

Evaluation des performances de la Bibliothèque nationale d'Algérie : synthèse des résultats du projet⁽¹⁾ de recherche PNR

Arab ABDELHAMID
Professeur au Département de bibliothéconomie
et des sciences documentaires
Faculté des sciences humaines
Université d'Alger II
Courriel : aabiblio22@gmail.com

Résumé

Depuis sa création en 1835, la Bibliothèque nationale d'Algérie n'a, à aucun moment de son histoire, fait l'objet d'une évaluation de son fonctionnement malgré son ancienneté, sa taille, son statut et sa mission. De surcroît, c'est une institution censée être la locomotive qui traîne l'ensemble des bibliothèques à l'échelle nationale et la vitrine qui permet de promouvoir la culture algérienne à l'échelle mondiale.

Cet article est, par voie de conséquence, une étude d'évaluation des performances de la B.N.A. à l'effet de la positionner par rapport aux mutations profondes connues par les autres bibliothèques nationales de par le Monde.

L'application des indicateurs de performance de la norme ISO TR 28118, révèle clairement le caractère alarmant de l'état actuel de la Bibliothèque nationale. Cet état interpelle les responsables et les décideurs sur les mesures qui s'imposent pour endiguer le processus de dégradation d'une part ; et mettre en œuvre un plan d'action à même de permettre à la Bibliothèque d'instaurer un mode de fonctionnement qui lui sied le mieux d'autre part.

Mots clés : Evaluation de performance ; indicateur de performance ; ISO TR 28118 ; Bibliothèque nationale d'Algérie.

المستخلص

منذ نشأتها في 1835، لم تدرج المكتبة الوطنية الجزائرية في أي مرحلة من تاريخها التقييم كأداة للتسيير رغم قدمها وحجمها ووضعها القانوني ورسالتها. علما أنه يفترض أن تكون القاطرة التي تجر بقية المكتبات الأخرى على المستوى الوطني والنافذة التي يروج من خلالها للثقافة الجزائرية عبر العالم. بناء على ذلك جاء المقال في شكل دراسة تقييمية لأداء المكتبة الوطنية قصد تحديد مكانتها في ظل التحولات العميقة والمتسارعة التي شهدتها نظيراتها في بقية الدول الأخرى. من خلال تطبيق المؤشرات الواردة في مواصفة ISO 28118 لسنة 2008، تبين جليا الطابع المتردي للوضع الراهن للمكتبة الذي يستدعي التدخل السريع للمسؤولين وأصحاب القرار لاتخاذ الاجراءات اللازمة لإيقاف التدهور الرهيب الذي تعرفه المكتبة من جانب ، وإعداد استراتيجية واضحة تسمح للمكتبة بأداء الدور المنوط بها من جانب آخر.

الكلمات المفتاحية: تقييم الأداء؛ مؤشرات الأداء؛ مواصفة أيزو 28118؛ المكتبة الوطنية الجزائرية.

Introduction

Depuis sa création en 1835, la bibliothèque nationale d'Algérie n'a, à aucun moment de son histoire, fait l'objet d'une étude d'évaluation permettant d'améliorer la performance de ses services et de situer sa position par rapport au développement des bibliothèques nationales de par le monde. De ce fait, la bibliothèque se trouve forcément dans un état de fonctionnement aléatoire.

Avec l'absence de l'évaluation en tant qu'outil de gestion de la bibliothèque, les possibilités d'aboutir à des résultats concluants sont considérablement réduites voire impossibles en dépit du temps, de l'argent et de l'effort consacrés des années durant. Il est par conséquent impérativement requis de prendre sérieusement en charge le plutôt possible cette bibliothèque censée être une locomotive qui tracte le reste des autres bibliothèques à l'échelle nationale compte tenu du rôle et des missions qui lui sont dévolus.

Pour ce faire, il convient de procéder dans un premier temps à une étude d'évaluation permettant de positionner la bibliothèque par rapport aux mutations profondes engendrées par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les systèmes d'information documentaire d'une part ; et de mesurer son degré d'efficacité par rapport aux moyens déployés et aux objectifs qu'elle a dessein d'atteindre d'autre part.

Problématique

La percée des nouvelles technologies de l'information et de la communication, l'utilisation et la production abondante de l'information, l'investissement dans les secteurs de l'éducation, de la recherche et de la formation des ressources humaines sont les principales caractéristiques des sociétés du vingt-et-unième siècle dites sociétés de l'information où les rapports de force sont régis par la capacité de maîtriser les mécanismes et les moyens de production et d'utilisation de l'information à des fins de développement.

Pour se placer dans ce contexte l'Algérie, à l'instar des autres pays en développement, doit impérativement revoir sa position qui demeure en deçà des standards internationaux notamment en matière de politique nationale d'information, d'infrastructure documentaire et de formation du capital humain .

Les systèmes d'information documentaire algériens existants fonctionnent en ordre dispersé. Leur impact sur le processus de développement, dans l'acception la plus large du terme, n'a jamais été démontré faute d'études d'évaluation sérieusement menées.

La Bibliothèque nationale doyenne des bibliothèques algériennes, objet de notre recherche, ne fait pas exception. Depuis sa création en 1835, elle a fonctionné convenablement durant la période coloniale⁽²⁾; par contre, après l'indépendance, elle peinait à faire valoir son efficacité en tant que système d'information documentaire à part entière. C'est pourquoi il convient, par conséquent, de s'interroger sur son rôle, sa mission, ses prestations de services et son impact sur son environnement immédiat et celui de la société en général

compte tenu des mutations profondes connues dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques.

Méthodologie

Les méthodes et les approches sont nombreuses et variées en fonction de la variété des missions, des fonctions et des problèmes rencontrés au niveau des systèmes d'information documentaire. Parmi les méthodes et les approches utilisées, nous avons opté pour la norme ISO TR 28118 conçue spécialement pour l'évaluation des bibliothèques nationale à travers une grille ⁽³⁾ d'indicateurs de performance.

En sus de la grille des indicateurs de performance, notre approche méthodologique est étayée par une enquête menée auprès des responsables de la Bibliothèque.

1. Origines de la Bibliothèque nationale

L'idée de créer une bibliothèque à Alger revenait à l'intendant civil Genty de Bussy ⁽⁴⁾. A ce propos le Moniteur algérien ⁽⁵⁾ publia en 1832 dans son n° 41, p. 3, col. 2, le texte suivant : « nous allons bientôt posséder une bibliothèque publique (à Alger). M. le Ministre des travaux publics, d'accord avec M. Le Ministre de la guerre, s'est empressé de déférer à la demande de M. L'intendant civil (M. Genty de Bussy), par l'envoi des livres nécessaires à la fondation de cet établissement » ⁽⁶⁾.

Le 7 décembre 1833, l'intendant civil Genty de Bussy répondit à une demande d'Adrien Berbrugger ⁽⁷⁾ appuyée par le Maréchal Clauzel :« M. Le Président du Conseil des ministres, sur ma proposition, a bien approuvé en principe la création d'une bibliothèque publique à Alger ; mais je ne suis pas encore informé que ce projet doit bientôt recevoir son exécution, je ne viens pas moins de demander à son excellence qu'elle veuille bien vous confier (à Berbrugger) la direction de ce dépôt scientifique qu'elle sera en mesure de nous en faire l'envoi »⁽⁸⁾.

Lorsqu'il fut désigné gouverneur général de L'Algérie en 1835, le Maréchal Clauzel réitéra la demande qu'il avait appuyée en 1833 ⁽⁹⁾, à la suite de laquelle la Bibliothèque fut créée la même année par décision du ministre de la guerre ⁽¹⁰⁾ et Adrien Berbrugger fut nommé premier bibliothécaire à Alger, par décision du 13 octobre 1835 ⁽¹¹⁾.

2. Résultats

Les résultats de l'enquête menée auprès des responsables de la bibliothèque démontrent les écarts enregistrés entre l'état actuel de fonctionnement de la Bibliothèque et les standards internationaux en la matière, dont voici la teneur:

- ✓ La Bibliothèque ne dispose pas d'un plan stratégique ;
- ✓ L'établissement a un règlement écrit précisant ses missions mais sans aucune vision ni perspective permettant de fixer des buts et des objectifs spécifiant les moyens de les atteindre ;

- ✓ La Bibliothèque ne développe pas de plans d'action à court, à moyen ou à long terme ;
- ✓ L'institution de rattachement, à savoir le ministère de tutelle n'encourage pas la préparation d'un plan stratégique.
- ✓ La Bibliothèque n'arrive pas à accomplir convenablement les fonctions principales d'une bibliothèque nationale, à savoir :
 - La conservation du patrimoine culturel national ;
 - L'accroissement des collections ;
 - La recherche ;
 - La coopération nationale et internationale ;
 - L'élaboration de catalogues des collections disponibles ;
 - La recherche bibliographique.
- ✓ Les domaines couverts ne correspondent pas entièrement à la vocation d'une bibliothèque nationale ;
- ✓ Les ressources financières proviennent principalement du ministère de tutelle ;
- ✓ Le Financement n'est pas conditionné à des indicateurs de performance ;
- ✓ Les données statistiques relatives aux activités, aux services ou aux produits de l'établissement ne sont pas collectées régulièrement et même, dans des cas, contradictoires ;
- ✓ Les statistiques de la bibliothèque ne sont pas disponibles en ligne ;
- ✓ La norme sur les statistiques ISO 2789 : 2006 n'est pas appliquée ;
- ✓ Les statistiques ne sont pas exploitées à des fins de gestion et de prise de décision ;
- ✓ La norme internationale sur les indicateurs de performance ISO 11620 : 2008 ne constitue pas une référence pour la Bibliothèque;
- ✓ Les indicateurs de performance recommandés dans la norme ISO 11620 ne sont pas appliqués notamment :
 - Le pourcentage de la population atteint ;
 - Le coût par utilisateur ;
 - Le nombre de visites par personne ;
 - Le coût par visite ;
 - La disponibilité des documents ;
 - La disponibilité des titres demandés ;
 - Le pourcentage des titres demandés au sein de la collection ;
 - Le nombre de documents consultés sur place par visiteur ;
 - Le taux d'utilisation des documents ;
 - Le temps moyen de communication des documents rangés en magasin ;
 - Le temps moyen de récupération des documents en libre accès ;
 - Le mouvement des collections ;
 - Les prêts par personne ;
 - Les documents en cours de prêt par personne ;
 - Le coût par prêt ;
 - Nombre de prêts par employés ;
 - La rapidité de prêt entre bibliothèque ;
 - Le taux de réponse exacte ;

- Le taux de réponse réussi dans le catalogue par titre ;
 - Le taux de réponse réussi dans le catalogue sujet ;
 - La disponibilité des services ;
 - Le taux d'utilisation des services ;
 - Le taux d'occupation des places ;
 - Le temps moyen de traitement des acquisitions ;
 - Le temps moyen de catalogage des documents ;
 - Le coût par titre catalogué.
- ✓ La Bibliothèque ne réalise pas des évaluations de la performance ;
 - ✓ La Bibliothèque n'a pas de programme de benchmarking ;
 - ✓ La Bibliothèque ne participe pas à un projet qualité conformément à la norme ISO 9000, EFQM (Fondation Européenne pour le Management de la Qualité) ou autres ;
 - ✓ La Bibliothèque ne réalise pas des études de satisfaction des usagers ;
 - ✓ La Bibliothèque ne conduit pas des analyses de coût ;
 - ✓ «L'image» de la bibliothèque dans son environnement n'est pas évaluée ;
 - ✓ La Bibliothèque n'a jamais entrepris de mesures de résultats quant à l'impact de ses activités sur les usagers et sur la société d'une manière générale.

En sus des résultats de l'enquête menée auprès des responsables de la Bibliothèque, l'application des indicateurs de performance a donné lieu aux appréciations suivantes :

N° de l'indicateur	Indicateur de performance	Scores ⁽¹⁾				
		A	B	C	D	E
1.	Constitution de la collection nationale	-	-	-	-	-
1.1.	Couverture des collections par rapport à la production documentaire nationale			X		
1.2.	Pourcentage des publications nationales acquises par la bibliothèque nationale		X			
2.	Catalogage	-	-	-	-	-
2.1.	Pourcentage des nouvelles entrées dans la bibliographie nationale				X	
2.2.	Pourcentage de matériaux rares accessibles via les catalogues Web					X

3.	Facilité et rapidité d'accès aux documents				X	
3.1.	Temps médian de traitement de documents			X		
3.2.	Précision du classement des documents sur les rayonnages		X			
3.3.	Temps médian de la récupération d'un document en accès magasin		X			
3.4.	Rapidité du processus de prêt entre bibliothèques				X	
3.5.	Accès direct à partir de la page d'accueil					X
4.	Utilisation	-	-	-	-	-
4.1.	Utilisation des publications étrangères acquises au cours des trois dernières années			X		
4.2.	Coût du téléchargement par ressource électronique					X
4.3.	Taux d'occupation des places destinées aux usagers	X				
4.4.	Nombre de présences à des manifestations culturelles				X	
4.5.	Satisfaction des utilisateurs			X		
5.	La numérisation	-	-	-	-	-
5.1.	Nombre de documents numérisés par 1 000 titres				X	

5.2.	Pourcentage des documents numérisés par collection spéciale				X	
5.3.	Utilisation des documents numérisés					
6.	Services de référence	-	-	-	-	-
6.1.	Taux de réponses correctes					X
6.2.	Durée des transactions de référence				X	
7.	Potentiels pour le développement	-	-	-	-	-
7.1.	Pourcentage du personnel fournissant des services électroniques				X	
7.2.	Nombre d'heures de formation formelle destinée au personnel de la Bibliothèque				X	
7.3.	Pourcentage des moyens provenant d'un don spécial ou d'un revenu généré par la Bibliothèque			X		
8.	La conservation	-	-	-	-	-
8.1.	Pourcentage de la collection dans un bon état de conservation			X		
8.2.	Pourcentage des documents ayant subi un traitement de conservation /restauration			X		
9.	Gestion efficace	-	-	-	-	-
9.1.	Coût du personnel par titre Catalogué					X
9.2.	Coût du personnel par transaction de prêt					X
9.3.	Productivité des employés en matière de					X

	traitement de l'information					
9.4.	Productivité des employés en matière de prêt et de livraison de documents					X

Tableau n° 1: Etat récapitulatif des appréciations des indicateurs de performance.

Le tableau n°1 montre clairement la tendance négative des indicateurs de performance appliqués à la Bibliothèque nationale d'Algérie. A l'exception de l'indicateur relatif au taux d'occupation des places destinées aux usagers, qui enregistre un excédent par rapport aux scores des autres bibliothèques nationales, le reste des indicateurs sont en deçà des attentes des usagers et des exigences d'une bibliothèque nationale moderne.

Par rapport aux indicateurs de performance utilisés, les résultats obtenus sont répartis sur cinq catégories d'appréciation ainsi classées par ordre décroissant d'importance :

-
- (1) A = Bonne
 B = Moyenne
 C = Mauvaise
 D = Alarmante
 E = Fonction ou service inexistant

Appréciation	Nombre	Taux
Alarmante	09	32.14%
Fonction ou service inexistant	08	28.57%
Mauvaise	07	25%
Moyenne	03	10.71%
Bonne	01	3.57%
Total	28	100%

Tableau n° 2 : Répartition des appréciations.

Le tableau n° 2 met en exergue le caractère alarmant de l'état actuel de fonctionnement de la Bibliothèque nationale d'Algérie. Plus de 85 % des appréciations sont de natures alarmantes, mauvaises ou service inexistant. Ces résultats doivent nécessairement attirer non seulement l'attention des gestionnaires de la Bibliothèque nationale, mais aussi et surtout l'attention de la tutelle qui a le droit de regard sur le fonctionnement de la Bibliothèque, notamment la justification de l'utilisation des moyens qui lui sont octroyés pour perfectionner ses services et réaliser les objectifs et les missions qui lui sont dévolus .

3. Interprétation des résultats

En considération des résultats obtenus, l'état actuel de fonctionnement de la Bibliothèque nationale ne semble, à aucun cas, convenir à celui d'une bibliothèque nationale moderne. Il est tout à fait clair que la Bibliothèque accuse un retard considérable par rapport aux mutations profondes engendrées par le développement et l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques nationales et autres systèmes d'information documentaire de par le monde.

Il est tout à fait clair que le retard enregistré ne relève pas du manque de subsides car, à titre d'exemple, le budget de la bibliothèque au titre de l'exercice 2012 est estimé à 735 685 171 DA ⁽¹²⁾, ce qui signifie que l'Etat n'a pas lésiné sur les moyens financiers. Les causes véritables découlent principalement de

l'absence d'une gestion efficace à même d'asseoir une politique adéquate de développement qui s'inscrit dans le cadre d'une vision futuriste qui consiste à positionner la Bibliothèque en fonction de ses missions conformément aux standards internationaux.

3.1. La gestion

L'état actuel de fonctionnement de la Bibliothèque révèle non seulement le retard de la Bibliothèque en matière de développement technologique, de visibilité sur le Web et de qualité des services ; mais aussi l'absence de maîtrise des fonctions fondamentales de la bibliothéconomie. Cet état de dysfonctionnement s'explique, entre autres, par le manque de maîtrise en matière de gestion qui permet de mettre en œuvre un plan d'action en fonction des objectifs, des priorités et des moyens dont dispose la Bibliothèque.

Des années durant, le poste de directeur de la Bibliothèque a été confié à des responsables sans connaissances ni expérience en matière de gestion de bibliothèque. La désignation obéissait souvent à des critères politiques ; ainsi les critères de compétences sont relégués au second plan d'où l'émergence d'un mode de gestion aléatoire caractérisé non seulement par son incapacité de maîtriser et de développer le fonctionnement de la Bibliothèque, mais surtout par la négligence et la déviation de ses missions principales.

Au fil des années, la Bibliothèque semblait s'écarter des pratiques et des standards internationaux dans le domaine de la bibliothéconomie moderne. L'état de dysfonctionnement dans lequel ne cesse la Bibliothèque de s'enliser n'a malheureusement suscité aucune intervention sérieuse du côté de la tutelle en vue d'endiguer le processus de dégradation qui réduit cette gigantesque institution culturelle à un véritable gouffre financier.

L'absence d'évaluation du rapport coût/efficacité ou coût/bénéfice met la bibliothèque dans une situation qui ne lui permet pas de situer le sort des dépenses engagées et des subsides alloués pour son fonctionnement. Dans ce cas précis, il est impératif de mettre en œuvre une stratégie susceptible de réaliser les objectifs que la Bibliothèque est censée atteindre, afin de pouvoir justifier les dépenses en fonction des résultats obtenus. Une telle démarche ne saurait être possible si la Bibliothèque ne dispose pas d'outils, de politique managériale et de vision futuriste permettant son positionnement par rapport aux mutations connues par les autres bibliothèques nationales de par le monde.

D'après les informations recueillies tout au long de ce travail, la Bibliothèque semble être entièrement déconnectée de la réalité et des attentes des populations d'utilisateurs qu'elle est censée servir. La défaillance de la bibliothèque en matière de gestion et de suivi des activités courantes se résume, entre autres, dans les difficultés et problèmes suivants ⁽¹³⁾ :

- En 2010, le système informatique a connu une panne engendrant la perte de plusieurs enregistrements, notamment les cotes relatives à l'indice Dewey ;
- Le dysfonctionnement fréquent du système automatisé de la BN, a interrompu, à plusieurs reprises, les opérations de prêt ;

- Réduction des jours réservés au prêt extérieur de 5 à 3 jours, justifiée non seulement par un manque d'effectifs, mais aussi pour pouvoir assurer d'autres tâches liées au service de gestion de prêt et orientation des lecteurs, à savoir : l'organisation des fichiers ; le suivi des opérations de reliure ; la réception et la vérification des nouvelles acquisitions ; l'organisation des expositions, etc. ;
- Arrêt définitif du prêt extérieur depuis février 2012 causé par la panne du système (Minisis) ;
- Accumulation de poussière sur les rayonnages ;
- Panne constante des ascenseurs ;
- Panne de l'appareil anti vol ;
- La multiplicité des fonds au niveau de la BNA, a engendré la décentralisation de deux tâches considérées des plus importantes en matière de travail technique et bibliothéconomique, il s'agit du catalogage et de l'indexation des ouvrages. Autrement dit, plusieurs côtes sont attribuées pour le même titre.

D'autres problèmes, d'ordre technique ⁽¹⁴⁾, méritent d'être cités, à savoir :

- Erreurs de saisie au niveau du titre, du nom de l'auteur, du numéro d'inventaire, etc.;
- Même numéro d'inventaire attribué à deux titres différents ;
- Les livres des salles de consultation sur place sont classés dans les magasins réservés au prêt extérieur et vice versa ;
- Un nombre très important de numéros d'inventaire n'existe pas dans la base de données « Fahrassa » ;
- Un seul enregistrement pour un titre en plusieurs volumes au lieu d'un enregistrement pour chaque volume;
- Redondances des enregistrements ;
- Indice Dewey incomplet.

Une gestion efficace suppose la maîtrise de l'outil statistique permettant la mesure et la quantification des activités et des services offerts, en vue de situer et de positionner le fonctionnement du système et les résultats obtenus, par rapport aux objectifs et aux missions du système et aux attentes des usagers. Malheureusement la bibliothèque ne dispose d'aucun dispositif statistique permettant de collecter, de fournir et d'exploiter les données statistiques à des fins d'une gestion efficace.

L'absence de statistiques fiables concernant les activités quotidiennes de la Bibliothèque constitue un handicap sérieux quant à la possibilité de comprendre le fonctionnement du système, et encore moins de pouvoir procéder à des études d'évaluation en vue d'améliorer son fonctionnement.

La mesure de l'efficacité est tributaire d'un certain nombre d'indices ou de variables générés par les actions ou les résultats obtenus par la bibliothèque à travers les services offerts aux usagers. Elle est déterminée essentiellement par trois indices importants, à savoir : le temps, le coût et la qualité. Il se trouve que la Bibliothèque n'accorde aucun intérêt à ces indices comme il a été révélé plus haut dans l'application des différents indicateurs de performance.

Dans tous les cas de figures, aucun mode de gestion ne saurait être efficace s'il ne repose pas principalement sur les opinions des usagers qui constituent un point de départ voire un soubassement à partir duquel se dessine toute politique de développement et de perfectionnement d'un système d'information documentaire.

Parmi les approches relatives aux études d'opinions des usagers, il convient de citer le programme LibQUAL+ ⁽¹⁵⁾ qui Offre un ensemble d'outils permettant aux bibliothèques de suivre l'évolution, de comprendre et d'agir sur la qualité des services offerts en fonction des opinions émises par les usagers.

3.2. Le statut

Contrairement aux autres expériences de par le monde, la Bibliothèque nationale d'Algérie est à la fois bibliothèque nationale, bibliothèque pour enfants et bibliothèque de lecture publique. Cette triple mission a sérieusement dispersé les moyens de la Bibliothèque qui a, au final, négligé par la force des choses ses propres missions sans pour autant réussir à développer ni la bibliothèque de lecture publique ni la bibliothèque pour enfant. Indépendamment des raisons de ce choix, tous les indices s'accordent à montrer que le statut actuel de la Bibliothèque constitue une entrave pour son bon fonctionnement.

3.3. Les ressources humaines

En matière de ressources humaines, la Bibliothèque dispose en 2010 d'un ensemble de 406 postes budgétaires, toutes catégories confondues, dont 362 postes effectifs et 44 postes vacants ⁽¹⁶⁾. Il est tout à fait clair qu'au plan quantitatif, la Bibliothèque est suffisamment dotée. Par contre l'aspect qualitatif du personnel ne semble pas convenir aux besoins de la Bibliothèque, compte tenu de l'absence d'une politique adéquate de formation continue à même de rehausser le niveau de perfectionnement et de mettre à jour les connaissances du personnel, afin de pouvoir se mettre au diapason du développement technique et technologique dans le domaine de la bibliothéconomie.

Le capital humain constitue aujourd'hui un levier pour le développement des sociétés des connaissances qui nécessite une formation de qualité et un environnement socioprofessionnel adéquat, faute de quoi l'investissement dans le domaine des systèmes d'information documentaire constitue une perte de temps, d'effort et d'argent. Sur ce point précis, la Bibliothèque nationale d'Algérie a encore du chemin à faire pour parvenir à assoir une politique d'ensemble à même de lui permettre d'avoir un impact sur son environnement immédiat et constituer le chef de file pour le reste des bibliothèques à l'échelle nationale.

3.4. Les moyens technologiques

Le site du Hamma est doté d'un ordinateur central de type HP 3000 série 957 qui dessert tout le bâtiment via des terminaux de type HP 700/96 et des imprimantes HP 2934 A. Le logiciel de gestion de bases de données utilisé est Minisis version G03. Plusieurs bases de données tournent sur Minisis. Elles

concernent les lecteurs, les monographies, les ressources audiovisuelles, les périodiques et le dépôt légal.

Il est toutefois à signaler que L'informatisation à la BNA est dans un état embryonnaire⁽¹⁷⁾. « L'informatisation des opérations de la Bibliothèque nationale est loin de répondre aux besoins d'une institution moderne de ce type. Ni l'ordinateur central ni le logiciel utilisé ne donnent satisfaction dans l'état actuel des choses au personnel et aux utilisateurs de la Bibliothèque nationale »⁽¹⁷⁾.

3.5. Organisation interne

L'organisation est une condition sinequanone pour une gestion efficace d'un système d'information documentaire. Cette organisation se traduit par le degré de systémique qui fait valoir l'intérêt de l'interdépendance des différents services en vue de réaliser les objectifs assignés au système. Or il se trouve que les services de la BNA fonctionnent en ordre dispersé, en raison de l'absence d'une autorité managériale capable de prendre des décisions adéquates en fonction des besoins d'une gestion efficace.

Les problèmes et les difficultés inhérents au dysfonctionnement de la Bibliothèque sont par conséquent tributaires, entre autres, du manque de coordination, de synergie et de complémentarité entre les différents services. Cet état de fonctionnement constitue un handicap sérieux quant au développement de la Bibliothèque qui n'a, dans l'état actuel des choses, ni les moyens de sa politique ni la politique de ses moyens.

4. Proposition de solutions

Comparée aux autres bibliothèques nationales de par le monde, la Bibliothèque nationale d'Algérie accuse un retard considérable qui ne cesse de s'accroître d'année en année, en raison de l'application de fausses solutions à de véritables problèmes. Il est par conséquent nécessaire et urgent de prendre des mesures qui s'imposent en vue d'endiguer le processus de dysfonctionnement dans lequel la Bibliothèque ne cesse de s'enliser des années durant.

Pour ce faire, il est tout à fait judicieux de s'efforcer d'agir sur les mécanismes permettant de réduire les écarts enregistrés entre l'état actuel de fonctionnement et les recommandations des standards internationaux en la matière. A cet effet, il convient de prendre, entre autres, une série de mesures, sur les plans juridique, technique, technologique, organisationnel et managérial.

4.1. Sur le plan juridique

- Promulguer un texte de loi modernisant la gouvernance de la Bibliothèque nationale.

4.2. Sur le plan technique

- Procéder à un inventaire détaillé des collections ;

- Uniformiser les procédures techniques (enregistrement, catalogage, indexation, analyse, etc.) ;
- Mettre à jour la bibliographie nationale ;
- Elaborer des catalogues des collections disponibles ;
- Se conformer aux standards internationaux en matière de procédures techniques.

4.3. Sur le plan technologique

- Doter la Bibliothèque d'un système intégré de gestion;
- Créer un site internet fonctionnel;
- Procéder à la numérisation des collections de la Bibliothèque;
- Développer la visibilité du site de la Bibliothèque sur Internet.

4.4. Sur le plan organisationnel

- Renforcer les services de la bibliothèque nationale, notamment celui de la gestion du prêt et orientation des lecteurs, d'un personnel qualifié.
- Application du modèle systémique à l'organisation et à la gestion de la Bibliothèque ;

4.5. Sur le plan managérial

- Nomination d'un véritable gestionnaire à la tête de la Bibliothèque ;
- définir des objectifs opérationnels, calculables et mesurables ;
- développer les fonctions principales de la Bibliothèque, à savoir :
 - La conservation du patrimoine culturel national ;
 - L'accroissement des collections ;
 - La recherche ;
 - La coopération nationale et internationale ;
 - La recherche bibliographique.
- Mettre en place une politique de formation des ressources humaine ;
- Mettre en œuvre un mécanisme de suivi pour l'application de la loi relative au dépôt légal ;
- collecter régulièrement des données statistiques relatives aux activités, aux services ou aux produits de la Bibliothèque :
 - Statistiques du dépôt légal,
 - Statistiques prêt intérieur et extérieur,
 - Statistiques adhérents,
 - Statistiques typologie de lecteurs (par espace),
 - Statistiques opérations de recherches bibliographiques (manuelles et automatisées).
- Elaborer des rapports annuels d'activités ;
- Exploiter les données statistiques à des fins de développement et de perfectionnement de la Bibliothèque ;
- Réduire le temps médian de traitement et de communication de documents ;
- Arrêter une politique d'acquisition ;

- Procéder à l'étude de satisfaction des besoins des usagers ;
- Procéder périodiquement à l'évaluation des performances de la Bibliothèque ;
- Elaborer un programme de benchmarking ;
- Elaborer un programme de formation des utilisateurs ;
- Procéder à la valorisation des ressources humaines ;
- Evaluez «l'image» de la bibliothèque dans son environnement interne et externe ;
- Inscrire la Bibliothèque dans une démarche de qualité.

Conclusion

Au terme de cette étude, tout porte à croire que l'état actuel de fonctionnement de la Bibliothèque nationale d'Algérie est, au final, le modèle parfait de ce qu'il ne fallait pas faire. A l'aune des résultats, la Bibliothèque n'a malheureusement généré aucune valeur ajoutée permettant de valoriser les ressources dont elle disposait en vue d'asseoir une politique adéquate de développement.

Le retard accumulé au fil des années n'est pas le produit du hasard, mais c'est une résultante de plusieurs facteurs conjugués de manière à réduire les capacités et les possibilités de faire de cette institution une bibliothèque moderne.

Au vu de la situation alarmante dans laquelle se trouve la Bibliothèque aujourd'hui, il convient non seulement de revoir sa gestion et son fonctionnement de fond en comble, mais aussi conditionner son financement à des indicateurs de performance. Pour une bibliothèque créée à très grand frais, Il est tout à fait intolérable de continuer à la financer indépendamment du rapport coût efficacité.

Il est par conséquent primordial de repenser le statut et le rôle de la Bibliothèque et son impact sur le développement des autres bibliothèques et de la société d'une manière générale. Pour ce faire, il faudrait passer de la vision passéiste à la vision futuriste via l'adoption et l'utilisation des outils et des méthodes adéquats de gestion et investir mieux et plus dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication pour, entre autres, une meilleure visibilité dans les moteurs de recherche et sur internet en général.

Dans l'état actuel des choses, il est impératif d'endiguer le processus de dégradation de la Bibliothèque en procédant à la mise en œuvre d'un plan d'action urgent sur la base des dysfonctionnements enregistrés ; et dégager les priorités d'intervention à court et à moyen termes, afin de réduire les écarts par rapport aux standards internationaux et économiser par conséquent plus de temps, d'effort et d'argent.

Le caractère alarmant qui caractérise l'état actuel de fonctionnement de la Bibliothèque interpelle les décideurs sur la nécessité de prendre sérieusement en charge cette institution, combien importante, pour lui permettre de mener à bien les missions qui lui sont conférées et pouvoir enfin s'inscrire dans une démarche qualité à l'instar des autres bibliothèques nationales de par le monde.

Références bibliographiques

1. Projet réalisé sous la direction du Professeur Arab Abdelhamid, avec la collaboration des enseignants chercheurs : Kamel BOURABIA, Samir DJEZAIRI, Nouredine GOUALI, Hayet GOUNI, Aissa MEHADJBI et Mohamed Saïd TERFAS.
2. Abdelhamid, Arab. Bibliothèque nationale d'Algérie : création et développement des origines à la veille de l'indépendance. Alger : éditions de la Bibliothèque nationale d'Algérie, 2005. 181 p.
3. ISO TR 28118, Information et documentation - Indicateurs de performance des bibliothèques nationales, première édition 2009.
4. Esquer, Gabriel. La Bibliothèque nationale d'Alger. Congrès international de la lecture publique, Alger, 1931, p.161.
5. Journal fondé à Alger en 1832.
6. Berbrugger, Adrien. Bibliothèque - Musée d'Alger : livret explicatif des collections diverses de ces deux établissements, p.6-7.
7. Cf. Grille des indicateurs de performance en annexe
8. Esquer, Gabriel. La Bibliothèque nationale d'Alger. Congrès international de la lecture publique, Alger, 1931, p.161.
9. Journal fondé à Alger en 1832.
10. Bibliothèque nationale d'Algérie. Gestion des ressources humaines : rapport annuel, année 2012.
11. Informations collectées par Hayet Gouni, responsable du service du dépôt légal.
12. Ibid.
13. Berbrugger, Adrien. Op.cit., p.6.
14. Conçu par l'Association of Research Libraries (ARL), le programme LibQUAL+ est un sondage Web testé de façon rigoureuse et accompagné de formations visant à aider les bibliothèques à évaluer et à améliorer leurs services, à changer la culture organisationnelle et à faire la promotion de la bibliothèque. Les objectifs de LibQUAL+ consistent à :
 - Développer une culture de l'excellence dans la fourniture des services de bibliothèque ;
 - Aider les bibliothèques à mieux comprendre la perception qu'ont leurs usagers de la qualité des services offerts ;
 - Colliger et interpréter de façon systématique et sur une période suffisamment longue l'appréciation des services exprimée par les usagers ;
 - Offrir aux bibliothèques un outil leur permettant de se comparer avec d'autres établissements semblables ;
 - Repérer les pratiques à privilégier à partir des réussites des autres établissements ;
 - Améliorer les compétences d'analyse du personnel des bibliothèques tant au plan de l'interprétation des résultats que de la mise en œuvre des actions qui s'imposent.
15. Bibliothèque nationale d'Algérie. Gestion des ressources humaines : rapport annuel, année 2010, p.2.
16. Unesco. Bibliothèque nationale d'Algérie : conservation numérisation des fonds documentaires, rapport de mission effectuée du 15 au 22 juin 2011, p.9.
17. Ibid., p. 10.

Annexe

Indicateurs de performance des bibliothèques nationales
Source : ISO TR 28118

Référence à l'annexe A	Service, activité ou aspect mesuré	Référence de l'indicateur de performance	Indicateurs adaptés à partir de la norme ISO 11620
A.1	Constitution de la collection nationale	A.1.1 Pourcentage des publications nationales acquises par la Bibliothèque nationale A.1.2 Pourcentage des publications nationales acquises par la bibliothèque nationale	B.1.1.2
A.2	Catalogage	A.2.1 Pourcentage de nouvelles entrées dans la bibliographie nationale A.2.2 Pourcentage de matériaux rares Accessible par le web Catalogues	
A.3	Facilité et rapidité d'accès aux documents	A.3.1 Temps médian de traitement de documents A.3.2 Précision du classement des documents sur les rayonnages A.3.3 Temps médian de la récupération d'un document en accès magasin A.3.4 Vitesse de prêt interbibliothèques A.3.5 accès direct depuis la page d'accueil	B.3.2.2 B.1.2.1 B.1.2.2 B.1.2.3
A.4	Utilisation	A.4.1 Utilisation des publications étrangères acquises au cours des trois dernières Années A.4.2 Coût du téléchargement par ressource électronique A.4.3 Taux d'occupation des places destinées aux usagers	B.3.1.3 B.2.3.1 B.2.2.5 B.2.4.2

		A.4.4 Nombre de présences par événement culturel A.4.5 satisfaction des utilisateurs	
A.5	Numérisation	A.5.1 Nombre de documents numérisés par 1 000 titres A.5.2 Pourcentage de documents numérisés par collection spéciale A.5.3 Utilisation des documents numérisés	
A.6	Services de référence	A.6.1 Taux de réponses correctes A.6.2 Durée des transactions de référence	B.3.3.2
A.7	Potentiels pour le développement	A.7.1 Pourcentage de personnel de la bibliothèque fournissant des services électroniques A.7.2 Nombre d'heures de formation formelle destinée au personnel de la Bibliothèque A.7.3 Pourcentage des moyens provenant d'un don spécial ou d'un revenu généré par la Bibliothèque A.7.4 Pourcentage du personnel en matière de coopération et de projets nationaux et internationaux	B.4.2.1 B.4.2.2 B.4.3.1
A.8	La conservation	A.8.1 Pourcentage de la collection dans un bon état de conservation A.8.2 Pourcentage des documents ayant subi un traitement de conservation /restauration A.8.3 Pourcentage d'espace de stockage approprié	
A.9	Gestion efficace	A.9.1 Coût du personnel par titre Catalogué A.9.2 Coût du personnel par transaction de prêt A.9.3 Productivité des employés en matière de traitement de l'information A.9.4 Productivité des employés en matière de services de prêt et de livraison de documents	