



NATIONS UNIES

CONSEIL ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

63963



Distr. LIMITEE
E/ECA/PADIS/RTC/IV/4

23 février 1989
FRANCAIS
Original : ANGLAIS

COMMISSION ECONOMIQUE POUR L'AFRIQUE
Quatrième réunion du Comité technique
régional du PADIS

Addis-Abeba, 23-25 mars 1989

Point 5 de l'ordre du jour provisoire

RAPPORT D'UNE ENQUETE SUR LES BESOINS DES UTILISATEURS

1. Afin de mieux connaître les besoins de ses utilisateurs, notamment des spécialistes du développement, planificateurs et responsables africains, le PADIS a réalisé, en 1988, dans trois pays africains anglophones, une enquête sur les comportements des planificateurs et responsables africains en matière d'utilisation de l'information sur le développement socio-économique. La présente étude est fondée sur les résultats d'une enquête sur le terrain; un questionnaire structuré a été présenté personnellement à des planificateurs, responsables et chercheurs travaillant dans la fonction publique des Etats-membres sélectionnés, à savoir l'Ethiopie, le Nigéria et le Zimbabwe. L'étude a été réalisée pour le compte de PADIS par un consultant, le Prof. O. Aiyepku, du Département des sciences de l'information à l'Université d'Ibadan, Nigéria.

2. La recherche se rattachait également à l'"Etude d'actualisation du mode d'organisation des structures et des mécanismes d'intervention du PADIS en fonction de l'évolution des réalités technico-économiques", étude réalisée à la demande du Comité technique régional du PADIS à sa troisième réunion tenue à Addis-Abeba en 1987. L'étude des besoins des utilisateurs a été entreprise pour les raisons essentielles suivantes, qui coïncident avec celles définies par le Comité technique régional pour l'Etude d'actualisation:

a) Les besoins des Etats membres en matière d'information évoluent rapidement compte tenu des problèmes de développement qu'ils doivent surmonter ;

b) Le besoin s'est fait sentir d'évaluer dans quelle mesure les résultats, produits et services actuellement fournis par le PADIS répondaient aux besoins des utilisateurs finals ;

c) Certains aspects de l'exécution du programme du PADIS au niveau national nécessitent des actions qui permettent de résoudre les problèmes, en particulier en ce qui concerne la participation des Etats-membres.

3. Il apparaît que la présente étude répond dans une large mesure à l'objectif suivant défini dans le cadre de référence de l'Etude d'actualisation, à savoir :

"Evaluation du caractère adéquat des produits et services du PADIS pour ce qui est de satisfaire les besoins prioritaires réels et présumés des utilisateurs finals."

4. Les résultats de l'enquête sur les besoins des utilisateurs doivent servir à améliorer les services d'information du PADIS, grâce à une meilleure connaissance des comportements des principaux

utilisateurs du PADIS en matière de recherche et d'exploitation de l'information.

Nature de l'enquête et profil des personnes interrogées

5. Pour réaliser cette enquête, un long questionnaire a été élaboré, testé au Nigéria, puis remis personnellement à chaque personne interrogée (plus de cent); certaines personnes ont rempli le questionnaire à l'issue de l'interview; au total, 104 questionnaires ont été retournés. Les personnes interrogées étaient des responsables, planificateurs et chercheurs du secteur public d'Etats-membres de la CEA; l'enquête s'est caractérisée par une participation particulièrement importante de responsables de haut niveau, tels que vice-ministres ou secrétaires généraux (12 % des personnes interrogées). En ce qui concerne le niveau d'instruction et l'expérience professionnelle, plus de 80 % avaient un niveau d'au moins deux années d'études universitaires; 24 % étaient titulaires de doctorats; les personnes interrogées avaient, en moyenne, une expérience de 16 années dans la fonction publique de leur pays.

6. Quatre-vingt dix pour cent des personnes interrogées ont déclaré que leur institution "participait au processus de développement". Par contre, les 10 % restants, qui travaillaient essentiellement dans des bibliothèques, centres d'archives et centres de documentation et d'information, considéraient que leur institution ne participait absolument pas au processus de développement, ce qui est plutôt surprenant.

L'information aux différentes étapes de la planification du développement

7. L'enquête a permis de constater que les utilisateurs avaient besoin de services d'information à tous les stades du processus de développement, mais plus particulièrement au stade de la planification. Quarante-trois pour cent des personnes interrogées ont déclaré qu'il était nécessaire de disposer d'un service d'information particulièrement efficace à ce stade; en outre, 42 % estimaient qu'un tel service était également indispensable au moment où l'idée même de planification était conçue ou rejetée. Ainsi, on a pu conclure qu'il était essentiel de fournir une information appropriée et en temps opportun aux planificateurs du développement et aux dirigeants avant même que les instruments de la planification ne soient mis en place.

Préférences des utilisateurs quant à la présentation des données

8. Les spécialistes de l'information soutiennent depuis longtemps que la forme sous laquelle est présentée l'information destinée à des individus ou groupes cibles exerce une influence sur l'utilisation de cette information. Curieusement, malgré la charge de travail importante de la plupart des personnes interrogées, 60 % d'entre elles ont déclaré qu'elles préféreraient recevoir les documents primaires en version intégrale; 22 % souhaitaient recevoir des compte-rendus analytiques de documents primaires tandis que 16 % préféreraient les résumés.

Comportements en matière de recherche de l'information

9. Les personnes interrogées ont déclaré, dans leur grande majorité (94 %), que lorsqu'ils avaient besoin d'information relative au développement, ils s'adressaient à des spécialistes des différents domaines techniques au sein de leur ministère ou en dehors; ils ont ajouté qu'ils préféreraient faire les recherches bibliographiques eux-mêmes plutôt que de s'adresser à des assistants de recherche ou à des bibliothécaires. Fait surprenant: les spécialistes des différents domaines techniques jouissent d'une grande estime auprès des fonctionnaires, alors que les bibliothécaires sont peu appréciés en tant que source d'information; toutefois, cette constatation corrobore les résultats d'une enquête antérieure effectuée au Nigéria. L'utilité de la profession de bibliothécaire dans la diffusion de l'information relative au développement est cependant mise en cause par ce résultat.

Utilisation des produits et services offerts par le PADIS

10. L'échantillon de personnes interrogées a été sélectionné indépendamment des correspondants ou centres de convergence du PADIS dans les pays; aucun effort particulier n'a donc été fait pour prendre contact avec des personnes connues pour avoir utilisé les services du PADIS. Parmi les personnes interrogées, rares étaient celles qui utilisaient les produits ou les services du PADIS. Le Service de diffusion sélective de l'information (SDI) était utilisé par 6 % des personnes interrogées et le service Questions-réponses par 2 % seulement d'entre elles; ce résultat n'est pas surprenant si l'on considère que ces services n'ont démarré leurs activités qu'en 1987, et compte tenu de la composition de l'échantillon. DEVINDEX-Africa, l'Annuaire statistique pour l'Afrique et le Répertoire d'experts africains était utilisé respectivement par 9 %, 29 % et 15 % des personnes inter-

rogées. Toutefois, la plupart d'entre elles n'utilisaient pas ces produits simplement parce qu'elles n'en connaissaient pas l'existence. Le PADIS devra donc s'attacher à accroître ses activités de marketing de l'information, et devra notamment améliorer la publicité relative à ses produits et services et mieux identifier les utilisateurs figurant sur ses listes de diffusion.

Utilisation de l'information dans les plans nationaux de développement

11. Les besoins en matière d'information des personnes interrogées se manifestaient, pour une large part, dans le cadre de leurs activités de planification nationale; 86,4 % d'entre elles ont déclaré avoir participé à l'élaboration de leur plan national de développement. Dans ce contexte, leurs sources d'information étaient essentiellement: les bibliothèques de services ou d'unités de référence (82 %); les offices nationaux de statistique (78 %); les bibliothèques universitaires (48 %); et les archives nationales (23 %). Les ressources du PADIS avaient été utilisées par 13 % des personnes interrogées au cours de l'exercice de planification nationale. Ces chiffres indiquent que, si PADIS souhaite développer l'utilisation de ses produits par les planificateurs du développement, il devra les diffuser dans les trois premières institutions mentionnées ci-dessus; les spécialistes de l'information travaillant dans ces institutions devront recevoir la lettre du PADIS ainsi que d'autres documents imprimés, et être informés des services et produits offerts par le PADIS.

Facteurs favorisant l'utilisation de l'information en matière de développement

12. Les personnes interrogées ont répondu que le facteur le plus important était de pouvoir disposer de l'information en temps opportun.

Obstacles à l'utilisation de l'information sur le développement

13. Cette partie de l'enquête a donné des résultats surprenants. Les responsables et les planificateurs n'étaient pas découragés par la longueur des documents, le grand nombre de sources d'information ou le caractère technique des informations. Apparemment, ils souhaitaient disposer de nombreux documents intégraux écrits dans un langage technique; ainsi les arguments en faveur d'un réassemblage de l'information en matière de développement n'ont rencontré aucun écho chez les planificateurs et les responsables du développement. Pour eux, les facteurs essentiels étaient que les spécialistes de l'information soient mieux formés dans le domaine

de l'information relative au développement; et que l'accès aux documents soit plus facile et plus rapide. Plus des deux tiers des personnes interrogées estimaient que les spécialistes de l'information ne répondaient pas de façon satisfaisante à leurs besoins d'information en matière de développement. Ces réponses montrent qu'il existe d'importants domaines dans lesquels PADIS pourrait intervenir.

Adéquation des objectifs du PADIS aux besoins des utilisateurs

14. Il était demandé aux personnes interrogées d'indiquer s'ils approuvaient les objectifs du PADIS tels que définis dans la brochure "Qu'est-ce que le PADIS" (voir annexe). Plus de 70 % ont reconnu l'importance de tous les objectifs, à l'exception du dernier. Un peu plus de la moitié des personnes interrogées seulement ont estimé qu'il était important d'"améliorer l'infrastructure de l'information dans les Etats-membres afin de renforcer le contrôle bibliographique de l'information sur le développement produite par les pays". Toutefois, moins de 20 % des personnes interrogées étaient des spécialistes de l'information et la raison pour laquelle cet objectif ne revêtait pas, à leurs yeux, une importance primordiale, résidait peut-être dans sa formulation relativement technique.

Les spécialistes de l'information et la planification du développement

15. L'étude a donné quelques résultats surprenants en ce qui concerne les relations entre spécialistes de l'information et responsables de la planification du développement. Selon le consultant qui a réalisé l'enquête, "les bibliothécaires et archivistes n'avaient aucune connaissance, voire aucune conscience des éléments de base du processus de développement".

Conclusions

16. Il est possible de tirer de cette étude un certain nombre de conclusions et recommandations sur les actions futures à entreprendre par le PADIS. En s'efforçant de mieux connaître les besoins de ses utilisateurs dans le but d'améliorer la qualité des services qu'il leur offre, le PADIS a constaté que ses utilisateurs avaient besoin d'une information pertinente, fournie en temps opportun, quels que soient le contenu technique, la longueur ou la quantité des documents. Il résulte de cette constatation que PADIS doit rechercher de nouvelles techniques de transmission de l'information, telles que celles permettant l'accès en ligne à ses bases de données ainsi que la transmission rapide de textes

intégraux ou de revues complètes, présentations qui avaient la préférence des utilisateurs de l'échantillon. Cette nécessité correspond bien à l'une des raisons mises en avant dans le cadre de référence de l'Etude d'actualisation:

"les moyens et techniques de traitement et de transfert de données évoluent également très rapidement et c'est ainsi que les nouvelles techniques offrent des solutions qui ne pouvaient être envisagées au moment où le projet de PADIS a été conçu",

ainsi qu'à l'un des éléments de l'Etude, à savoir:

"Choix et utilisation de nouvelles techniques: matériel, logiciels, télécommunications, etc."

17. L'étude fait également apparaître la nécessité d'un examen critique des produits et services bibliographiques du PADIS. Il est recommandé de les concevoir davantage comme un service fourni aux spécialistes de l'information, lesquels doivent de leur côté prendre conscience de la nécessité de les porter à la connaissance des planificateurs et responsables du développement. Pour atteindre un tel objectif, le PADIS devra entreprendre une campagne de marketing énergique pour ses produits, comprenant une définition des utilisateurs auxquels s'adressent ses produits et services. Avant l'introduction de nouveaux produits et services d'information, il sera nécessaire de procéder à une étude de marché.

18. La méconnaissance du vaste domaine du développement par les spécialistes de l'information met l'accent sur la nécessité de sensibiliser et de former les africains travaillant dans le domaine de l'information à l'importance ainsi qu'aux concepts de base de la planification et de l'économie du développement. Cette formation pourrait être intégrée dans les programmes des écoles africaines de formation de bibliothécaires et de spécialistes de l'information; elle pourrait également être introduite dans le programme des stages de formation en cours d'emploi que dispense le PADIS aux spécialistes de l'information dans ses centres nationaux et institutionnels participants.

19. Globalement, la présente étude confirme la nécessité d'études complémentaires sur le problème des besoins des utilisateurs. A l'évidence, cette enquête, menée auprès de trois pays anglophones, doit être renouvelée dans les pays arabophones, francophones et lusophones de la région. A cet effet, il conviendra de mettre au point des méthodes normalisées pour la réalisation des enquêtes sur

les besoins des utilisateurs s'occupant de développement. En outre, les enquêtes ne devront pas se limiter à l'étude des besoins des utilisateurs, mais se pencher davantage sur la question de l'adaptation du PADIS à ces besoins.

20. Enfin, le PADIS devra rester en relation avec la centaine d'utilisateurs interrogés dans la présente enquête. Tous faisaient partie de la catégorie d'utilisateurs que le PADIS cherche à atteindre. Ils ont d'ores et déjà été inscrits sur la liste de distribution de la Lettre du PADIS ainsi que d'autres documents imprimés, et ont été invités à s'abonner au Service de Diffusion sélective de l'information (DSI); des contacts réguliers et personnalisés devront être maintenus afin qu'ils deviennent des utilisateurs avisés du système PADIS et propagent l'information sur le système et son utilité auprès d'autres utilisateurs potentiels.

**OBJECTIFS
DU SYSTEME PANAFRICAIN
DE DOCUMENTATION ET D'INFORMATION ***

L'objectif global du PADIS est de mettre sur pied un système régional d'information en Afrique qui serve de canal pour l'information et les données sur le développement, en s'appuyant sur les réseaux nationaux, sous-régionaux et régionaux auxquels tous les membres fourniront une information et avec lesquels ils partageront leur expérience dans le domaine de la gestion de l'information.

Les objectifs immédiats du programme du PADIS sont les suivants:

- aider les Etats africains à renforcer leurs capacités nationales pour la collecte, le stockage et l'utilisaton des données sur le développement par le biais de services consultatifs, de formation et de services destinés aux utilisateurs;
- promouvoir l'échange d'information sur le développement entre les Etats-membres;
- mettre sur pied un système améliorant l'accès aux documents africains, publiés ou non, qui traitent des aspects économiques, sociaux, scientifiques et techniques du développement;
- encourager la création de banques de données statistiques et numériques dans les domaines d'importance pour le développement dans la région;
- former des spécialistes des sciences de l'information aux niveaux national, sous-régional et régional afin d'améliorer les compétences et d'introduire des méthodes modernes de traitement de l'information;
- encourager l'utilisation de méthodologies communes pour le traitement de l'information dans la région et assurer la compatibilité du système avec les systèmes internationaux d'information existants;
- améliorer l'infrastructure de l'information dans les Etats-membres africains afin de renforcer le contrôle

bibliographique de l'information sur le développement produite
par les pays.

* Tels que définis dans la brochure "Quest-ce que le PADIS?",
Addis-Abeba, 1987.