



NATIONS UNIES

CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL



Distr.: LIMITEE

E/ECA/PSD.7/31
12 février 1992

FRANCAIS
Original : ANGLAIS

COMMISSION ECONOMIQUE POUR L'AFRIQUE

Septième session de la Conférence commune des
planificateurs, statisticiens et démographes africains

Addis-Abeba (Ethiopie), 2 - 7 mars 1992

**BESOINS DES UTILISATEURS DANS LE
DOMAINE DE L'INFORMATION POUR LE
DEVELOPPEMENT EN AFRIQUE**

Contexte général

1. En vue d'évaluer les besoins des utilisateurs en information pour le développement, la CEA/PADIS a fait exécuter en 1990 deux études indépendantes sur la question, qui ont toutes deux été achevées en 1991. La première a été effectuée dans 23 pays africains francophones alors que la deuxième a porté sur trois pays de la sous-région de l'Afrique du Nord. Afin d'obtenir des résultats comparables, on s'est servi pour les deux études d'une méthode de recherche similaire à celle employée dans le cadre d'une étude antérieure menée en 1989 en Ethiopie, au Nigéria et au Zimbabwe¹. L'étude consacrée aux pays francophones a été financée conjointement par le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) et l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (Unesco) alors que celle portant sur les pays d'Afrique du Nord n'a été financée que par le PNUD.

Objectifs des études

2. L'objectif des études était de donner une idée plus claire des besoins des utilisateurs, en vue d'aider le PADIS à adapter ses produits et services à ces besoins. Les études de 1991 étaient toutes deux fondées sur l'analyse des résultats d'une enquête menée au moyen d'un questionnaire envoyé à près de 1000 personnes choisies au hasard dans le fichier de la CEA d'adresses d'utilisateurs de l'information pour le développement tenu par la CEA².

3. Les études ont permis aux utilisateurs effectifs et potentiels des services du PADIS de préciser à ce dernier quelle importance ils attachaient à l'information pour le développement, et au PADIS d'obtenir des renseignements sur leurs pratiques, attitudes et comportements vis-à-vis du système d'information du Projet, sur les catégories auxquelles ils appartiennent et sur leurs besoins tant exprimés que latents. Les études ont également permis au PADIS d'évaluer dans quelle mesure ses ressources, ses produits et ses services actuels répondaient aux besoins identifiés, de mettre l'accent sur les lacunes que comportaient ses produits et services et de déterminer les faiblesses sur les plans des objectifs, de la structure et de l'organisation de son système.

4. De telles études peuvent aider le PADIS à choisir les stratégies, à planifier et à exécuter les projets en adaptant ses produits et services aux besoins identifiés, à créer des produits et des services nouveaux, novateurs et appropriés, à promouvoir une utilisation efficace de ses différents produits et services et à améliorer sa structure financière et administrative.

5. Les études avaient en outre plusieurs objectifs secondaires, à savoir identifier ceux qui jouent un rôle dans les processus de prise de décisions et de planification en matière de développement,

¹ Les études effectuées en 1991 étaient différentes de celles de 1989 en ce sens que pour celles-ci on s'est servi d'interviews personnelles directes effectuées au moyen d'un questionnaire alors que pour les dernières on a utilisé une traduction du même questionnaire envoyé aux intéressés par la poste. Dans le cadre des deux études menées en 1991 on s'est efforcé d'obtenir l'opinion d'un plus large échantillon d'utilisateurs de l'information pour le développement.

² Il s'agit d'adresses de personnes se trouvant dans la région de l'Afrique inscrites à l'initiative des divisions de la CEA ou sur leur propre demande dans le fichier d'adresses de la Commission pour pouvoir recevoir les publications de la Commission.

déterminer l'information requise dans le cadre de ces processus identifier les sources et les services d'information utilisés par ce groupe, évaluer la place accordée aux produits et services du PADIS et prévoir sous forme de recommandations et dans le cadre des activités de promotion les orientations que doit suivre le PADIS pour améliorer ses produits et services dans le domaine de l'information pour le développement.

Identification des utilisateurs

6. Au nombre des personnes interrogées figurent des planificateurs du développement, des spécialistes de l'information, des chercheurs, des cadres d'organisations non gouvernementales et intergouvernementales opérant dans 26 pays africains. Les questionnaires ont été envoyés à un nombre de personnes variant entre 13 et 65 selon la population du pays concerné. Le taux de réponse a atteint 30%, un résultat relativement bon pour un questionnaire envoyé par la poste en Afrique. Cependant, le taux variait d'un pays à l'autre et d'une sous-région à l'autre; le taux le plus élevé a été enregistré au Burkina Faso, où 58% des personnes interrogées ont répondu au questionnaire; le taux de réponse le plus élevé au niveau des sous-régions a été enregistré en Afrique de l'Ouest (40% au total).

Profil des personnes qui ont répondu au questionnaire

7. S'agissant de la composition de ceux qui ont répondu au questionnaire, 44,7% étaient des administrateurs, 28,2% des spécialistes de l'information, 8,5% des hauts fonctionnaires, 10,6% des universitaires et/ou des chercheurs et 8,1% appartenaient à diverses branches. Toutefois, en Afrique du Nord, 42,1% étaient des universitaires et/ou des chercheurs, près de 46% des employés d'organismes publics, 18,6% travaillaient dans des organisations intergouvernementales et 18,9% dans des établissements de formation. Quarante cinq pour cent ont indiqué qu'ils s'occupaient de planification du développement.

Niveau d'instruction et expérience professionnelle

8. Au nombre des personnes qui ont répondu au questionnaire en Afrique subsaharienne, 30,5% étaient titulaires d'un doctorat contre plus de la moitié (55,3%) en Afrique du Nord. S'agissant des pays francophones de l'Afrique subsaharienne, 32% des personnes qui ont répondu avaient une maîtrise et 32% un diplôme du premier cycle de l'université; moins de 6% n'avaient que le baccalauréat ou un niveau d'instruction inférieur. Dans les deux régions, les personnes qui ont répondu étaient en moyenne depuis 9 ans ou plus chez le même employeur. Les chercheurs ont donc estimé que l'échantillon était représentatif de la population qui, dans les pays retenus pour l'enquête, a besoin de l'information pour le développement et s'en sert dans son travail.

Définition de l'information pour le développement

9. L'information pour le développement a été définie à l'intention des personnes qui ont reçu le questionnaire comme étant l'ensemble de toutes les données, de l'information et les connaissances pouvant être utilisées aux fins de la planification, de la prise de décisions et de l'évaluation dans le domaine du développement qu'il s'agisse de statistiques, d'informations contenues dans des articles, des ouvrages, des fichiers ou de l'information orale.

Importance de l'information

10. Les utilisateurs se trouvant en Afrique subsaharienne francophone ont indiqué qu'ils consacraient un quart de leur temps de travail à la recherche de l'information et un autre quart à son utilisation (lecture). En conséquence, une bonne moitié de leur activité professionnelle est consacrée à la recherche et à l'utilisation de l'information. Il est donc évident que l'information occupe une place importante dans le processus de planification du développement dans la région et que les systèmes et services d'information ont un rôle vital à jouer en matière de développement. Si l'on ajoute que ces spécialistes passent un autre quart de leur temps à rédiger des documents et des rapports, activité qui implique également une utilisation de l'information, il s'ensuit qu'ils consacrent en gros 75 % de leur temps à l'information! En Afrique du Nord, bien qu'on consacre moins de temps à la recherche de l'information et plus de temps à la lecture et la communication dans le lieu de travail, le pourcentage total de temps consacré à l'utilisation de l'information était relativement le même³.

Habitudes en matière de recherche de l'information

11. Des résultats significatifs ont été obtenus en ce qui concerne les habitudes en matière de recherche de l'information. Plus des trois quarts (77,6 %) des utilisateurs d'information pour le développement se trouvant en Afrique francophone effectuaient eux-mêmes leurs travaux de recherches, contre 64,6 % dans les pays anglophones étudiés antérieurement. Alors que les anglophones avaient tendance à compter dans une large mesure sur des collègues (c'est le cas de 73,2 % d'entre eux), 55,2 % seulement des francophones recueillaient l'information à cette source. S'agissant des autres sources d'information, 53,9 % des personnes appartenant au groupe francophone s'adressaient à des spécialistes de l'information dans leur lieu de travail, alors que moins de la moitié (48,6 %) faisaient appel aux services de spécialistes de l'information en dehors du lieu de travail. Ce dernier résultat montre que les bibliothécaires ne jouissent pas d'une grande confiance en Afrique; des résultats similaires ont été obtenus dans les pays anglophones. Environ un quart des personnes se trouvant dans les pays francophones (26,9 %) recouraient aux services d'assistants de recherche pour la collecte de l'information, contre plus de la moitié du groupe anglophone qui a participé à l'enquête (57,3 %).

Cycles d'utilisation de l'information

12. Deux tiers des francophones qui ont répondu avaient le plus besoin de l'information au moment de la formulation des idées, 26,2 % au cours de la planification et 4,9 % durant l'évaluation. Comme les résultats de cette section du questionnaire ont mis en évidence de très grandes différences entre le groupe francophone subsaharien, les trois pays à majorité anglophone et l'Afrique Nord, il apparaît qu'il incombe au PADIS de fournir des données à tous les stades des cycles de planification des projets et des programmes.

³ Pour les besoins de ce rapport, lorsque des résultats ne varient que de 2,5 % entre les deux études, la différence n'est pas considérée significative.

Nature de l'information requise

13. Des résultats très importants, contraires aux attentes ont été obtenus dans la section du questionnaire concernant la forme sous laquelle les utilisateurs potentiels de l'information pour le développement souhaitaient recevoir cette information. Comme les bénéficiaires étaient en général d'un niveau d'instruction élevé et occupaient des postes de responsabilité impliquant de lourdes tâches, on pourrait supposer qu'ils préféreraient recevoir l'information sous une forme résumée, compte tenu du temps limité dont ils disposent. Toutefois, pas moins de 85,3% des personnes se trouvant dans les pays francophones préféreraient obtenir le document intégral plutôt qu'un résumé critique (préféré par 58,4%) ou un résumé descriptif (préféré par 35,3%). Les résultats obtenus en Afrique du Nord dénotent les mêmes préférences quoiqu'à un degré moindre (45,3% des personnes interrogées préférant le texte intégral). Les personnes interrogées ont également déclaré qu'elles étaient gênées par le fait de ne pas pouvoir consulter le document intégral après avoir étudié les documents résumés. Cette réponse s'explique peut-être par le manque d'information en Afrique qui contraste avec l'explosion dans ce domaine que connaissent les pays développés. En outre, il y a peut-être le fait que les spécialistes du développement ne se fient pas totalement aux documentalistes qui établissent les résumés, craignant que l'information dont ils ont besoin n'y figure pas. Toutefois, vu que les résultats faisaient apparaître un schéma identique en Ethiopie, au Nigéria et au Zimbabwe, le PADIS peut conclure qu'il doit concentrer ses efforts sur la mise en place de bases de données en texte intégral, telles que celles que peuvent offrir des supports CD-ROM.

Emplacement des sources d'information utilisées

14. A la question de savoir où ils allaient régulièrement chercher l'information dont ils avaient besoin, plus de 90% des personnes se trouvant dans les pays francophones subsahariens ont répondu qu'ils la trouvaient soit au service de documentation de leur lieu de travail (ce qui inclut la documentation se trouvant dans leur propre bureau) ou dans les bibliothèques et centres de documentation des organisations internationales et des centres culturels étrangers. Ce résultat est très significatif parce qu'il montre que, par manque de confiance, les services d'information nationaux, tels que ceux des bibliothèques universitaires, des centres de documentation nationaux et des archives nationales sont peu utilisés. Ce phénomène s'explique lui-même par les carences de ces services et l'absence de politiques de l'information dans la plupart des pays africains.

Aspects de l'utilisation de l'information

15. Lorsqu'il leur a été demandé quel aspect de l'information ils considéraient le plus important, 95,6% des personnes se trouvant en Afrique subsaharienne francophone ont répondu que c'était la fiabilité, suivie par l'obtention de l'information en temps opportun (94,4%). En revanche, en Afrique du Nord, presque toutes les personnes qui ont répondu (97,6%) ont déclaré que le facteur le plus important était l'obtention de l'information en temps voulu, la fiabilité venant en deuxième place avec 95,4%. Les utilisateurs ont également souligné qu'ils étaient très gênés par les délais qui s'écoulaient entre le moment où l'information était demandée et son obtention. De toute évidence, les résultats relatifs à ces aspects étant très nets dans les deux régions, ils devraient être considérés comme essentiels dans toute tentative visant à concevoir un système d'information. Les autres aspects jugés importants par plus de deux tiers des personnes qui ont répondu sont la facilité d'accès aux services

d'information et à leurs ressources (83,6%) et l'adaptation de l'information fournie aux besoins des utilisateurs (76,4%). Un aspect jugé important par l'UNESCO et par de nombreuses écoles enseignant les sciences de l'information, à savoir la présentation de l'information a été jugé mineur par les utilisateurs dans chacune des trois études menées par le PADIS. Seulement 27,5% des francophones qui ont répondu au questionnaire (31,7% en Afrique du Nord) ont estimé qu'il était important que l'information leur soit présentée sous une forme simple et directe, exempte de jargon technique. Des résultats similaires ont été obtenus dans les pays anglophones. A une question directe concernant l'information technique, 86% des personnes qui ont répondu ont indiqué qu'un "langage trop technique" ne posait pas de problème; là aussi, le résultat obtenu était le même dans toute la région.

Financement de l'information

16. Plus des quatre cinquièmes des utilisateurs de l'information pour le développement (le pourcentage était légèrement supérieur en Afrique du Nord) dans les pays considérés ont estimé que leur pays devrait investir dans l'information. Quatre-vingt-dix pour cent des francophones qui ont répondu partageaient cet avis parce que "l'information c'est le pouvoir". En outre, 82,4% étaient d'avis que leur pays devrait consacrer un pourcentage de son produit national brut à la production, au traitement et à la diffusion d'information. Pour ce qui est du financement de l'information, ils ont estimé qu'il incombait aux pouvoirs publics et non aux personnes. A la question de savoir s'ils appuieraient l'institution d'une redevance pour les services d'information, les personnes interrogées se sont montrées peu disposées à payer ou ont indiqué qu'elles n'avaient pas les moyens de le faire.

Connaissance des systèmes d'information en place

17. Le PADIS a constaté avec satisfaction que les personnes qui ont répondu étaient plus familières avec le Projet qu'avec les autres systèmes d'information qui opèrent dans la région (AGRIS, INFOTERRA, POPIN-Afrique, RESADOC, etc.). Pour l'ensemble des sous-régions considérées, c'était en Afrique du Nord que le PADIS était le mieux connu; sous-région où 77,1% des personnes qui ont répondu connaissaient le Projet, contre 68,2% dans les pays francophones subsahariens. Ce résultat montre qu'on est plus au courant des systèmes d'information en général en Afrique du Nord. (Ces deux pourcentages étaient plus élevés que dans les trois pays anglophones considérés). Pour aucun des autres systèmes d'information ce pourcentage ne dépassait 52% dans l'une quelconque des sous-régions considérées. S'agissant de POPIN-Afrique, ce taux était de 36,3% dans l'ensemble des pays francophones et de 23,5% en Afrique du Nord. Dans le groupe des pays francophones, le PADIS était mieux connu au nord et à l'ouest qu'à l'est et au centre⁴.

Utilisation des services du PADIS

18. Le PADIS peut se targuer d'être le système d'information le plus connu en Afrique, mais cela doit être pondéré par le fait que ses services sont relativement sous-utilisés. Dans les pays francophones, moins de la moitié de ceux qui connaissaient le PADIS avaient utilisé ses services ou ses produits; les résultats étaient plus encourageants en Afrique du Nord où plus de la moitié y avaient

⁴ Il convient de noter que les résultats de l'enquête ont été reçus avant que le PADIS n'intensifie en 1990-1991 ses efforts dans les pays d'Afrique centrale, par le biais de services consultatifs et d'activités de formation.

eu recours. D'autre part, le rapport connaissance-utilisation est le plus élevé pour le PADIS que pour les autres systèmes d'information mentionnés dans le questionnaire. Alors que 24,1 % du nombre total des personnes qui ont répondu ont indiqué qu'ils utilisaient les services et les produits du PADIS, 17,6% seulement avaient eu recours à ceux de POPIN-Afrique par exemple. Il n'en demeure pas moins que les systèmes d'information sont sous-utilisés en Afrique par rapport à leurs capacités. Au nombre des facteurs à l'origine de ce phénomène figurent les insuffisantes des infrastructures de communication dans la région (y compris les services postaux), le retard mis à acquérir la technologie de l'information, les qualifications insuffisantes des spécialistes de l'information (formation de bibliothécaires de type traditionnel, connaissance insuffisance des procédures d'exploitation des systèmes d'information, etc.). Les produits les plus utilisés étaient les publications du PADIS alors que ses services de diffusion sélective de l'information (DSI) étaient les moins utilisés (3,5% des personnes qui ont répondu). Soixante-et-un pour cent ont indiqué que s'ils ne les utilisaient pas c'était parce qu'ils n'en connaissaient pas l'existence. Il en allait de même pour les publications du PADIS : les faibles taux d'utilisation étaient dus au fait qu'on ignorait l'existence du produit. De toute évidence, un effort de promotion est nécessaire en la matière.

19. Un tiers de ceux qui n'avaient pas utilisé les services et les produits du PADIS attribuaient cela au fait qu'ils ne disposaient pas d'ordinateurs. Cette situation peut elle aussi être corrigée par des activités de promotion, telles que la publication d'une brochure sur les moyens d'accès aux services du PADIS sans ordinateur.

Compatibilité avec les objectifs du PADIS

20. Une liste des objectifs déclarés du PADIS a été présentée aux personnes qui ont participé à l'enquête. Quatre-vingt-trois pour cent d'entre elles ont déclaré qu'elles étaient d'accord avec les objectifs généraux du PADIS et ont trouvé qu'ils étaient adaptés à leurs besoins. S'agissant de différents objectifs, 92% des personnes interrogées dans les pays francophones ont dit que l'objectif le plus utile consistait à aider les pays africains à renforcer leurs moyens de collecte, de stockage et de traitement des données⁵. En revanche, dans les trois pays d'Afrique du Nord, la création de bases de données statistiques et numériques a été considérée comme l'objectif le plus important (cet objectif n'a été classé qu'au cinquième rang dans l'ensemble des pays francophones et dans les trois pays anglophones).

21. Dans le cadre des enquêtes, les personnes qui ont répondu ont classé par ordre d'importance les mesures prioritaires que doit prendre le PADIS pour améliorer ses services. La priorité considérée comme la plus importante (par 92% des personnes qui ont répondu) était la mise au point par le PADIS d'un moyen qui leur permettrait d'accéder à ses ressources et services à peu de frais. Quatre-vingt-dix pour cent ont estimé qu'il était très important d'élaborer un programme pour sensibiliser les décideurs et les gestionnaires africains à l'importance de l'information pour le développement. On a également accordé une grande importance à l'organisation d'une campagne de promotion en vue de mieux faire connaître les services et les produits du PADIS. Les avis étaient cependant plus partagés quant à l'idée selon laquelle le PADIS devrait mettre en place et maintenir des services de formation pour spécialistes de l'information (79,1% ont appuyé cette idée). C'est peut-être en raison de

⁵ Cet objectif a été placé au deuxième rang dans les trois pays d'Afrique du Nord étudiés.

l'influence des établissements de formation de spécialistes des sciences de l'information dans les pays francophones, tant au nord qu'au sud du Sahara, tels que l'Ecole des sciences de l'information de Rabat et l'Ecole des bibliothécaires, archivistes et documentalistes de Dakar qu'une moindre importance a été accordée à cette proposition.

Conclusion

22. Pour les 23 pays francophones considérés, il est possible de dégager certaines caractéristiques du comportement de la population étudiée vis-à-vis de l'information. Le groupe n'est pas homogène, en raison de différences en ce qui concerne la formation, les niveaux intellectuels et les affiliations institutionnelles. Le facteur commun, c'est qu'ils s'occupent tous de la planification du développement dans leurs pays respectifs. Le groupe considéré globalement partage son temps à parts presque égales entre la recherche de l'information, la lecture et la rédaction de documents ainsi que les discussions, les réunions et les conversations téléphoniques consacrées au domaine dont ils s'occupent. Les planificateurs effectuent eux-mêmes leur recherche en appliquant leur propre méthode ou, à la rigueur, se font aider par un spécialiste de l'information ou un collègue. Ce n'est qu'en dernier recours qu'ils font appel à un bibliothécaire. La personnalisation de l'effort de recherche ressort également du fait qu'ils préfèrent disposer du document intégral plutôt que d'un résumé (ce qui dénote le manque de confiance dans les résumés établis par d'autres personnes) et qu'ils consultent souvent les documents se trouvant dans leur propre lieu de travail. Les utilisateurs à travers la région n'étaient pas satisfaits des centres de documentation nationaux.

23. C'est au stade de la conception que les besoins en information sont les plus grands. L'utilisation dépend dans une très large mesure de la fiabilité de l'information, de son obtention en temps voulu et de la facilité avec laquelle on peut y accéder. Les facteurs considérés comme des entraves à l'utilisation de l'information sont les difficultés à l'obtenir, le fait que les documents ne sont pas toujours disponibles et la tendance des gestionnaires et des décideurs à ne pas intégrer l'information dans le processus de prise de décisions.

Recommandations

24. En fonction des résultats de l'enquête, les consultants qui ont établi les études ont formulé à l'intention du PADIS un certain nombre de recommandations à appliquer au cours d'une période de cinq ans. Ils ont notamment recommandé que :

a) Le PADIS entreprenne une étude sur les besoins de ses différents utilisateurs de façon à promouvoir avec plus d'efficacité ses produits et services; cela permettrait au PADIS d'axer ses efforts sur ses principaux utilisateurs et d'adapter ses produits et services à leurs besoins ainsi que d'assurer une meilleure communication avec eux. Une telle étude compléterait les trois études qui ont été déjà entreprises.

b) Le PADIS devrait réexaminer ses produits et services en vue de les évaluer et décider quels services ou produits il doit garder, éliminer ou développer. Il a été proposé que le PADIS concentre ses activités de formation sur la formation en cours d'emploi, qui n'existe presque nulle part

en Afrique⁶. Celle-ci pourrait consister en partie à améliorer les connaissances des spécialistes de l'information dans le domaine de la planification du développement; c'est peut-être en partie leurs lacunes en la matière qui font que les planificateurs du développement ne sont pas disposés à recourir à leurs services. Les activités de formation du PADIS pourraient mettre l'accent sur la coordination et l'orientation de l'effort de formation dans la région (fourniture de services consultatifs aux écoles des sciences de l'information de la région, octroi de bourses, etc.). Le PADIS pourrait également faire office de sources de renseignements dans ce domaine en appelant l'attention des spécialistes de l'information sur les stages de formation qui pourraient les intéresser.

c) Le PADIS devrait mettre davantage l'accent sur les connaissances technologiques. Cela s'est révélé être le point fort du PADIS, et celui-ci devrait en tirer parti. Les activités menées dans ce domaine pourraient inclure la promotion des nouvelles technologies, une action en vue de l'adoption d'une politique qui permet de réduire les obstacles en matière de télécommunications qui entravent le transfert de l'information, la fourniture d'une assistance technique dans ce domaine, des efforts en vue de l'adoption de normes et de critères compatibles, la promotion de l'interconnexion des systèmes et l'échange des ressources disponibles y compris l'information. Le PADIS devrait donc intensifier les activités qu'il consacre à la promotion des nouvelles technologies de l'information.

d) Le PADIS devrait entreprendre une étude sur la possibilité d'instituer une participation aux coûts des services qu'il fournit en portant attention à la question de savoir qui doit payer : l'Etat, l'intermédiaire, les institutions, l'ensemble des utilisateurs finals ou certains d'entre eux.

e) Le PADIS devrait revoir sa politique de distribution. Une plus grande attention devrait être accordée à la diffusion de l'information par des moyens électroniques (communication par ordinateur). Le PADIS devrait intensifier les efforts qu'il consacre à la mise en place de son réseau électronique.

f) Le PADIS devrait accorder une plus grande attention à la question des langues. L'information devrait être fournie en français et en arabe ainsi qu'en anglais. S'agissant de l'arabe, il faudra commencer par arabiser le bulletin d'information DEVINDEX-Afrique et le Répertoire des experts africains puis les services de diffusion sélective de l'information (DSI). Les logiciels pourraient être arabisés par la suite. ✓

g) Il faudra porter attention à la régionalisation - la collaboration avec le réseau du PADIS. Les études ont montré que la régionalisation avait une incidence positive sur la diffusion et la popularité des produits et des services. Il est donc important que le PADIS opère par le biais de son réseau de centres participants nationaux, sous-régionaux et institutionnels.

h) Le PADIS devrait évaluer les besoins de son personnel et essayer d'obtenir des ressources pour étoffer son effectif en fonction de l'ampleur de la tâche qui l'attend. Le personnel doit être compétent et suffisamment nombreux. Il faut que le PADIS dispose de ressources suffisantes s'il veut devenir le centre africain pour l'échange et le transfert de l'information concernant le développement.

⁶ L'ESI à Rabat et l'Université d'Ibadan au Nigéria sont des exceptions notables.

i) Le PADIS devrait élaborer un plan de promotion en vue de mieux faire connaître ses produits et services. Ce plan devrait prévoir à la fois un effort de promotion direct (ciblé) et indirect, une campagne de relations publiques et la production de matériels de promotion.

j) Le PADIS devrait se concentrer sur l'amélioration de l'accès à l'information et de l'échange de l'information dans la région. En d'autres termes, il devrait s'attaquer au problème de la localisation et du transfert de l'information dans la région. C'est là un sérieux problème compte tenu de l'absence de bibliographies nationales et de matériels connexes; de ce fait la localisation de l'information est une tâche ardue. Les efforts du PADIS dans ce domaine seraient conformes à son objectif consistant à améliorer l'infrastructure de l'information en Afrique et à renforcer le contrôle des bibliographies.

Mesures de suivi que doit prendre le PADIS

25. La présente étude contient un certain nombre de conclusions et de recommandations auxquelles le PADIS doit donner suite. Dans le cadre de ses efforts pour obtenir le maximum d'information sur les besoins de ces utilisateurs en vue d'améliorer la qualité des services d'information qu'il leur fournit, le PADIS a constaté le besoin manifeste de ses utilisateurs de disposer en temps voulu d'une information appropriée quel qu'en soit le contenu technique, la longueur ou la quantité. Il est donc d'autant plus nécessaire que le PADIS continue d'étudier les nouvelles technologies de transfert de l'information, telles que celles qui permettent d'accéder en direct à ses bases de données ainsi que de transmettre rapidement l'information en texte intégral ou sous forme de notes de synthèse, les formats préférés des utilisateurs faisant partie de l'échantillon retenu pour l'enquête.

26. Dans l'étude, il est en outre préconisé de réexaminer les produits et les services bibliographiques du PADIS. Une telle opération devrait s'inscrire dans le cadre d'un vigoureux effort de promotion et en particulier d'un ciblage plus précis de ses produits et services. Pour ce qui est des futurs produits et services, leur lancement devrait être précédé par une étude du marché.

27. Le fait que les spécialistes de l'information ne connaissent apparemment pas bien ce vaste domaine qu'est le développement, met en lumière la nécessité de sensibiliser les Africains travaillant dans le domaine de l'information à l'importance de la planification du développement et de l'économie du développement et de leur inculquer les connaissances de base dans ces domaines. Cela pourrait se faire dans le cadre de la formation des spécialistes de l'information dans les écoles africaines de bibliothécaires et des sciences de l'information; ces connaissances pourraient être également incorporées aux programmes de formation en cours d'emploi organisés par le PADIS à l'intention des spécialistes de l'information dans ses centres participants nationaux et institutionnels.

28. Dans l'ensemble, la présente étude met l'accent sur la nécessité d'effectuer d'autres études sur les besoins des utilisateurs. Le PADIS a l'intention d'intégrer de telles études dans son programme de travail en cours. Comme recommandé, cet effort doit, par delà l'étude générale des besoins et des habitudes en matière d'information, être centré sur des groupes et des produits bien déterminés.

29. Le PADIS doit en outre trouver un moyen de maintenir ses liens avec les centaines d'utilisateurs joints dans le cadre de cette étude. Ces derniers font tous partie des utilisateurs que le PADIS veut toucher. Leurs noms ont déjà été ajoutés aux fichiers d'adresses du PADIS afin qu'ils puissent recevoir la Lettre de PADIS ainsi que d'autres publications, et ils ont été invités à s'abonner au Service de diffusion sélective de l'information (SDI); des contacts réguliers et individuels devraient être maintenus pour faire en sorte qu'ils deviennent des utilisateurs informés du système PADIS et puissent transmettre des renseignements sur l'utilité de ses services à d'autres utilisateurs potentiels.

30. Le PADIS a pris note des recommandations susmentionnées et a essayé de les incorporer aux descriptifs de projet qu'il est en train d'établir pour les cinq prochaines années. Il est à espérer que le PADIS sera ainsi plus utile à ceux qui dans la région ont besoin de l'information pour le développement.