bibliothèques ; ensuite, la participation à des projets qui ont apportés des changements. L'article est aussi fondé sur l'expérience et sur

l'étude des écrits portant sur ces questions. Le travail documentaire d'analyse de documents, de journaux et d'observation, etc. a concerné des études de cas. Le but était de mieux comprendre et de comparer les évolutions qui ont lieu ailleurs. Les deux concepts clés de cette compréhension sont : innovation et créativité.

## **Créativité**

*Creativity is bringing into existence something new, it is a new idea that can be used to solve a problem (Burke, 1994).*

La créativité c'est apporter quelque chose de nouveau dans l'existence, c'est une nouvelle idée qui peut être utilisée pour résoudre un problème (Burke, 1994). Toutes les nouvelles idées introduites dans les bibliothèques peuvent être qualifiées de créativité car c'est grâce à elles que les problèmes sont résolus.

## **Innovations**

*Innovation is the implementation of new ideas to produce a new service or product (Martins, Terblanche, 2003).*

L'innovation c'est l'implémentation de nouvelles idées pour générer un nouveau service ou un nouveau produit (Martins, Terblanche, 2003).

*Creativity and innovations are different from each other, but they are interrelated in one way or the other. In our rapidly changing library environment we can expect to see more creativity and innovation. Advanced technology provides an opportunity for greater librarian participation. (Riggs, 1989). "Creativity is about thinking of methods to improve our old products and services and putting the ideas into practice is an innovation". Innovation is also modifying, improving the existing services or products (Avlontis et al, 2001).*

La créativité et l'innovation sont différentes l'une de l'autre, mais elles sont reliées entre elles d'une manière ou d'une autre. Dans l'environnement bibliothéconomique qui change rapidement nous pouvons espérer voir plus de créativité et d'innovation. Les avancées technologiques offrent aux bibliothécaires des opportunités pour davantage de participation (Riggs, 1989). « La créativité c'est réfléchir à des méthodes pour améliorer nos vieux produits et services et mettre les idées en pratique c'est de l'innovation ». L'innovation c'est aussi modifier et améliorer les services et produits existants (Avlontis et al., 2001).

## **La créativité et l'innovation à l'Université de Makerere**

Ce chapitre explique certaines innovations réalisées avec succès par la bibliothèque de l'Université de Makerere.

### **1. Les technologies de l'information à la bibliothèque**

Avec le progrès technologique partout dans le monde, la bibliothèque de l'Université de Makerere a aussi adopté les TIC pour répondre aux besoins technologiques de ses usagers. En 2001, un Système intégré de gestion de bibliothèque (MAKLIBIS) a été implanté pour gérer les acquisitions, le catalogage et la circulation des documents. La bibliothèque universitaire numérique de l'Ouganda (Uganda Scholarly Digital Library – USDL) est un autre produit, et

sert de dépôt institutionnel où le personnel peut déposer ses travaux universitaires, utiliser des ressources électroniques, des connexions WiFi, etc. Ces activités sont des actions créatives des bibliothécaires afin de continuer à améliorer l'offre de services et être efficaces.

*a- Les services TIC pour les personnes handicapées*

Pour répondre aux besoins des étudiants en situation de handicap, la bibliothèque dispose d'un laboratoire informatique dont les ordinateurs sont équipés de logiciels pour déficients visuels (JAWS-Job Access with Sound), Open Book, etc. Ces équipements offrent un environnement de lecture aux personnes handicapées.

*b- Les technologies web 2.0 à la bibliothèque*

L'introduction des technologies web 2.0 est une nouvelle innovation de la bibliothèque de l'Université de Makerere. Les bibliothécaires se sont lancés dans l'aventure et ont créé des blogs grâce auxquels ils entrent en contact avec les étudiants et reçoivent leurs avis. Les informations générales relatives à la bibliothèque sont postées sur ces blogs. Ce nouveau service devrait remplacer les panneaux d'affichage. L'interaction avec les usagers permet à la direction de la de savoir ce que les lecteurs disent de la bibliothèque et offre ainsi la possibilité de faire des améliorations.

## **2. Le Service commun de recherche**

En raison de l'augmentation du nombre de chercheurs et de doctorants, il était nécessaire d'avoir des espaces favorisant la création de connaissance et l'étude intensive et facilitant la recherche. Avec l'aide financière de la Corporation Carnegie de New York, MakLib offre un Service commun de recherche (Research Commons – RC). Ce service est un lieu dédié à un groupe spécifique et offrant des services spécialisés. Le Service commun de recherche est différent des espaces de recherche (Daniels et al., 2009) *Research commons are different from the research commons (Daniel et al., 2009)*.

Le Service recherche de la MakLib propose un espace spécifique et des supports spécialisés permettant aux étudiants diplômés et à l'équipe enseignante d'avoir un espace de travail calme. Le service est équipé de 150 ordinateurs donnant accès gratuitement à tout Internet, d'une salle multimédia où les usagers peuvent élaborer leurs présentations PowerPoint, des salles de travail en groupe.

## **3. Les activités extérieures**

Ce sont les activités menées hors de la bibliothèque et au-delà des murs de l'université. Elles sont destinées aux bibliothécaires et bibliothèques qui ont un accès limité aux nouveautés de la profession. Grâce au programme Activités extérieures, la bibliothèque de l'université a mis en place des programmes ayant pour but d'améliorer les compétences de ces bibliothèques et diffuser l'information. Voici quelques exemples d'activités réalisées dans le cadre de ce programme :

*a-Programme de publication*

La bibliothèque s'est engagée avec succès dans un programme communautaire d'information sur la santé pour lequel elle publie l'*Uganda health Information Digest*. Cette activité a débuté en novembre 1996. A ce jour cette publication est très appréciée par les médecins exerçant loin des bibliothèques, ils le considèrent comme un outil leur permettant d'accéder à/d'utiliser des informations concernant leur travail. Le *Digest* a permis le partage de

l'information sanitaire pertinente par les travailleurs du secteur médical et sanitaire, partout en Ouganda, et particulièrement pour ceux exerçant en milieu rural où l'accès à l'information est difficile. « Les informations venant des bases de données, les articles de journaux et autres documents portant sur des problèmes de santé sont rassemblées et publiées ». Cette activité est gérée par la succursale Albert Cook de la bibliothèque.

#### *b-Renforcement des petites bibliothèques*

Les bibliothécaires de l'Université de Makerere mettent leur expertise au service des autres bibliothèques, et notamment à celles des écoles. Par exemple en 2010, les bibliothécaires de l'université ont réorganisé les collections (catalogage, classification, étiquetage, préparation des rayonnages et des listes d'acquisitions...) de deux écoles secondaires de Kampala. Ce programme a renforcé les petites bibliothèques et leur donné un sentiment d'appartenance. Apporter des services aux communautés, ce qui fait partie des objectifs du programme de l'Université de Makerere, s'est révélé être important pour la revitalisation des petites bibliothèques du pays.

#### *c-Formation trans-frontalière*

La bibliothèque de l'Université de Makerere a pu partager ses connaissances et son expertise avec des bibliothécaires d'autres pays en dehors de l'Ouganda ; par exemple avec le Sud-Soudan pour le projet Juba Library Project (JULAP). Comme la bibliothèque veut accroître ses activités extérieures, le programme « Educating Libraries for the Future » (EDLIB) a été lancé en 2010 pour répondre à la demande des bibliothécaires de la région du Sud-Soudan. Le rôle des bibliothécaires est principalement de fournir des compétences techniques et pratiques aux équipes du Sud-Soudan. Jusqu'à présent quelque 30 bibliothécaires ont été formés dans le cadre de ce programme.

#### *d-Renforcement des capacités*

Pour offrir des services professionnels aux bibliothèques universitaires en Ouganda, la bibliothèque de l'Université de Makerere a créé des programmes de développement des compétences pour les bibliothécaires d'autres bibliothèques. Ces bibliothécaires sont formés dans différents domaines, par exemple les ressources électroniques, l'informatisation des bibliothèques, etc. Ce type de formation constitue une mise à niveau et est un moyen d'aider les bibliothécaires désavantagés à tenir à jour leur connaissance professionnelles.

## **4. La coopération entre bibliothèques**

Sous l'égide du *Consortium of Uganda University Libraries (CUUL)*, la bibliothèque de l'Université de Makerere joue un rôle majeur dans l'introduction dans les autres universités des nouveaux services pour lesquels elle est experte. Entre autres, pour l'utilisation des ressources numériques, elle coordonne les abonnements, la formation et conseille les autres bibliothèques universitaires. L'avantage de ce service est que les bibliothèques participant au consortium paient les ressources électroniques à un tarif subventionné, la plus grande part étant payé par la Bibliothèque de l'Université de Makerere, avec le soutien du SIDA/SAREC.

## **5. Les bibliothèques et la création des collèges universitaires**

La création des collèges universitaires est un sujet brûlant pour les universités, car beaucoup de personnes craignent le changement ou ne sont pas sûres de l'avenir. L'Université de Makerere a adopté depuis le 1<sup>er</sup> février 2011, le système des collèges, plusieurs facultés ont fusionné pour créer les collèges. Chaque collège devrait avoir sa bibliothèque et une banque

de livres et un bibliothécaire pour les gérer. Il existe des directives prévoyant la manière dont les bibliothécaires doivent gérer ces bibliothèques, sans provoquer de conflits de gestion. Des conflits peuvent se produire dans les domaines politiques ou des procédures administratives, par exemple est-ce que le bibliothécaire du collège doit en référer au principal du collège ou au bibliothécaire de l'université ou aux deux ? La bibliothèque universitaire, dans le système des collèges, assure cependant que pour que les bibliothèques des collèges fonctionnent efficacement, les bibliothécaires des collèges rendent compte au principal du collège pour les affaires générales de la bibliothèque et de l'université et au bibliothécaire de l'université pour les questions de politique, c'est là une décision innovante qui fait que les deux entités travaillent ensemble pour développer les services.

## **Conclusion**

La bibliothèque de l'Université de Makerere a ouvert une voie que d'autres bibliothèques ougandaises pourraient suivre. Etre créatifs et innovants dans nos bibliothèques permettrait de faire en sorte que les usagers s'y sentiraient chez eux. Avec l'avancement technologique, nous pourrions mettre en place de manière créative et efficace les outils web 2.0 que les usagers utilisent communément. Si les bibliothécaires continuent de penser de manière créative, les bibliothèques seront vues comme des organismes productifs plutôt que des lieux où l'on trouve «de la poussière et des rayonnages plein de vieux livres ».

## **Références bibliographiques**

Avlontis, G.J., Papastathopoulou, P.G., Gounaris, S.P. (2001), "An empirically-based typology of product innovativeness for new financial services: success and failure scenario", *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 18 No.5, pp.324-42.

Burke, M.E. (1994), "Creativity circles in information management", *Librarian Career Development*, Vol. 2 No.2, pp.8-12.

De Brentani, U. (2001), "Innovative versus incremental new business services: different keys for achieving success", *The Journal of Product Innovation Management*, Vol. 18 No. 3, pp. 169-87.

Daniels, Williams, Darch Colin, Karin de Jager.(2010), "The Research Commons: a new creature in the library", *Performance Measurement and Metrics*, Vol.11, Iss. 2

Gilson, L.L., Shalley, C.E. (2004), "A little creativity goes a long way: an examination of teams' engagement in creative processes", *Journal of Management*, Vol. 30 No.4, pp.452-70.

Helen M. Byamugisha, (2010) "Digitizing library resources for new modes of information use in Uganda", *Library Management*, Vol. 31 Iss: 1/2, pp.42 – 56.

Johne, A., Storey, C. (1998), "New service development: a review of the literature and annotated bibliography", *European Journal of Marketing*, Vol. 32 Nos 3-4, pp. 184-251.

Martins, E.C., Terblanche, F. (2003), "Building organisational culture that stimulates creativity and innovation", *European Journal of Innovation Management*, Vol. 6 No.1, pp.64-74.

Rabina, D.L. & Walczyk, D.J. (2007). "Information Professionals' Attitude toward the Adoption of innovations in Everyday Lives" *Information Research*, **12**(4) paper colis12. [Available at <http://InformationR.net/ir/12-4/colis12.html>]

Riggs, Donald E." Creativity, Innovation, and Entrepreneurship in Libraries". New York: Haworth Press, 1989.

Schimdt, Janine. (2006). "Promote library services in a Google world," *Management innovation & library services, the proceedings of the Third Shanghai International Library Forum*. (pp. [172]-177). Shanghai: Shanghai Scientific and Technical Press.

Yao, L., Liu, L., Cai, N. (2009), "The information commons at Sichuan University Jian'an Library: a case study from China", *Library Management*, Vol. 30 No.4/5, pp.309-18.