

La bibliothèque de l'Université d'Abomey-Calavi : prestations et images vues par les utilisateurs

Par Eustache Mègnigbêto
Documentaliste
09 BP 477 Saint Michel,
Cotonou, République du Bénin
E-mail : eustachem@yahoo.fr

(Janvier 2006)

Résumé :

Depuis sa création en 1970 avec l'Université, la Bibliothèque de l'Université d'Abomey-Calavi n'a jamais connu, depuis lors, un développement de ses capacités d'accueil d'étudiants ou de stockage de documents. Le nombre d'étudiants inscrits à l'université, quant à lui, a été multiplié par 100 au contraire. Cet état de choses n'est pas sans conséquences sur la qualité des services fournis aux utilisateurs et sur les relations entre utilisateurs et médiateurs de l'information, et met gravement en cause la capacité de la BU à accomplir sa mission d'appui à l'enseignement et à la recherche.

Descripteurs :

Bibliothèque universitaire – Université d'Abomey-Calavi – Accès à l'information – Services d'information – Bibliothécaires – Documentalistes – Formation des utilisateurs

Note :

L'enquête ayant abouti à la rédaction de ce texte a été menée en 2000 où l'Université d'Abomey-Calavi (UAC) s'appelait encore Université Nationale du Bénin (UNB). Depuis lors, des réformes institutionnelles ont eu lieu et ont conduit à des changements de dénomination au niveau de plusieurs établissements universitaires. Nous donnons ici les correspondances entre les anciennes et les nouvelles dénominations :

Auparavant		Actuellement	
Sigles	Développements	Sigles	Développements
ENA	Ecole Nationale d'Administration	ENAM	Ecole Nationale d'Administration et de Magistrature
CPU	Collège Polytechnique Universitaire	EPAC	Ecole Polytechnique d'Abomey-Calavi
INE	Institut National d'Economie	ENEAM	Ecole Nationale d'Economie Appliquée et de Management
Centre SYFED	Système Francophone d'Edition et de Diffusion	CNFC	Campus Numérique Francophone de Cotonou
FASJEP	Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Politiques	FASEG	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion
		FADESP	Faculté de Droit et de Sciences Politiques

Introduction

L'Université du Dahomey (UD) créée en 1970 et devenue Université Nationale du Bénin (UNB) en 1975, puis Université d'Abomey-Calavi (UAC) en 2001, avait été conçue pour accueillir 350 étudiants (Tableau 9); les infrastructures avaient donc été dimensionnées pour cet effectif. Depuis lors, l'Université « a connu un développement très rapide, tant en effectifs (...) que sur le plan des facultés et instituts. » ([7], p. 172). Déjà en 1982 où l'UNB accueillait environ 4.100 étudiants, il avait été observé que la salle de lecture de la bibliothèque centrale, construite pour 150 places assises, accueillait souvent jusqu'à 200 utilisateurs. La conclusion avait été tirée que « la bibliothèque centrale est donc largement insuffisante, étant à la fois trop petite en capacité de places et trop peu équipée de livres pour répondre aux besoins des 3.160 étudiants actuellement sur le campus (...). Cette carence représente une entrave grave à la qualité exigée par les études universitaires, une situation qui s'aggravera dans le futur avec l'accroissement du nombre d'étudiants » ([7], p. 172).

Plus de vingt ans après ces constats et conclusions alarmants, la population d'étudiants à l'UAC a presque décuplé¹. Cependant, les infrastructures d'enseignement et de recherche, d'accueil et d'appui, n'ont pas suivi le même rythme de développement. La Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC), devenue Bibliothèque Universitaire (BU), puis Bibliothèque de l'Université (BU), n'a pas évolué en nombre de places assises ; son magasin non plus en capacité. Certaines écoles ou instituts universitaires créés par la suite, l'ont été toutefois avec leur propre système d'information documentaire ; le plus souvent, celui-ci est uniquement réservé aux étudiants de l'établissement dont il dépend ; dans le cas où il est accessible aux étudiants d'autres établissements universitaires, ces derniers ne bénéficient pas du prêt à domicile.

Les quatre facultés classiques de l'UAC que sont la Faculté des Lettres, Arts et Sciences Humaines (FLASH), la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG), la Faculté de Droit et de Sciences Politiques (FADESP)², et la Faculté des Sciences et Techniques (FAST) n'ont de pas de systèmes d'information documentaire propres ; leurs étudiants qui

¹ L'effectif des inscrits à l'UAC pour la rentrée 2005-2006 est estimé à plus de 30.000 étudiants

² Au moment de l'enquête, en 2000, la FASEG et la FADESP constituaient une seule faculté appelée Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Politiques (FASJEP).

constituent la majeure partie de l'effectif total d'étudiants de l'Université n'ont pour référence qu'un seul système d'information documentaire, la BU.

Il est alors évident qu'à la BU, la pression des demandes de services de la part des utilisateurs sur l'espace disponible, l'équipement, le fonds documentaire et le personnel rejaillisse sur la qualité du service fourni. L'insatisfaction des usagers que sont les étudiants est source de situations conflictuelles avec le personnel des bibliothèques. Cette insatisfaction transparaît dans les propos qu'ils échangent entre eux au sujet de la BU ou dans l'expression des différents problèmes qu'ils rencontrent quotidiennement et qui sont d'ailleurs connus des autorités académiques ou ministérielles, à savoir :

- lenteurs dans le service ;
- insuffisances des documents ;
- exigüité des locaux ;
- trop longue attente pour bénéficier du service ;
- encombrement des espaces de services ;
- non fiabilité des outils de recherche ;
- insuffisance des horaires d'ouverture.

Bénéficier d'un service à la BU relève alors d'un parcours du combattant. Il y a donc lieu de se demander si, vu les services qu'elle offre aujourd'hui, la BU contribue efficacement au succès universitaire de ses utilisateurs. En d'autres termes, la BU joue-t-elle pleinement son rôle d'appui à l'enseignement et à la recherche ? Les difficultés et souffrances qu'endurent les usagers ne contribuent-elles pas à la construction d'une mauvaise image de la BU, ainsi que celle des bibliothécaires-documentalistes qui l'animent, et par ricochet celle de toute la corporation ?

1. Méthodologie

Un questionnaire a été élaboré et administré aux étudiants sur les campus d'Abomey-Calavi et de Cotonou de janvier à avril 2000; une importante quantité a été déposée à la BU et à la BIDOC³. Des étudiants commis en ont également distribué dans les facultés, écoles et instituts sur les campus de Cotonou et d'Abomey-Calavi. Au total, huit cents (800)

³ La BIDOC se définit comme Bibliothèque-Centre de Documentation ; elle dépend de la Faculté des Sciences Agronomiques (FSA).

exemplaires du questionnaire ont été distribués. Les étudiants étaient invités à déposer le questionnaire rempli à un collecteur qui leur était indiqué.

Cent quatre vingt quatorze (194) réponses ont été recueillies, soit un taux de réponse de 24,25 %. Une fois les réponses reçues, un codage manuel a été opéré, une base de données statistique a été créée avec le logiciel IDAMS⁴ d'analyse et de gestion de données. L'encodage des éléments de réponses dans la base de données a suivi. Les fichiers d'instructions⁵ conséquents ont été écrits dans IDAMS pour l'analyse des données. Les différents tableaux du document ont été obtenus dans Microsoft Excel à partir des outputs des différents *setups* précédemment écrits dans IDAMS, puis importés dans Microsoft Word. Les figures ont été produites dans Microsoft Excel puis importées dans Microsoft Word.

Le cadre institutionnel des cette recherche est prioritairement la BU ; toutefois, en vue de donner une mesure de la perception de ce système d'information et de documentation par les enquêtés, nous avons aussi pris en compte certaines bibliothèques d'écoles (FSA⁶ et CPU) qui dans certaines conditions, pourront servir de témoin. Cependant, les résultats recueillis au niveau de la BIDOC seraient plus fiables que ceux recueillis sur la bibliothèque du CPU⁷, car il n'y avait pas eu de questionnaires déposés dans cette dernière, au contraire de la BIDOC.

2. Résultats

a. *Les répondants par sexe et âge*

Tableau 1. Répartition des enquêtées par âge et par sexe

Sexe↓	Age →	15-20 ans	20-25 ans	25-30 ans	30-35 ans	Sans réponse	Total
Homme		21	83	45	3	3	155
Femme		6	13	4	1	1	25
Sans réponse		1	0	3	0	10	14
Total		28	96	52	4	14	194

⁴ IDAMS est un logiciel de gestion et d'analyse de données statistiques développé par l'UNESCO (<http://www.unesco.org/idams>).

⁵ Dans le vocabulaire de IDAMS, ces fichiers sont appelés *Setup* ; ils contiennent les instructions de l'utilisateur suivant les résultats qu'il désire obtenir à partir des informations contenues dans une base de données.

⁶ Faculté des Sciences Agronomiques

⁷ La bibliothèque de la FSA a été retenue comme système d'information et de documentation témoin, car, à notre avis, au moment de l'enquête, elle était un modèle sur le plan organisationnel et de l'équipement.

194 réponses ont été reçues au total ; 155 proviennent de répondants de sexe masculin (soit 79,90%), 25 de répondants de sexe féminin (soit 12,89%) et 14 de répondants n'ayant pas précisé leur sexe (soit 7,22%).

28 répondants ont entre 15 et 20 ans, dont 21 hommes et 6 femmes ; 96 ont entre 20 et 25 ans dont 83 hommes et 13 femmes, 52 ont entre 25 et 30 ans dont 45 hommes et 4 femmes, 14 n'ont pas précisé leur âge.

Sur l'ensemble de ceux qui ont précisé leur âge (N=180), la moyenne d'âge est d'environ 23 ans et demi (23,4 ans selon les résultats fournis par IDAMS), avec un écart-type de 3,54, ce qui indique une faible variation des âges. La faible valeur des coefficients d'asymétrie (0,1070) et d'aplatissement (- 0,2957) indique que l'âge des étudiants est presque normalement distribué. La tranche d'âge la plus fréquente (le mode) est celle de 20 à 25 ans (exactement 24,56, soit 24 ans et demi).

b. Etablissement d'origine et filières de formation des enquêtés

Le plus grand nombre de réponses provient de la FLASH⁸ (48,97%) ; la FAST⁹ et la FASJEP¹⁰ ont un même nombre de répondants (15,46%), suivies de la FSA (10,82%) et du CPU (5,15%) ; 2,58% des enquêtés n'ont pas précisé leur établissement universitaire (Figure 1). Cette question n'a pas pris en compte les doubles inscriptions éventuelles. La filière¹¹ sociologie-anthropologie-Philosophie est la plus représentée, suivie des filières de formation scientifique (Figure 2).

⁸ Faculté des Lettres, Arts et Sciences Humaines

⁹ Faculté des Sciences et Techniques

¹⁰ Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Politiques

¹¹ Nous avons procédé à un regroupement des filières, suivant les voisinages des champs des disciplines enseignées.

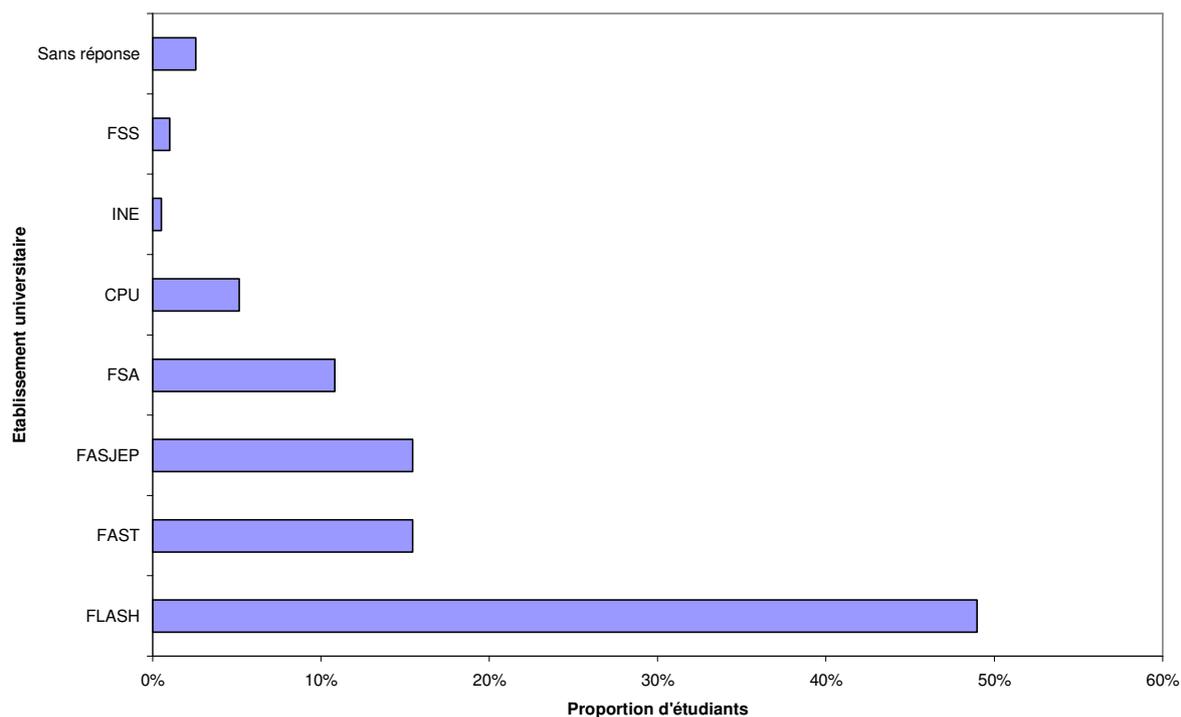


Figure 1. Répartition des enquêtés par établissement universitaire

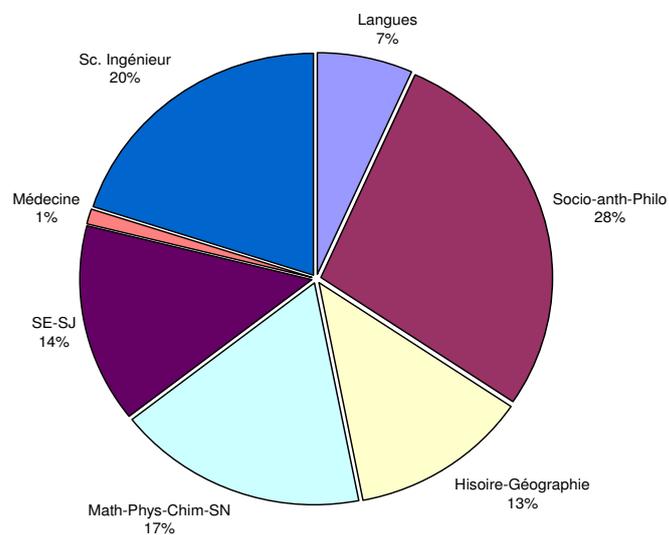


Figure 2. Répartition des enquêtés par filière de formation

Notes :

Langues : anglais, linguistique, lettres modernes

Sciences de l'ingénieur : filières du CPU, de la FSA et de l'INE.

SE-SJ : Sciences économiques – Sciences juridiques

c. Bibliothèques universitaires fréquentées par les étudiants

Il a été demandé aux enquêtés de cocher parmi les bibliothèques universitaires listées¹² celles qu'ils fréquentaient. La question était donc à réponse multiple. Dans l'optique de la prise en compte des réponses de l'enquêté, nous avons supposé qu'un étudiant fréquente au plus quatre bibliothèques universitaires¹³. Quatre variables étaient donc dédiées, dans la base de données, aux quatre éventuelles réponses. Dans le traitement de la question, il s'était agi de retrouver les fréquentations pour chaque système d'information documentaire universitaire, et en même temps, de détecter les multi fréquentations. Un tableau a été alors « généré » sous IDAMS. La variable représentant la première réponse à cette question a été mise en ligne ; les trois restantes, représentant les trois autres réponses attendues, ont été mises en colonne et emboîtées, ce qui a abouti à une entête de colonne à trois niveaux, d'où les tableaux des fréquentations hiérarchisées (Tableau 2 et Tableau 3).

Dans ces tableaux, chaque cellule donne une information unique : le nombre (ou la proportion) d'étudiants qui fréquentent à la fois le système d'information et de documentation en entête de ligne et ceux en entête de colonne. L'entête de colonne comporte trois niveaux, représentant chacune des trois autres éventuelles réponses à la question; par exemple, en descendant, le niveau 1 représente la variable « seconde réponse », le niveau 2 la variable « troisième réponse », et le niveau 3 la variable « quatrième réponse ».

Pour lire ces tableaux, il faut fixer une cellule, lire l'entête de ligne correspondante, remonter la colonne de la cellule, et lire successivement les entêtes de colonne des différents niveaux traversés. Pour illustration, dans le Tableau 2, la première cellule de données a comme contenu 3. L'entête de ligne est BU et les entêtes de colonne des différents niveaux traversés sont : ENA, CPU, BIDO. Cela se lit : *3 étudiants fréquentent à la fois la BU, la bibliothèque de l'ENA, la bibliothèque du CPU et de la BIDO*, ce qui correspond, dans le tableau des pourcentages (Tableau 3) à 1,55% des étudiants enquêtés.

¹² La liste était composée de tous les centres de documentation et bibliothèques qui existaient à l'Université au moment de l'enquête. Il s'agit de : la BU, la Bibliothèque-Centre de Documentation (BIDO) de la FSA, les bibliothèques de l'INE, de l'ENA, de l'IMPS, du CEBELAE, de la FAST, de l'INJEPS, le Centre de Documentation et de Recherche (CEDOR) de la FASJEP,

¹³ Lors du dépouillement, il a été constaté qu'un seul répondant à cocher plus de 4 réponses (exactement 5). Nous estimons que ce cas est marginal et qu'il ne remet pas en cause cette limite que nous nous sommes donnée.

L'entête « SR » signifie « Sans réponses ». Elle est mise comme réponse à la question chaque fois que l'enquêté ne fournit rien du tout comme élément de réponses attendues. L'avant-dernière colonne des deux tableaux a pour entête de colonne des trois niveaux « SR ». Elle indique les enquêtés qui n'ont rien précisé pour les deuxième, troisième et quatrième systèmes universitaires d'information documentaire fréquentés. Pour relier les nombres contenus dans les cellules de cette colonne à un système universitaire d'information documentaire, il faut lire simplement l'entête de ligne correspondante. En définitive, la colonne indique le nombre d'étudiants ou la proportion d'étudiants qui ne fréquentent que la bibliothèque en entête de ligne.

Les enquêtés qui ne fréquentent aucun système universitaire d'information documentaire ne répondraient rien comme élément de réponse à cette question. Ils sont comptabilisés dans la cellule qui a en outre en entête de ligne « SR ». Concrètement, cela veut dire que l'entête de ligne est SR et qu'en colonne les différents niveaux ont également l'entête SR, ce qui correspond à la cellule de contenu « 11 » (ou « 5,67% »), et s'interprète comme « 11 étudiants ne fréquentent aucune bibliothèque universitaire » (ou encore 5,67% des étudiants ne fréquentent aucune bibliothèque).

Ces deux tableaux donnent l'information sur toutes les combinaisons possibles de fréquentations entre deux à quatre systèmes universitaires d'information documentaire quelconques.

Pour ce répondant, nous avons dû retenir les 4 premières réponses. Il est très probable que l'élimination du cinquième élément de réponse n'introduise pas un biais dans les résultats.

Tableau 2. Hiérarchisation des fréquentations entre bibliothèques de l'Université (effectifs)

	BIDOC							CPU				ENA		FLASH				FSS	CEDOR	Centre SYFED	SR	Total
	CPU			ENA	FLASH	CEBELAE	SR	ENA	FLASH		SR	CEDOR	SR	INE	CEDOR	Centre SYFED	SR	SR				
	ENA	FLASH	SR	SR				FLASH	CEDOR	SR		SR		Centre SYFED	SR		SR					
BU	3	1	3	1	1	1	16	3	1	1	17	1	4	1	1	1	11	1	3	-	86	157
BIDOC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3	-	8	14
CPU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5
ENA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
FLASH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
INE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
FSS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
CEDOR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
Centre SYFED	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
SR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	11
Total	3	1	3	1	1	1	16	3	1	1	20	1	4	1	1	1	11	1	7	1	115	194

Notes :

- SR = « Sans réponse »

- Les « - » remplacent les « 0 » pour faciliter la lecture du tableau.

Ce tableau a été obtenu à partir de l'option *Tableaux multidimensionnels* du menu *Interactif* de IDAMS. Les trois variables mises en colonnes ont été emboîtées ; ce qui explique cette « hiérarchisation » au niveau de l'entête de colonne.

Tableau 3. Hiérarchisation des fréquentations entre bibliothèques de l'Université (pourcentage)

	BIDOC							CPU				ENA		FLASH				FSS	CEDOR	Centre SYFED	SR	Total	
	CPU			ENA	FLASH	CEBELAE	SR	ENA	FLASH		SR	CEDOR	SR	INE	CEDOR	Centre SYFED	SR	SR					
	ENA	FLASH	SR	SR				FLASH	CEDOR	SR		SR		Centre SYFED	SR		SR						
BU	1,55	0,52	1,55	0,52	0,52	0,52	8,25	1,55	0,52	0,52	8,76	0,52	2,06	0,52	0,52	0,52	5,67	0,52	1,55	-	44,33	80,93	
BIDOC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,55	-	-	-	-	-	-	-	-	1,55	-	4,12	7,22
CPU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,58	2,58
ENA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,52	-	-	0,52	0,52
FLASH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,52	0,52
INE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,52	0,52
FSS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,52	0,52
CEDOR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,52	-	0,52	1,03
Centre SYFED	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,52	0,52
SR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5,67	5,67
Total	1,55	0,52	1,55	0,52	0,52	0,52	8,25	1,55	0,52	0,52	10,31	0,52	2,06	0,52	0,52	0,52	5,67	0,52	3,61	0,52	59,28	100	

Notes :

- SR = « Sans réponse »

- Les « - » remplacent les « 0 » pour faciliter la lecture du tableau.

Ce tableau a été obtenu à partir de l'option *Tableaux multidimensionnels* du menu *Interactif* de IDAMS. Les trois variables mises en colonnes ont été emboîtées ; ce qui explique cette « hiérarchisation » au niveau de l'entête de colonne.

Du Tableau 3, nous dégageons les fréquentations croisées entre deux systèmes universitaires d'information documentaire quelconques comme suit :

Tableau 4. Fréquentation croisée des bibliothèques universitaires (en pourcentage)

	BU	BIDOC	CPU	ENA	FLASH	INE	FSS	CEDOR	CEBELAE	Centre SYFED	SR
BU	80,93	13,40	14,95	5,15	10,31	0,52	0,52	3,09	0,52	1,03	44,33
BIDOC	13,40	20,62	5,15	2,06	1,03	0,00	0,00	1,55	0,52	0,00	4,12
CPU	14,95	5,15	19,07	3,61	2,06	0,00	0,00	0,52	0,00	0,00	2,58
ENA	5,15	2,06	3,61	7,22	1,55	0,00	0,00	1,55	0,00	0,00	0,00
FLASH	10,31	1,03	2,06	1,55	10,82	0,00	0,00	0,52	0,00	0,52	0,52
INE	0,52	0,00	0,00	0,00	0,00	1,03	0,00	0,52	0,52	0,52	0,52
FSS	0,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,03	0,00	0,00	0,00	0,52
CEDOR	3,09	1,55	0,52	1,55	0,52	0,52	0,00	6,19	0,00	0,52	0,52
CEBELAE	0,52	0,52	0,00	0,00	0,00	0,52	0,00	0,00	0,52	0,00	0,00
Centre SYFED	1,03	0,00	0,00	0,00	0,52	0,52	0,00	0,52	0,00	2,06	0,52
SR	44,33	4,12	2,58	0,00	0,52	0,52	0,52	0,52	0,00	0,52	5,67

Chaque cellule du tableau, outre celles de la première diagonale (en grisé), indique le pourcentage d'étudiants qui fréquentent à la fois les systèmes universitaires d'information et de documentation en entête de ligne et en entête de colonne. Les cellules du tableau sont symétriques par rapport à la première diagonale.

Les fréquentations par système d'information documentaire se déduisent des valeurs des cellules de la diagonale :

Tableau 5. Total des fréquentations par système universitaire d'information documentaire

Systèmes d'information	Fréquentation	
	Effectifs	Pourcentage
BU	157	80,93
BIDOC	40	20,62
CPU	37	19,07
ENA	14	7,22
FLASH	21	10,82
INE	2	1,03
FSS	2	1,03
CEDOR	12	6,19
CEBELAE	1	0,52
Centre SYFED	4	2,06
SR	11	5,67
Total	301	155,166

Note : le nombre total de fréquentations (N=301) est supérieur au nombre de répondants à l'enquête (N=194) ; de même, le total des pourcentages dépasse 100%. Cela s'explique par le fait que le même étudiant peut avoir l'habitude de fréquenter plusieurs bibliothèques (multi fréquentations).

En éliminant les multi-fréquentations, il ressort que les systèmes universitaires d'information documentaire prioritairement fréquentés par les étudiants sont, dans l'ordre décroissant, la BU, la BIDOC et la bibliothèque du CPU (Figure 3).

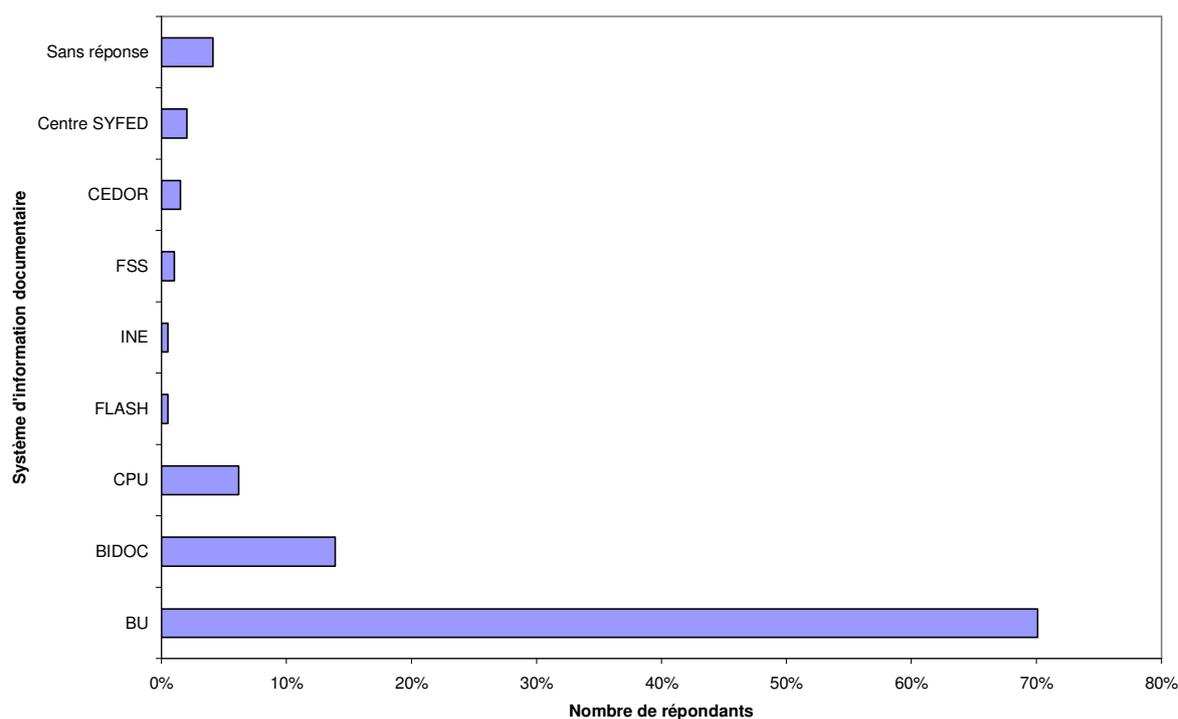


Figure 3. Systèmes d'information documentaire de l'UAC prioritairement fréquentés.

d. Système d'information et de documentation fréquentés par établissement d'origine

Tableau 6. Fréquentation des systèmes d'information documentaires par établissement d'origine

Entités Univ. ↓	SID →									
	BU	BIDOC	CPU	FLASH	INE	FSS	CEDOR	Centre SYFED	SR	Total
FLASH	43,81	0,00	1,55	0,52	0,00	0,00	0,00	1,55	1,55	48,97
FAST	13,40	2,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,46
FASJEP	11,34	0,52	0,52	0,00	0,00	0,00	1,55	0,52	1,03	15,46
FSA	0,00	10,82	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,82
CPU	1,03	0,00	4,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,15
INE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,52
FSS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,03	0,00	0,00	0,00	1,03
SR	0,52	0,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,55	2,58
Total	70,10	13,92	6,19	0,52	0,52	1,03	1,55	2,07	4,13	100

Les étudiants de la FLASH fréquentent principalement la BU. Ceux de la FAST fréquentent la BU et la BIDOCC ; ceux de la FASJEP fréquentent la BU et le CEDOR. Les étudiants de la FSA ne fréquentent que la BIDOCC, ceux du CPU la bibliothèque du CPU et la BU. On peut donc tirer la conclusion (évidente d'ailleurs) que les étudiants en facultés fréquentent prioritairement la BU (68,55% des étudiants représentant 97,79% des utilisateurs de la BU). Cela peut s'expliquer par le fait qu'ils n'ont pas de systèmes d'information et de documentation propres à leur faculté.

Le tableau montre également la proportion des enquêtés par établissement universitaire (colonne Total) et le pourcentage des fréquentations par bibliothèque universitaire (ligne Total).

e. Formations et informations aux usagers

En dehors de la présentation des demandes de prêts à domicile et de consultation sur place qui ont été l'objet de formation/information (respectivement 78,98% et 66,18%), les étudiants n'ont pas bénéficié de formation/information eu égard aux autres étapes de l'utilisation des ressources informationnelles. La proportion d'utilisateurs ayant déclaré n'avoir jamais bénéficié de formation à l'utilisation des services en bibliothèque est présentée dans le tableau comparatif suivant :

Tableau 7. Proportions comparées d'étudiants n'ayant jamais bénéficié de formation/information

Objet ↓	Système d'information →	Ensemble	BU	BIDOCC
Utilisation d'un catalogue		57,67	66,96	22,58
Consultation d'un dictionnaire spécialisé		67,15	70,83	0,00
Consultation d'une encyclopédie		69,92	69,79	75,00
Recherche physique des documents en accès libre		68,93	67,39	-
Utilisation des services Internet		92,80	-	-
Procédure de demande de documents		21,02	21,43	16,00
Présentation d'une demande de documents		33,82	34,02	34,78
Consultation d'autres supports de documents : CD-ROM, microformes diapositives		88,81	-	-

Légende : - non applicable

Le pourcentage d'étudiants n'ayant pas bénéficié de formation en l'utilisation des services Internet et en la consultation des non-livres est assez élevé. Cela se comprend, lorsqu'on sait que nos bibliothèques ne comportent que (ou presque) des documents imprimés ; et que l'Internet n'est pas encore entré dans les mœurs des béninois¹⁴. Pour preuve, seule la BIDOC offrait déjà un accès Internet à ses utilisateurs ; et d'ailleurs, elle ne disposait que d'un poste, ce qui limitait ses capacités. Le Centre SYFED¹⁵, la seule institution spécialement équipée sur le campus pour favoriser l'accès à l'information électronique n'était pas assez fréquenté par les étudiants.

f. Image du bibliothécaire-documentaliste

Nombre d'étudiants pensent que le personnel n'est pas respectueux envers les utilisateurs, qu'il est arrogant, qu'il n'est pas toujours compétent, qu'il ne « fout rien » dans les systèmes d'information documentaires, et surtout qu'un étudiant en lieu et place pourrait faire mieux.

L'enquête a révélé que 49,06% des étudiants pensent que le personnel des systèmes d'information ne sert pas bien ; 45,71% pensent qu'il n'a pas la maîtrise des tâches ; une proportion importante (environ 75%) reconnaît cependant que le médiateur de l'information est utile comme intermédiaire dans le processus de recherche documentaire. 57,78% des étudiants ne bénéficient pas de l'assistance du personnel quand ils rencontrent un problème dans l'accès à l'information. Plus de la moitié des étudiants (54,55%) n'ont aucune idée du travail du bibliothécaire documentaliste, alors que 41,38% pensent qu'il ne fait rien dans un système d'information ; 47,85% estiment qu'ils peuvent valablement remplacer le bibliothécaire-documentaliste ; 16,39% pensent qu'on n'a pas besoin de formation spécialisée pour travailler dans un système d'information au même moment où une majorité (58,24%) exige au moins le niveau de Bac+2 avant tout emploi dans un système d'information documentaire, surtout universitaire. Il est à noter que cette dernière question n'a pas abordé les précisions sur le domaine de formation universitaire du spécialiste, le cas échéant

¹⁴ L'étude a été faite en 2000

¹⁵ Les Centres SYFED-REFER sont des implantations locales de l'Agence Universitaire la Francophonie. Ils sont des centres de production, de collecte et de diffusion de l'information ; ils ont pour rôle d'appuyer les structures locales d'accès à l'information et à la documentation. Ils offrent l'accès à l'information sous toutes ses formes par les techniques modernes de communication.

Tableau 8. Images du professionnel de l'information

	Ensemble	BU	BIDOC
Le personnel ne sert pas bien	49,06	47,32	66,67
Le personnel ne maîtrise pas bien ses tâches	45,71	48,00	7,14
Le personnel n'est pas utile comme intermédiaire	75,00	25,21	16,67
Le personnel ne vient pas en assistance	57,78	60,77	44,44
Ne fait rien dans son service	41,38	48,80	0,00
L'étudiant peut valablement remplacer le professionnel de l'information	47,85	53,79	34,62

g. Image du fonds documentaire

Bien que le fonds documentaire disponible soit jugé pertinent par les enquêtés (76,57%), seulement 1,05% retrouvent toujours en bibliothèque les documents des bibliographies données par les professeurs ; 20,53% l'ont souvent, et 10,53% jamais. Les documents des bibliographies sont donc rarement disponibles en bibliothèque.

h. Services aux usagers

46,56% ont souvent satisfaction quand ils font la demande d'une consultation sur place. 62,35% ont au moins 5 documents sur 10 demandés pour une consultation sur place (88,89% à la BIDOC et 56,41 à la BU). Les résultats (positifs ou négatifs) d'une demande de consultation sur place se communiquent en moyenne 37 mn 25 s après pour l'ensemble des bibliothèques. Cette moyenne est de 43 mn 29 s à la BU, de 8 mn55 s à la BIDOC et de 42 mn 43 s au CPU.

28,16% des utilisateurs ont souvent satisfaction quant ils font une demande d'un prêt à domicile (55,56% à la BIDOC et 22,22% à la BU). 82,70% sont satisfaits pour moins de la moitié des demandes de prêt à domicile formulées. Les résultats (positifs ou négatifs) d'une demande de prêts à domicile se communiquent en moyenne 7 h 48 mn après. Cette moyenne

est de 11 h à la BU, de 16 mn à la BIDOC et de 21 mn au CPU ; le cas échéant, les utilisateurs entre effectivement en possession du document prêtés en moyenne plus de 3 h et demie après à la BU. Par ailleurs, les outils de recherche ne sont pas faciles d'utilisation.(56,07% des enquêtés).

i. Problèmes rencontrés

Les difficultés rencontrées par les usagers des systèmes d'information documentaire de l'UAC sont nombreuses et d'ailleurs exprimés quotidiennement par les étudiants eux-mêmes. En tête, vient le manque de documents recommandés par les professeurs exprimés par près de trois étudiants sur quatre (70,1%) suivi du faible nombre d'exemplaires des documents disponibles (64,95%), de l'insuffisance du nombre de places assises par plus d'un étudiant sur deux (51,55%). Le manque de formation et d'information sur l'utilisation des services de la bibliothèque arrive en quatrième position avec près d'un enquêté sur deux (48,97%) et du manque de documents pertinents (45,88%). Suivent alors le manque de formation à l'utilisation des outils de recherche dans la bibliothèque avec 42,27%, la non adéquation des horaires d'ouverture avec 41,24% et la non assistance du personnel en cas de besoin avec 38,66 %.

Les autres problèmes librement exprimés par les étudiants¹⁶, dans l'ordre décroissant du pourcentage des réponses reçues sont :

- Manque de courtoisie de la part du personnel (4,81%) ;
- Favoritisme dans les services (11,11%) ;
- Violation du silence par les appels des demandeurs par les bibliothécaires-documentalistes (11,11%) ;
- Documents en accès libre mal rangés (9,26%) ;
- Bavardage des étudiants (7,41%) ;
- Documents obsolètes (7,41%) ;
- Enervement trop facile du personnel car insuffisant et acculé (7,41%) ;
- Lenteur dans les services (7,41%) ;
- Personnel insuffisant (7,41%) ;

¹⁶ Bien que ces problèmes résultent de la libre expression des étudiants, nous les avons regroupés suivant la ressemblance dans leur contenu, puisque le vocabulaire pour décrire une même pensée varie d'une personne à une autre.

- Aération insuffisante (5,56%) ;
- Démarrage tardif des prêts à domicile (5,56%) ;
- Manque de professionnalisme du personnel (5,56%) ;
- Manque de sécurité des affaires des étudiants (5,56%) ;
- Mauvais accueil (5,56%) ;
- Défaut d'informatisation (3,70%) ;
- Absence de coopération systèmes d'information et de documentation universitaires (1,85%) ;
- Absence de détecteurs automatique de vols (1,85%) ;
- Absence de surveillance des usagers (1,85%) ;
- Absence d'outils de recherche (1,85%) ;
- Absence de salles de travail en groupe (1,85%) ;
- Démarrage tardif de la permanence (1,85%) ;
- Démarrage tardif de l'inscription (1,85%) ;
- Espace de lecture transformé en dortoir par les étudiants (1,85%) ;
- Insuffisance des documents (1,85%) ;
- Manque de photocopieuses (1,85%) ;
- Manque de respect au personnel (1,85%) ;
- Manque de motivation du personnel (1,85%) ;
- Non renouvellement périodique du fonds (1,85%) ;
- Non respect des délais de prêts par les étudiants (1,85%) ;
- Outils de recherche difficiles d'utilisation (1,85%) ;
- Perte/vol/enlèvement des pages de documents (1,85%) ;
- Retard du personnel (1,85%) ;
- Imposition de frais d'inscription (1,85%).

j. Bibliothèques et succès universitaire

La BU contribue-t-elle au succès universitaire ? La question mérite d'être posée vu les différents problèmes liés à l'accès à la documentation à l'UAC. Les enquêtés sont conscients qu'il existe une relation entre la bibliothèque et la réussite à l'université. Ceux qui fréquentent un SID avant l'entrée à l'université en sont plus conscients. 43,71% des étudiants déclarent que la bibliothèque n'influence pas leur résultats en fin d'année académique (46,67% à la BIDO et 41,12% à la BU). Tous les étudiants reconnaissent que la bibliothèque est très utile

dans une université. 42,66% pensent que la bibliothèque est utile, mais qu'elle ne contribue pas à leur succès universitaire. Très peu d'étudiants trouvent utiles dans l'université les bibliothèques dans leur état actuel. 30,30% des étudiants qui n'ont jamais fréquenté un SID avant l'université ne lient pas bibliothèque et réussite universitaire.

3. Discussion

L'accès à la documentation à la BU se révèle assez difficile pour la communauté des étudiants. Comme les enquêtés l'ont exprimé, le faible nombre d'exemplaires des documents disponibles constitue un handicap sérieux.

La BU est assez peu équipée en documents. Et ce n'est pas la pertinence des documents qui est en cause, mais plutôt la disponibilité de ceux des bibliographies des enseignants et surtout l'existence en très peu nombre d'exemplaires de ceux qui y sont. Pour illustration, dans sa politique actuelle de prêt à domicile, la BU met un document à la disposition de l'utilisateur pour deux semaines. En supposant que la rentrée académique a lieu effectivement début octobre et termine fin juin, soit neuf mois ; en supposant que la bibliothèque ouvre effectivement toute cette période et que le prêt à domicile démarre réellement début octobre et couvre les neuf mois ; en supposant aussi que l'emprunteur n'accuse aucun retard ni avance dans le retour du document ; en supposant encore qu'à chaque sortie d'un document des locaux de la BU, il ne retourne pas à un étudiant qui l'avait déjà emprunté une fois l'année ; en supposant enfin qu'un livre est aussitôt prêté le jour où il est rendu, il vient que chaque document « prêtable » peut sortir 18 fois en neuf mois. Concrètement, 18 personnes différentes peuvent emprunter un même document « prêtable » sur une année académique sous réserve des hypothèses ci-dessus énumérées.

Autrement dit, pour une filière de formation de cent étudiants, il faut au minimum cinq exemplaires d'un même document pour donner 9 chances sur 10 à chacun des étudiants de l'avoir à domicile une seule fois sur 9 mois pendant quinze jours.

Or, l'étudiant peut avoir besoin du même document plusieurs fois dans l'année ; la taille de 100 étudiants retenue pour l'amphithéâtre est minimale (par rapport à d'autres qui peuvent aller jusqu'à 1.000) ; l'année couvre rarement neuf mois ; la BU fait rarement le prêt sur plus de trois mois l'année le même document peut être emprunté par les enseignants qui le gardent

alors sur un mois (souvent toute l'année) ; on a aussi besoin d'exemplaires des documents pour la consultation sur place ; et rares sont les documents qui ont cinq exemplaires et plus à la BU. D'où le sous-équipement de la BU, bien entendu par rapport à l'effectif d'étudiants des diverses filières de formation à l'UAC.

Le manque de places assises constitue un autre problème auquel sont confrontés les étudiants. Il se pose avec autant d'acuité que celui évoqué plus haut, au point où certains restent debout pour faire leurs « fouilles ». Cette situation a engendré un changement de stratégie des étudiants dans la fréquentation des systèmes d'information et de documentation universitaires : ils préfèrent aller dans d'autres systèmes d'information.

La fréquentation de la BIDOC par les étudiants de la FAST s'explique par le voisinage entre les matières enseignées dans les deux établissements. Certains étudiants du CPU fréquentent la BU, probablement parce qu'ils y trouvent des documents pertinents pour leur filière de formation mais non disponibles à la bibliothèque du CPU. La surprise est la fréquentation de la bibliothèque du CPU par les étudiants de la FLASH. Rien ne pourrait justifier une telle fréquentation si ce n'est pas le besoin des étudiants de se trouver dans un environnement calme, propice à la concentration et à la réflexion et à la saine émulation. En effet, la bibliothèque du CPU dispose d'une très grande salle de lecture qui est occupée en très infime partie par les étudiants de cet établissement. A priori il n'y a aucun document à la bibliothèque du CPU qui pourrait intéresser un étudiant de la FLASH. C'est donc la recherche de lieu calme qui pousse l'étudiant de la FLASH à se retrouver au CPU, pour fuir le « vacarme » à la BU (la violation du silence par les employés de la BU et le bavardage des étudiants sont signalés respectivement comme troisième et cinquième problème librement exprimés par les enquêtés).

Une autre surprise reste la non fréquentation de la bibliothèque du CPU par les étudiants de la FAST. Mais cet état de choses pourrait trouver une explication dans la faible proportion des enquêtés provenant de cette faculté, et aussi par le non ciblage particulier des utilisateurs de la bibliothèque du CPU.

La fréquentation du Centre SYFED est faible, et cela n'est pas étonnant. Car en 2000, l'Internet n'était pas encore entré dans les mœurs autant que maintenant ; de plus, le centre

n'offrait pas autant de confort et de places ou de services comme aujourd'hui où il est Campus numérique¹⁷.

La communication des documents est plus tardive à la BU. Avoir un livre, environ trois quarts d'heures après en avoir fait la demande signifie que l'étudiant qui, par exemple, a une heure de pause ne peut faire le programme d'une consultation ou d'une recherche rapide à la BU. Concrètement, l'étudiant qui finit ses cours à 12h30 et qui doit reprendre à 14h30, disposant donc de 2 heures de pause, n'a pas assez de temps pour déjeuner, et jeter un coup d'œil dans un document disponible à la BU ; en effet le temps d'avoir une réponse à sa demande de consultation, le cours a commencé en amphithéâtre.

Par ailleurs, l'étudiant qui introduit une demande de prêt à domicile à 9 h, n'a aucune chance de rentrer effectivement en possession dudit document si le résultat était positif ; car il doit attendre en moyenne 11 h. Il ne pourrait donc pas retirer son document avant 20 heures, où la bibliothèque est fermée déjà. Il lui faudra alors revenir le lendemain.

Cet état de choses est dû à une surcharge de travail du personnel, elle aussi due à beaucoup de facteurs. Et pour diminuer la pression, la bibliothèque a décidé d'affecter à chaque faculté de l'UAC, un jour de la semaine pour les demandes de prêt à domicile. L'étudiant qui ne trouve pas satisfaction le jour de la semaine réservé à son établissement devra en conséquence attendre la semaine suivante avant de reformuler sa demande ; ce qui n'est pas sans dommages, car certains étudiants ne se déplacent vers le campus que pour déposer une demande de prêt à domicile.

La formation des usagers n'est systématique dans aucun des systèmes d'information. Si elle avait lieu, elle éviterait des discussions houleuses inutiles avec les usagers, ainsi que les occasions d'invectives auxquelles on assiste souvent entre usagers et médiateurs de l'information. Par exemple, une demande d'accès à un document mal remplie et rejetée par le médiateur de l'information peut tôt faire d'induire une discussion amère. Dans le cas de l'université, les séances de formations se justifient par la taille du public potentiel contraint de s'adonner à la recherche pour compléter les enseignements des professeurs. Elles devraient

¹⁷ Pour en savoir plus sur les améliorations dans les prestations intervenues après la transformation du Centre SYFED en CNFC, on peut consulter Mègnigbèto, Eustache. *Etude du phénomène d'attente dans un système*

être systématiques, surtout qu'un enquêté sur cinq (20,54%) n'a jamais mis pieds dans un système d'information avant son baccalauréat.

L'absence de formation des usagers à l'utilisation des services de l'information peut être l'une des causes des échecs massifs dans les facultés de l'Université d'Abomey-Calavi. En effet, selon P. Coulon [3], il existe une forte corrélation entre la réussite universitaire et le fait de suivre une formation à l'utilisation des services de l'information :

Si les échecs et les abandons sont massifs au cours de la première année, c'est précisément parce que l'adéquation entre les exigences universitaires, en termes de contenus intellectuels, de méthodes d'exposition du savoir et des connaissances, et les *habitus (sic)* des étudiants, qui sont encore en fait des élèves, n'est pas réalisée. L'élève qui sort du lycée doit s'adapter aux codes de l'enseignement supérieur, apprendre à utiliser ses institutions, à assimiler et à naturaliser ses routines [3].

La formation à l'utilisation des services de l'information est donc une « initiation » à la vie et à l'activité qu'exige l'enseignement universitaire. P. Coulon est arrivé au constat que l'étudiant en première année qui suit une cours de formation à l'utilisation des services de l'information a huit fois plus de chance de réussir que celui qui ne l'a jamais suivi. La formation à l'utilisation des services d'information peut être l'une des solutions à l'échec massif dans les facultés de l'UAC.

En somme, la proportion d'utilisateurs ayant déclaré n'avoir jamais bénéficié de formation/information à la BU est significativement supérieure à celle des utilisateurs de la BIDOC. Les difficultés rencontrées par les utilisateurs sont plus aggravées à la BU qu'à la FSA. Cependant, le professionnel de l'information est autant mal perçu à la BIDOC qu'à la BU ; c'est dire que l'absence de formation à l'utilisation des services de l'information n'influence pas la perception des étudiants des professionnels de l'information. Cette mauvaise image peut alors être liée à la mauvaise réputation des services d'information

d'information documentaire : le cas du Campus Numérique Francophone de Cotonou, p.22-23. Disponible sur <http://www.adadb.bj.refer.org/IMG/pdf/Phattcnfc2004.pdf>.

universitaires, au cliché des institutions documentaires laissé aux nouveaux étudiants par leurs prédécesseurs.

L'objectif général d'un programme de formation et d'information des utilisateurs des systèmes d'information est d'améliorer leur capacité à être autonome dans la recherche de l'information, dans l'utilisation des services d'information. « L'éducation des usagers peut être définie comme le transfert aux usagers individuels de connaissances et de techniques grâce auxquelles ils pourront spécifier leur besoin et acquérir, évaluer, organiser, produire et communiquer de l'information » ([2], article *Formation des usagers*, p.233)

La formation des usagers est un élément essentiel dans la gestion d'un système d'information, surtout ceux de grandes fréquentations. Elle s'avère davantage obligatoire dans le milieu universitaire où sa mission est l'appui à l'enseignement et à la recherche. Elle facilite le service aussi bien pour l'animateur que pour l'utilisateur. La formation/information contribue à la valorisation du fonds documentaire, à l'amélioration de l'image du système d'information, de même que celle du personnel qui l'anime ou le dirige¹⁸. La formation des usagers peut concerner tout le processus de l'accès à l'information. Elle ne dure pas nécessairement et peut ne prendre que quelques minutes seulement. L'essentiel est que les usagers soient formés, assez informés sur tout ce qui les concerne afin d'aider le médiateur de l'information à leur faciliter la tâche de l'accès à l'information.

La formation à l'utilisation de l'information peut aussi revêtir la forme d'un cours classique enseigné aux étudiants. Elle peut couvrir les aspects suivants :

¹⁸ Pour illustrer l'importance des formations, je me permets de raconter deux anecdotes :

Un jour, alors que j'étais au comptoir à la BU, un étudiant se présenta et demanda à consulter un document. Je lui demandai alors sa demande ; devant son étonnement, je lui fis comprendre qu'il lui fallait présenter une demande. Quelques instants plus tard, alors que je m'occupais déjà d'autres lecteurs, l'étudiant revint avec un papier A4. Il n'y avait pas en ce moment de formulaire de demande de documents édités par la BU. Je pris alors la feuille et constatai qu'il avait écrit une lettre administrative classique : « J'ai l'honneur de ... ». En quelques minutes, j'expliquai à cet étudiant comment présenter une demande.

Un autre jour, toujours au comptoir à la BU, un étudiant me demanda un numéro de l'*Encyclopedia Universalis*. Je le lui remis. Quelques instants après, il retourna le volume et s'indigna : « il n'y a même pas CEAO dedans ». J'ai été surpris et lui demandai comment il avait cherché. « Vous me prenez comme un con ou quoi ? Je ne sais pas chercher dans un dictionnaire vous croyez ? », s'énerma-t-il. Je lui répondis que ce n'était pas un dictionnaire. Il me lança qu'il n'y avait pas de différence. Je lui demandai alors d'attendre. Je pris l'index de l'encyclopédie, fouillai, sortis un volume, ouvris la page correspondant à l'information obtenue préalablement de l'index, et la lui montrai. Il s'étonna et me demanda : comment avez-vous fait ? Je lui répondis simplement que ce n'était pas un dictionnaire.

- Orientation dans la bibliothèque : où se trouvent les outils de recherche, les ouvrages de références, le comptoir de demande de consultation sur place, le comptoir de demande de prêts à domicile, le comptoir de réservation de documents ; où s'inscrire, demander des renseignements, ... ;
- Différents fonds en accès libre, ... ;
- Utilisation des outils de recherche ;
- Lecture d'une référence ;
- Éléments essentiels à l'utilisateur dans une référence ;
- Présentation d'une demande de prêt à domicile ;
- Présentation d'une demande de consultation sur place ;
- Consultation d'une encyclopédie, d'un dictionnaire encyclopédique ;
- Consultation d'un dictionnaire de langue ou d'un dictionnaire spécialisé, d'une encyclopédie générale, d'une encyclopédie spécialisée ;
- Rangement des documents en accès libre (si le système fait cette option) ;
- Procédure de suggestions aux responsables du système d'information
- Services offerts par le système d'information;
- Conditions pour bénéficier de certains services.

A la BU particulièrement, plusieurs fois, nous avons été personnellement témoin de situations qui illustrent bien les implications de l'absence de formation/information aux utilisateurs. Par exemple, ayant obtenu un document pour une consultation sur place, certains étudiants se permettent de sortir avec. En fait, ils croient avoir obtenu un prêt à domicile et donc avoir le droit de sortir le document des locaux de la BU.

Conclusion

La BU de l'UAC est confronté à d'énormes problèmes dont le sous équipement en documents, le manque de places assises et l'insuffisance du personnel. Le service aux utilisateurs en souffre logiquement : faible taux de satisfaction des demandes de consultation sur place ou de prêts à domicile, trop longue file d'attente pour bénéficier du service ; un corollaire en est le retard irritant dans le service. Cette situation agit psychologiquement sur l'utilisateur qui peut avoir des comportements peu honorables, désobligeants envers le personnel, ou encore déviants par rapport aux règles établies : vol de document, enlèvement des pages des documents, retour hors délai des documents en prêt à domicile.

Les difficultés rencontrées par les étudiants dans l'accès à l'information et décrites ci-dessus, qui sont d'ailleurs des conséquences de la situation lamentable dans laquelle vit la Bibliothèque de l'Université, elle aussi conséquence du manque de vision prospective dans la gestion de l'Université en particulier et de l'Etat en général, sont suffisantes pour mettre en doute la capacité de la BU à assurer un service de qualité et à contribuer efficacement au succès universitaire. Il n'est pas alors étonnant que les enquêtés, bien que reconnaissant l'utilité d'une bibliothèque dans une université, ne perçoivent pas la contribution de la BU à leur succès universitaire.

Bibliographie

- [1] BLANC-MONTMAYEUR, Martine. *Formation des usagers ou formation des bibliothécaires ?* Bulletin des Bibliothèques de France, tome 44, n° 1, 1999. pp.89-94. Disponible aussi à <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-1999-1/13-blanc-montmayer.pdf>.
- [2] CACALY, Serge (dir.). *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*. 2^{ème} éd. Paris : Nathan, 1997, 634 p.
- [3] COULON, Alain. *Penser, classer et catégoriser : l'efficacité de l'enseignement de méthodologie documentaire à l'université*. Espace universitaire, n° 15, octobre 1996. Disponible aussi à <http://www.ext.upmc.fr/urfist/coulon.htm> (consulté le 27 février 2006).
- [4] COULON, Alain. *Un instrument d'affiliation intellectuelle : l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires*. Bulletin de Bibliothèques de France, tome 44, n° 1, 1999. pp.36-42. Disponible aussi à <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-1999-1/05-coulon.pdf>.
- [5] NAGPAUL, P. S. *Guide to advanced data analysis using IDAMS software* [en ligne]. Disponible à <http://www.unesco.org/webworld/idams/advguide/TOC.htm> (consulté le 22 décembre 2005).
- [6] PANIJEL-BONVALOT, Claire. *La formation documentaire des étudiants en France*. Bulletin des Bibliothèques de France, tome 5, n°6, 2005, p.16-22
- [7] UNESCO. *Développement des ressources humaines en République populaire du Bénin : analyse générale et propositions de projets prioritaires pour la période 1982-1990*. Paris : 1982, 199 p.
- [8] UNESCO. *IDAMS : logiciel développé internationalement pour la gestion et l'analyse des données : manuel de WinIDAMS, version 1.2*. Paris : Unesco, 2004, 428 p.
- [9] UNESCO. *IDAMS statistical software* [en ligne]. Disponible à <http://www.unesco.org/idams> (consulté le 26 janvier 2005).

Tableau 9. Evolution de l'effectif d'étudiants à l'UAC depuis 1970

Année	Total	Form. Prof.	Form. Générale
1970	350	0	350
1975	1896	0	1896
1980	3390	1771	1619
1985	7253	2506	4747
1990	9201	1856	7345
1995	11007	1983	9024
2000	18753	-	-
2005	30000*	-	-

Notes :

* : Estimation

- : Non disponible

Sources : Ce tableau a été confectionné à partir de différentes sources : Annuaires statistiques, Rapport sur l'état de l'économie nationale, ...

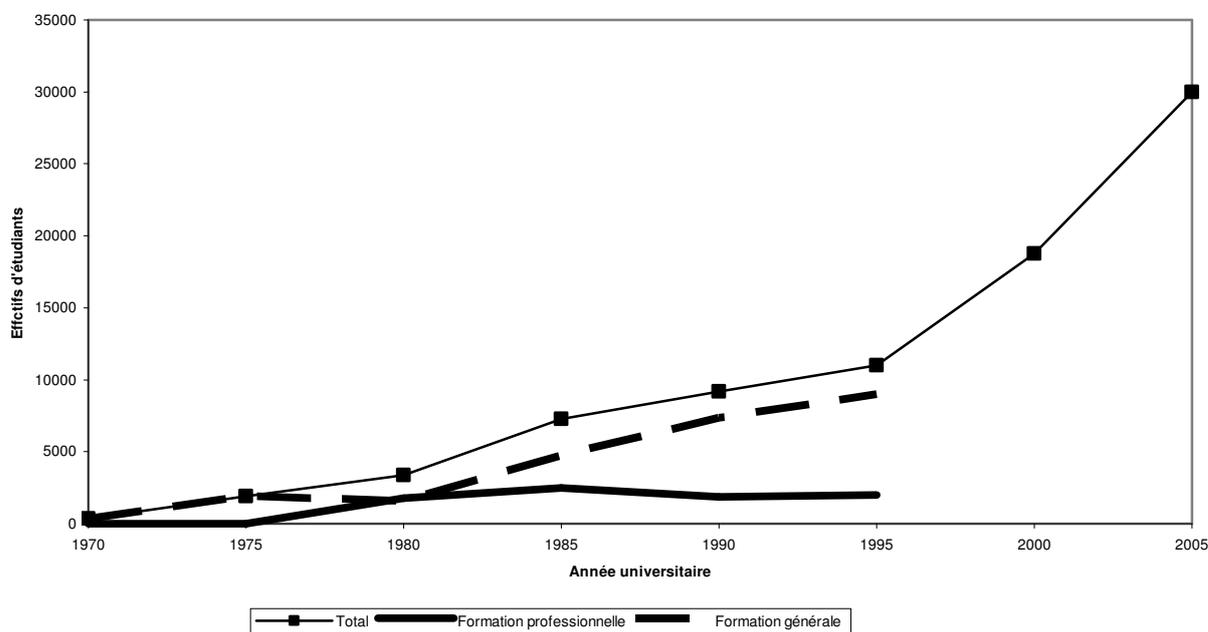


Figure 4. Evolution de l'effectif des étudiants à l'UAC depuis 1970