

**ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS
EN MATIÈRE D'INFORMATION
SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE : CAS DES
ENSEIGNANTS - CHERCHEURS DE
L'UNIVERSITÉ BADJI-MOKHTAR DE ANNABA**

Benyahia Nadia Chargée de cours
Université Badji-Mokhtar de Annaba
Nabilabenyahia23@yahoo.fr

« Détenir la bonne information, c'est aujourd'hui plus que jamais pouvoir s'adapter à l'évolution de l'environnement et surtout innover » : On construit l'avenir avec des morceaux du passé (Auguste Deteouf)

RESUMÉ

Les résultats de cette étude nous ont permis de connaître :

- le rôle de l'IST dans l'exercice des activités de l'enseignant - chercheur ;
- les besoins réels et / ou vitaux de cette catégorie d'usagers ;
- les attentes de l'enseignant- chercheur ;
- le taux de satisfaction ainsi que les causes de non-satisfaction ;
- les erreurs commises auparavant ainsi que les causes du dysfonctionnement du SID ;
- les problèmes rencontrés pour accéder à l'ensemble des sources de l'IST dont ils ont besoin ;
- le taux d'usage de l'IST que produit et détient l'université,
- intégration de la recherche sur Internet aux pratiques courantes de l'enseignant- chercheur ;
- l'impact des « nouvelles technologies » sur l'accès à l'IST.

Les répondants mettent l'accent sur leur besoin en matière d'information professionnelle-(utile, pertinente et fraîche)- qui leur permettent d'actualiser leurs connaissances scientifiques afin de mettre à jour leur enseignement et recherche ainsi que la généralisation de l'usage des TIC à l'ensemble des départements de l'université.

Introduction

L'information est un besoin vital pour tous les organismes quel que soit la nature de leur activité et que l'importance de l'information réside dans les fonctions qu'elle remplit, facteur de production, denrée stratégique, ferment d'innovation, atout commercial, matière à participation des travailleurs, elle est réductrice d'incertitude pour toute décision. Elle devient de plus en plus stratégique pour les organismes et que l'utilisateur des services d'information va devenir de plus en plus exigeant quant à l'efficacité du service fourni et à la bonne adéquation des produits d'information à ses besoins.

En effet, l'objectif recherché dans tout processus d'évaluation est bien sur l'efficacité des services, mais celle-ci ne peut être ultimement mesurée et atteinte qu'à travers la satisfaction de la clientèle qui est notre raison d'être professionnelle.

Au fil des années de service en qualité de gestionnaire d'une unité documentaire, ayant bien compris que l'utilisateur doit être au centre de toutes nos préoccupations en tant que professionnel de l'information et que la prise en compte du besoin d'information est au cœur de l'approche orientée-utilisateur de la fonction documentaire. L'analyse du besoin d'information fait appel à des méthodes et des techniques d'étude et d'évaluation - auxquelles il faut former les professionnels de l'information-

Problématique

L'accès en permanence à une information complète, pertinente et « fraîche » est une contrainte incontournable pour l'ensemble de la société académique universitaire

(enseignant, chercheur et étudiant) . Les bibliothèques universitaires connaissent des changements importants dans leur gestion et que les usagers-

(enseignants-chercheurs)- manifestent de plus en plus que leurs besoins d'information soient pris en compte dans leur diversité, tant au plan des disciplines que des niveaux d'étude ou de recherche.

Dans ce cadre, les besoins d'information, de lecture et de documentation sont de plus en plus croissants et complexes. Leur gamme s'accroît avec les avancées

technologiques dans le domaine de l'informatique, qui entraînent

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIÈRE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

l'apparition de nouveaux services et de nouveaux produits. Une bibliothèque seule ne peut satisfaire ses usagers.

L'information scientifique et technique est à la fois une matière première à la recherche et un des produits majeurs de cette activité. Elle constitue pour la recherche scientifique un apport indispensable que peuvent l'être les matières premières, l'énergie, les machines, les locaux. Pour accomplir sa mission de recherche, elle doit être connue et utilisée par les usagers de ce secteur d'activité qui est composé essentiellement des enseignants-chercheurs.

L'université d'Annaba est l'un des pôles scientifiques et culturels de l'Algérie dont la mission principale est l'enseignement supérieur, elle assure des missions de formation supérieure et de recherche scientifique et de développement technologique. Pour mener à bien sa mission d'enseignement et de recherche, l'enseignant – chercheur a besoin de l'information professionnelle - qui est l'information utile -, nous entendons par information utile, c'est l'information qui fait gagner :

- du temps,
- de l'argent,
- de la connaissance pour action ou décision. (1)

Les besoins des enseignants-chercheurs doivent être définis clairement. Ils doivent suivre l'actualité de leur spécialité et leur sujet de recherche, ils ont besoin d'avoir à leur disposition de façon permanente l'information fraîche, utile et pertinente qu'ils jugent fondamentales pour l'accomplissement de leur mission car l'information la plus fraîche circule souvent de manière informelle (2)

Cette information est un besoin vital pour cette catégorie d'usagers, son usage leur permet l'amélioration et le développement de leur profession. Ces usagers ignorent les collections que détient l'université. Pour cela, ils seront confrontés à un problème d'accès à cette masse documentaire, et ce, par manque de moyens matériels, humains et financiers. Pour cela, il faut que le potentiel scientifique que dispose cet établissement doit être mis à la disposition de ses usagers -, et ce, conformément à l'article 6 du décret exécutif n° 03-279_ (3)- et de les tenir constamment informés de tout changement – nouveautés - concernant ses collections. A cet effet, l'étude des besoins doit porter essentiellement sur les points suivants :

- quelle serait la consommation actuelle :
- de chaque type de produit ?

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIÈRE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

- de chaque type de service ?
- quelles seraient les possibilités de croissance de la demande :
- pour chaque produit ?
- pour chaque service ?
- quelle fréquence d'utilisation ?
- quelle urgence ?
- quelles possibilités ont actuellement les usagers de satisfaire leurs besoins ?
- quelles sont les informations qu'ils utilisent dans l'exercice actuel de leur profession ?
- quel temps passent-ils à s'informer ?
- quelles sont leurs sources ?
- réseaux ;
- documentation appartenant à l'institution ;
- documentation personnelle ;
- recours à un collègue de travail.
- quelles sont les difficultés qu'ils rencontrent ?

Cette mission réside dans le rôle du SID de l'université qui est représenté par la bibliothèque universitaire dont l'objectif primordial de cette institution est la satisfaction des besoins de ses usagers (l'information souhaitée au bon utilisateur et au moment voulu).

C'est ce qui nous amène à poser les questions suivantes :

1- Quelles sont les raisons qui conduisent une personne dans un processus de recherche d'information ? (le besoin d'information est né lorsque l'enseignant –chercheur est confronté à un problème et qu'il doit résoudre).

2- Quelles sont les attentes des usagers ? (information récente, pertinente, utile, adaptée au besoin, crédibilité de la source et enfin le gain de temps)

3- Pourquoi évaluer les besoins d'information ? (pour mieux cerner les besoins et les attentes des usagers, taux d'utilisation des collections, les causes de non - satisfaction, connaissance et correction des erreurs commises auparavant, le fonctionnement des services, identification des forces et faiblesses du SID, amélioration de la quantité et de la qualité des services et produits rendus...)

4- Quel est l'objet de l'évaluation ? (prise de connaissance des besoins réels et / ou vitaux des usagers pour mieux les satisfaire)

5- Quelle influence réelle les TIC ont-elles dans la pratique quotidienne de l'enseignant –chercheur ? (offre documentaire

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIÈRE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

électronique, enseignement assisté par ordinateur, gain de temps pour la recherche et de place pour le stockage de l'information).

Hypothèses

En vue de répondre aux questions posées ci-dessus, nous proposons les hypothèses suivantes :

1-L'enseignant- chercheur assume la fonction de pédagogie et de recherche, son besoin en matière d'information scientifique et technique est vital. C'est pourquoi, il doit maîtriser le flux d'information pour accéder à l'information souhaitée et ce, par l'utilisation des divers critères de recherche et en consacrant plus de temps à la recherche documentaire dans le but de satisfaire son besoin.

2- L'évaluation des besoins de l'enseignant- chercheur permet de mieux connaître les besoins réels d'information de cette catégorie d'utilisateurs, le taux d'utilisation des collections de périodiques, les causes de non-satisfaction, les délais de satisfaction des demandes de prêt inter-bibliothèques, les problèmes rencontrés lors de la recherche d'information, ...

3- Les besoins en information de ce type d'utilisateurs sont à la fois spécifiques et variés. Pour mieux les satisfaire l'enseignant – chercheur doit consulter toutes les ressources d'information scientifique et technique susceptibles de répondre à sa question :

- sources d'information formelle et informelle
- sources d'information interne et externe à l'université
- sources d'information traditionnelle et /ou électronique
- recours à un collègue de travail
- recours au spécialiste de l'information

4- Usage des TIC dans l'enseignement supérieur et la recherche scientifique - notamment la connexion à Internet- accru les possibilités d'information - (enseignement assisté par ordinateur permettant aux enseignants-chercheurs d'accéder à des bases de données locales, nationales et internationales pour l'obtention de l'information utile et récente).

Méthodologie:

L'approche que nous avons adoptée pour la réalisation de cette recherche est l'une des méthodes habituellement utilisées pour

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIERE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

déterminer les besoins et les exigences en matière d'information, s'agissant de l'approche sociologique qui se compose de deux parties :

- La partie théorique:

consiste en une lecture relative aux différents concepts concernant le travail empirique de l'étude. Le thème de recherche, la question principale - (la question de départ)- ainsi que les hypothèses qui sont composées de plusieurs concepts. Cependant, « la conceptualisation » constitue une construction abstraite qui vise à rendre compte du réel.

- Tandis que la partie technique -(pratique)- c'est le passage de l'abstrait au concret, c'est-à-dire à l'observable en utilisant deux méthodes :

- l'enquête dysfonctionnement et trouver des solutions, prendre des mesures curatives, tout en recherchant les mesures préventives qui permettront d'éviter que les dysfonctionnements réapparaissent. L'évaluation doit porter sur des paramètres tels que l'adéquation de l'évolution des collections, l'adéquation des moyens de stockage et d'accès à l'information, la qualité ou l'efficacité des services fournis, et la mesure du degré de satisfaction des utilisateurs.(4) Tableau n° 3

Le nombre des répondants au niveau des filières scientifiques est plus élevé : - (physique, biologie, maths, informatique, génie des procédés, 76 enseignants soit 60,8 % de l'échantillon représentatif)- par rapport à celui des sciences sociales qui représente 39,2 % de l'échantillon

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIÈRE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Raisons d'usage des sources d'information (sources traditionnelle et électronique) :

Les sources d'information utilisées pour l'enseignement
(réponses multiples)

Source	Nombre de réponses	Pourcentage (%)
Livres	111	88,8 %
Internet	89	71,2 %
Dictionnaires	41	32,8 %
Périodiques et revues	34	27,2 %
Rapports de recherche thèses	31	24,8 %
Actes de séminaires et conférences	30	24 %
Bibliothécaires, Spécialiste de l'information	25	20 %
Bases de données – CD ROM	21	16,8 %
Recours aux collègues	16	16,8 %
Prêt inter-bibliothèques	10	8 %
Total	408	326,4 %

Tableau n° 4

Les résultats de l'enquête révèlent que l'enseignant-chercheur, dans le cadre de l'exercice de sa fonction d'enseignement et de recherche doit recourir aux différentes sources d'information qu'elles soient formelles ou informelles, internes ou externes, documentaires ou non, support traditionnel ou électronique, pourvu qu'elles soient susceptibles de répondre à son souci notamment en matière d'information fraîche (récente). La lecture de ce tableau démontre que les différentes sources d'information sont toutes utilisées dans l'enseignement, par toutes les personnes interviewées – tous corps confondus- mais de taux différents:

Ce qui explique, l'importance accordée à l'information dans l'exercice de la fonction d'enseignement et de recherche. Pour cela, l'enseignant-chercheur doit recourir aux différentes sources pour se procurer l'information dont il a besoin. Dans ce sens, nous constatons l'existence d'autres sources aussi importantes, tel que le recours aux

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIERE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

collègues et d'autres relations de travail privilégiées, qui ne sont pas des sources négligeables pour l'accès à l'information.

Par ailleurs, l'étude a démontré que les enseignants-chercheurs des filières scientifiques et techniques utilisent le périodique comme première source d'information dans l'exercice de leur fonction par rapport à leurs collègues des sciences humaines sociales. A cet effet, ils ont soulevé le problème d'insuffisance de titres de périodiques scientifiques par rapport à leurs besoins. C'est pourquoi, nous constatons que le périodique occupe la quatrième position dans les statistiques citées ci-dessus.

Les sources d'information utilisées pour la recherche (Réponses multiples)

Source	Nombre de réponses	Pourcentage (%)
Internet	110	88 %
Livres	95	76 %
Périodiques et revues	89	71,2 %
Rapports de recherche thèses	83	66,4 %
Résultats d'expériences	59	47,2 %
Actes de séminaires et conférences	56	44,8 %
Discussion avec des collègues « experts »	56	44,8 %
Bases de données – CD ROM	48	38,4 %
Dictionnaires ou autres ouvrages de référence	33	26,4 %
Statistiques officielles	10	25,6 %
Tirés à part	30	24 %
Résultats d'enquêtes	26	20,8 %
Bibliothécaires, spécialiste de l'information	20	16 %
Total	630	589,6 %

Tableau n° 5

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIÈRE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Les données sus mentionnées révèlent que l'usage de l'outil de Internet dans le cadre de la recherche scientifique occupe le premier rang, ceci est dû à la rapidité de la recherche, la disponibilité et surtout la fraîcheur de l'information qui représente une exigence majeure dans la recherche scientifique. Dans ce sens, nous tenons à signaler que tous les laboratoires de recherche des départements physique, maths, électronique et biologie sont dotés de cet instrument de recherche.

Raisons d'usage de la bibliothèque (réponses multiples)

Raison d'usage de la bibliothèque	Nombre de réponses	Pourcentage (%)
Recherche d'information récente	125	100 %
Recherche d'idées nouvelles	68	54,4 %
Recherche d'une application technique	41	32,8 %
Contact avec les collègues	16	12,8 %
Total	250	200 %

Tableau n° 6

La lecture des données statistiques révèle que :

- La recherche d'information récente (100 %) est la raison principale qui incite les enseignants chercheurs à utiliser la bibliothèque
- La recherche d'idées nouvelles (54,4 %) arrive en deuxième position
- La recherche d'une application technique (32,8 %) vient en troisième position
- Le contact avec les collègues (12,8 %) en quatrième et dernière position.

Ceci explique que les enseignants – chercheurs doivent actualiser leurs connaissances scientifiques pour mettre à jour leur enseignement et leurs travaux de recherche. Pour cela, nous remarquons que la recherche d'information fraîche ou récente est une préoccupation majeure de l'enseignant - chercheur et qui vient en première position

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIÈRE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

avec 100 % des réponses obtenues lors de l'enquête, suivis d'autres raisons qui sont aussi importantes pour ces usagers.

Besoins et attentes des usagers

Les types d'information représentant les besoins des usagers
(réponses multiples)

Types d'information	Nombre de recherche	Pourcentage (%)
1-Données bibliographiques	66	52,8 %
2-Documents de formation (cours et exercices)	63	50,4 %
3-Description d'expériences, essais ou enquête	46	36,8 %
3-Données techniques	39	31,2 %
Données numériques ou Statistiques	37	29,6 %
4-Données législatives et Réglementaires	19	15,2 %
5-Documents techniques unifiés- spécifications techniques	19	15,2 %
6-Normes	19	15,2 %
7-Données économiques ou commerciales	15	12 %
8-Brevets d'invention	06	4,8 %
Total	329	263,2 %

Tableau n°7

Les réponses des enseignants- chercheurs démontrent que tous ces types d'information représentent un besoin vital pour l'ensemble des répondants mais les deux premiers types sont prioritaires pour ces usagers du fait qu'ils leur apportent un apport ou un plus dans l'exercice de leur fonction notamment en matière de gain de temps dans la recherche documentaire qui est considérée comme fonction clé du professionnel de l'information.

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIÈRE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Les services les plus fréquentés (réponses multiples)

Le service	Nombre de réponses	Pourcentage (%)
Service prêt	80	64 %
Service Internet	72	57,6 %
Service périodiques	64	51,2 %
Service reproduction	31	24,8 %
Service références	27	21,6 %
Service recherche bibliographique	26	20,8 %
Total	300	240 %

Tableau n° 8

La réponse des enquêtés révèle que le service prêt, Internet et périodiques sont les structures de la bibliothèque les plus fréquentés par les enseignants-chercheurs dont les réponses obtenues sont respectivement (80,72 et 64 répondants), ces services représentent pour eux le pilier ou le noyau de la bibliothèque, même les autres services- (reproduction, références et recherche bibliographique) ne sont pas négligés par les usagers mais d'une importance moindre que les trois (3) premiers.

La permanence des besoins d'information

Type du besoin	Nombre de réponses	Pourcentage (%)
Besoin permanent	118	94,4 %
Besoin non-permanent	05	4 %
Abstention	02	1,6 %
Total	125	100 %

Tableau n° 9

On entend par « permanent », un besoin régulier, par semaine, par quinzaine ou par mois. Ce besoin se manifeste plutôt dans le cadre de la spécialité de l'utilisateur que dans celui d'une recherche marginale par rapport à sa spécialité . Il arrive que les thèmes de recherche se diversifient pour un même enseignant. A ce titre, l'enquête a

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIÈRE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

démontré que 94,4% des enseignants ont des besoins permanents d'information.

Au contraire, on entend par besoin « non permanent » ayant trait à la rédaction d'une publication ou la présentation d'une communication tout à fait occasionnelle ou liée à la nécessité de se tenir informé de façon non régulière ; c'est le cas pour 4% des personnes interrogées.

Critères de recherche d'un document (réponses multiples)

Critère de recherche	Nombre de réponses	Pourcentage (%)
Mot (s) clé (s)	90	72 %
Sujet	83	66,4 %
Auteur		
Autres : Titre	03	2,4 %
Total	235	188 %

Tableau n° 10

Pour 72 % des personnes interrogées la recherche de documents est faite à partir de mots-clés, 66 % à partir d'un sujet ; ces deux critères sont en réalité très proches. Par contre 46 % des personnes interrogées, la recherche de documents est faite à partir du nom d'auteur, le nom d'auteur est en effet plus occasionnel, par exemple quand on veut s'assurer du fait qu'un article est l'article de tel ou tel auteur. D'après ces données, nous constatons deux critères dominant lors de la recherche d'information qui sont : « le mot clé et le sujet », ceci est du à la spécificité de la fonction enseignement et recherche qui exige une minutie dans le travail.

Utilisation des TIC pour la recherche de l'information

Type de réponse (réponse positive ou négative)	Nombre de réponses	Pourcentage (%)
Oui	107	85,6 %
Non	18	14,4 %
Total	125	100 %

Tableau n° 11

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIERE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Oui : 107 réponses confirment l'utilisation des TIC dans la recherche d'information en avançant les raisons suivantes :

- Rapidité dans la recherche (gain de temps)
- Fraîcheur de l'information
- Disponibilité des informations recherchées

Non : 18 réponses, les raisons avancées par ces enquêtés sont :

- Inexistence du réseau Internet au sein de quelques départements de l'université,
- Panne permanente de connexion (débit faible, pas de connexion)
- Absence de formation pour l'utilisation de cet instrument de recherche, notamment la méthode relative à la recherche d'articles de périodiques, accès aux bases de données.
(filières des sciences humaines et sociales).

Produits et services fournis par ordre décroissant d'intérêt

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIÈRE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Type de service	Nombre de réponses	Pourcentage(%)
L'orientation ou assistance documentaire ou Bibliographique	125	100 %
Le libre accès aux outils de recherche (BDD, CD-ROM, etc.)	119	95,2 %
La circulation de périodiques	118	94,4 %
La communication des documents à distance (rêt inter-bibliothèques)	106	84,8 %
Réponse à des demandes ponctuelles	98	78,4 %
Diffusion sélective de l'information (DSI)	95	76 %
Le prêt de documents originaux précieux	93	74,4 %
Total	754	602,8 %

(réponses multiples)

Tableau n° 12

Les répondants ont trouvé que tous les services et produits fournis par la bibliothèque, sont d'une nécessité absolue pour assumer leur enseignement et la réalisation de leurs travaux de recherche. C'est pourquoi, que leurs réponses étaient élevées dans la totalité. Par ailleurs, nous constatons d'après les données recueillies que 125 répondants, soit 100 % de la population enquêtée a classé le service fourni par la bibliothèque résidant dans « l'orientation ou assistance documentaire ou bibliographique » en première position, « l'accès direct aux instruments de recherche informatisés » vient en deuxième position avec 119 réponses soit 95,2 %, et ce vue, l'importance et l'utilité de ces moyens dans l'accès à l'information voulue et que l'utilisateur veut accéder directement à l'essentiel sans perte de temps, suivis par les autres services et produits dont leur importance n'est

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIERE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

pas négligeable, ce qui explique la complémentarité des activités documentaires.

Attentes des usagers (réponses multiples)

Attente de l'utilisateur	Nombre de réponses	Pourcentage (%)
Sélection de l'information utile	105	84 %
Circulation des périodiques	87	69,6 %
Autres : Généralisation d'utilisation d'Internet à tous les départements de l'université	83	66,4 %
Réponse à des questions précises	56	44,8 %
Total	331	264,8 %

Tableau n° 13

Comme il a été signalé ci-dessus concernant les attentes des usagers du SID, consistant en la mise à disposition de l'utilisateur une information utile -(information pertinente et innovante)-, c'est celle qui fait gagner du temps et de l'argent et aide à la prise de décision. Cette attente s'est confirmée sur le terrain du fait que les résultats de l'enquête démontrent que 105/125 attendent du SID une information utile qui vient en première position, 87/125 attendent la circulation des périodiques, généralement cette source contient des informations récentes, en troisième position vient « autres » qui consiste dans la généralisation de l'utilisation de l'outil de recherche Internet avec 83 répondants et enfin en dernière position réponse à des questions précises avec 56 répondants.

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIERE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Usage des TIC

Raisons d'usage des TIC (réponses multiples)

1- Enseignement

Type de support	Nombre de réponses	Pourcentage (%)
Internet	89	71, 2 %
BDD – CD ROM	21	16, 8 %
Total	110	88 %

Tableau n° 14

2- Recherche scientifique

Type de support	Nombre de réponses	Pourcentage (%)
Internet	110	69.62 %
BDD – CD ROM	48	30.38 %
Total	158	100 %

Tableau n° 15

Conclusion

D'une façon générale, Evaluer les besoins des usagers implique :

- La prise de conscience des insatisfactions ;
- La recherche des erreurs commises auparavant et de leurs causes ;
- L'application de mesures curatives ;
- L'anticipation des dysfonctionnements par des mesures préventives et l'application d'un « programme qualité »

Dans ce cadre, il ne suffit plus, en effet, aujourd'hui d'avoir un fonds documentaire pour remplir la finalité d'un service. Mais pour atteindre l'objectif, il faut en permanence tenir compte des environnements qui conditionnent sa mise en place et son développement. Donc, il est à signaler que la rentabilité économique du service d'information documentaire au sein de toute institution est fondée sur la compétence du personnel, sur des moyens techniques

ÉVALUATION DES BESOINS DES USAGERS EN MATIERE D'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

bien choisis et utilisés. La qualité du service rendu en dépend, c'est passer de la qualité de l'information à la qualité du service.

En conclusion, l'attente de chaque enseignant-chercheur est d'obtenir, selon un profil personnalisé, l'information dont il a besoin. Le support lui importe peu : papier, cédérom ou en ligne. La rapidité et la facilité d'accès sont primordiales.

Bibliographie

(1) – Jakobiak, François. Maîtriser l'information critique. Paris : Les Editions d'Organisation , 1988 . p. 31

(2)_ Chartron Ghislaine. Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages.- Paris : Les Cercles de la librairie,2002 . p.200

(3)_ Décret exécutif n° 03-279 du 23 août 2003 fixant les missions et les règles particulières d'organisation et de fonctionnement de l'université, notamment son article 6 relatif aux missions fondamentales de l'université (JORA, N° 51 DU 24 AOUT 2003, pp.4-13

(4)- Techniques documentaires : guide pratique pour la gestion et recherche d'information,, vol. 1, partie 2 : constituer et organiser un fonds documentaire, Weka, 2004 (CD ROM) disponible en ligne
[http :www.weka-fr.com](http://www.weka-fr.com)

(5)- Atherton,Pauline .Manuel pour les systèmes et services d'information. Paris : Unesco,1977. P.145

(6)- Le Coadic, Yves. Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic.Paris : ADBS,1998.P.11