

	<p style="text-align: right;">Date : 09/08/2007</p> <p>Assurance qualité dans les bibliothèques de l'Université de Cape Town : avons-nous su instaurer le changement ?</p> <p>Joan Rapp Université de Cape Town Rondebosch, South Africa</p> <p>Traduit par Evelyn Valarino (Université de Genève, Service de coordination des bibliothèques, Suisse) Evelyn.Valarino@adm.unige.ch</p>
Meeting:	131 Statistics and Evaluation
Simultaneous Interpretation:	No
<p>WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL 19-23 August 2007, Durban, South Africa http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm</p>	

Résumé

Les bibliothèques de l'Université de Cape Town (Afrique du Sud) se sont efforcées de développer un cadre et une culture d'assurance qualité depuis 1998. Bénéficiant de peu d'opportunités initiales de procéder à l'étalonnage basé sur de l'information institutionnelle disponible en Afrique du Sud et chargées d'une mission universitaire centrée sur la recherche de qualité et la comparaison avec les universitaires majeures du monde entier, les bibliothèques de l'UCT ont défini les critères de l'assurance qualité en utilisant des mesures développées aux États-Unis et au Royaume-Uni. L'étalonnage international a rencontré un accueil très positif et a favorisé l'augmentation du soutien institutionnel en faveur des bibliothèques.

Plus récemment, les bibliothèques de l'UCT ont introduit LibQUAL+ et elles participeront plus tard cette année au projet de l'Association des bibliothèques de recherche sur l'évaluation durable et pratique.

En attendant, le gouvernement sud-africain a mis en place en 2004 une première série d'audits de qualité dans les institutions d'enseignement universitaire par le biais du

Comité de qualité de l'éducation supérieure (HEQC)¹. En réponse à cette décision, le Conseil des bibliothèques de l'éducation supérieure d'Afrique du Sud (CHELSA)² a développé un ensemble d'initiatives pour assister les bibliothèques dans ce processus. L'Université de Cape Town a été auditée préalablement à ces évolutions collaboratives. Est-ce que les initiatives CHELSA constituent-elles des avancées positives pour les bibliothèques académiques ? Existe-t-il ou devrait-il exister un « modèle intégré » sud-africain pour l'assurance qualité ? Des réflexions basées sur l'expérience de l'Université de Cape Town permettent de fournir quelques réponses.

INTRODUCTION

Pendant près d'une décennie, les bibliothèques de l'Université de Cape Town (UCT) se sont efforcées de développer et de perfectionner un cadre d'assurance qualité qui soit à la fois crédible à l'intérieur de l'institution et cohérent avec les normes internationales et les meilleures pratiques observées dans le domaine (*best practice*). Le processus débuta en 1998 avec l'analyse et la redéfinition des mesures quantitatives, suivies d'un étalonnage de grande envergure et d'une comparaison internationale, d'une meilleure évaluation du retour d'information des utilisateurs, d'un développement centré sur le personnel et de l'exposition aux meilleures pratiques internationales, ainsi que d'autres outils pour faciliter et renforcer la culture croissante de l'assurance qualité. La grande majorité de ces procédures étaient déjà initiées avant 2004, l'année des premiers audits mandatés à des institutions tertiaires par le gouvernement ainsi que l'année au cours de laquelle CHELSA, le Conseil des bibliothèques de l'éducation supérieure d'Afrique du Sud, débuta son travail de collaboration sur les directives et les mesures.

En 2005, UCT se trouva parmi les premières universités sud-africaines auditées. Une partie de l'auto-évaluation institutionnelle requise concernait les bibliothèques. À ce moment-là, le travail des bibliothèques sur l'assurance qualité était déjà intégré dans l'environnement institutionnel. Bien que la préparation pour l'audit demanda une réflexion considérable ainsi que l'intégration dans l'auto-évaluation globale de l'Université, les bibliothèques ont pu s'appuyer sur des informations existantes qui répondaient aux priorités institutionnelles, fournir des données comparables avec d'autres institutions, établir des études longitudinales ponctuelles mais fiables et indiquer leurs points forts et leurs points faibles sur la base d'un ensemble de données qui pouvaient être comparées avec celles de nombreuses institutions dans le monde.

Pour plusieurs raisons historiques qui seront passées en revue plus loin, le travail initial des bibliothèques de l'UCT dans le domaine de l'évaluation des performances et de l'assurance qualité n'était pas et n'aurait pas pu être effectué en référence au contexte sud-africain plus large. Aujourd'hui en 2007, étant donné que l'audit institutionnel se situe loin dans le passé, que du travail supplémentaire a été accompli grâce à certaines directives nationales de coopération et que quelques accords de principe ont été établis pour des mesures quantitatives de base parmi la plupart des bibliothèques académiques sud-africaines, le moment est peut-être venu de se poser plusieurs questions. À la réflexion, est-ce que les bibliothèques de l'UCT auraient eu intérêt à suivre ce que l'on

¹ Higher Education Quality Committee (HEQC)

² Council for Higher Education Librarians of South Africa (CHELSA)

pourrait appeler le « modèle sud-africain » ? Si plus de données avaient été disponibles au plan national, est-ce que l'UCT aurait effectué un *échantillonnage* plus national ? Est-ce que des directives élargies pour un bilan d'ensemble et plus particulièrement la recommandation de l'évaluation volontaire par les pairs auraient été accueillies favorablement ? Finalement, existe-t-il réellement quelque chose qui pourrait être appelé « le modèle sud-africain » ? Et, si tel est bien le cas, est-ce que ce modèle pourrait être extensible ?

L'UNIVERSITÉ DE CAPE TOWN : PROFIL ET MISSION INSTITUTIONNELS

Localisée sur plusieurs campus situés près ou dans les pentes de Table Mountain, l'Université de Cape Town compte environ 25,000 étudiants répartis dans sept facultés et dans un 3^e cycle d'Administration. En plus des Sciences sociales et des Lettres, de l'Administration et des Sciences, l'Université comprend des facultés d'Ingénierie, de Droit et de Médecine ainsi qu'un 3^e cycle d'Administration. Le Centre de développement de l'enseignement universitaire³ inter-faculté soutient les activités académiques de toutes les facultés.

Comme c'est le cas pour plusieurs Universités, le cahier de charges de l'UCT comprend de multiples facettes, mais de manière générale, l'Université s'efforce de se mesurer aux meilleures institutions internationales en termes de la qualité de ses recherches et de ses diplômés, tout en se concentrant de manière productive sur le privilège de s'intégrer dans un contexte africain et de pouvoir contribuer au développement et à l'érudition africains.

L'adéquation entre les activités et les missions de l'UCT – un contrôle clé pour l'évaluation institutionnelle basée sur les preuves – peut être avancée. à partir de quelques mesures indicatives : sur la base de données fournies en 2005, l'UCT compte le ratio le plus élevé de travaux de recherche accrédités par membre du corps enseignant et le nombre le plus élevé de scientifiques du premier niveau (*A-rated*) parmi toutes les universités de l'Afrique du Sud. 7 des 21 Chaires Nationales de Recherche ont été décernées à l'UCT. L'Université attire des investissements majeurs de capitaux de la part de fondations nationales et internationales, de cartels, d'institutions de recherche et d'investisseurs du secteur privé. Finalement, l'UCT est la seule université africaine qui figure dans les 300 meilleures universités du monde selon le classement émis par la Shanghai Jiao Tong University – un classement moins courant mais néanmoins significatif.

LES DÉBUTS DE L'OBJECTIF ASSURANCE QUALITÉ DANS LES BIBLIOTHÈQUES DE L'UCT : RÉPONSE AUX BESOINS DE L'INSTITUTION ET DÉMONSTRATION DE VALEUR

La décision des bibliothèques de l'UCT de commencer à se concentrer prioritairement sur les mesures de performance et sur l'assurance qualité débuta en 1998 lors du

³ Centre for Higher Education Development

changement de la direction des bibliothèques. Elle eut lieu en même temps qu'un remaniement radical des pratiques et des politiques en cours dans les bibliothèques et la réorganisation visant à rationaliser les tâches techniques au profit de l'encadrement des utilisateurs.

En 1998, le Président du Comité des bibliothèques du Sénat de l'Université et le Président honoraire adjoint des Affaires Académiques faisaient part de leur préoccupation auprès du directeur des bibliothèques nouvellement recruté que les bibliothèques n'étaient pas perçues unanimement comme apportant la valeur ajoutée à l'Université qu'elles pourraient ou qu'elles devraient, particulièrement au niveau d'une mission académique puissante et d'une recherche de l'excellence. Des coupes budgétaires se profilaient à l'horizon à moins que la perception des valeurs change et à moins que les bibliothèques soient capables de collaborer plus efficacement avec la communauté académique universitaire. Ils faisaient également part de leur inquiétude à l'effet que les bibliothèques ne progressaient pas assez vite en ne suivant pas le rythme des changements spectaculaires qui se produisaient dans le domaine de l'acquisition de l'information, y compris celui de l'offre en ressources électroniques. Ils souhaitaient également disposer de services et d'accès à l'information s'approchant de ceux que les universitaires de l'UCT avaient connus lors de leurs congés sabbatiques dans des institutions étrangères majeures ou lors de leurs activités de collaboration avec des universitaires étrangers.

Il était évident que des changements significatifs s'imposèrent, mais dans quelle direction fallait-il aller ? Et comment les bibliothèques sauront, soit lors de la prise de décision, soit après leur mise en œuvre, que les changements effectués seront les bons ? Quelle preuve l'Université acceptera comme suffisante pour considérer que les bibliothèques « ont pris les mesures appropriées et les ont mis en place correctement » et, en même temps, ont produit une valeur ajoutée au budget investi ? Nous avons besoin d'informations sur ce que nous étions, ce que nous voulions être, ce que nous voulions faire et ce que nous ne faisons pas encore ; sur les institutions qui pourraient démontrer les meilleures pratiques dans les domaines qui nous intéressaient et comment nous pourrions appliquer leurs expériences dans notre contexte afin de pouvoir offrir un service unifié et de haute qualité.

EST-CE QUE UCT AURAIT PU S'INSPIRER D'AUTRES INSTITUTIONS AFRICAINES?

Malheureusement, à la fin des années 90, l'UCT n'a pas pu trouver assistance dans l'environnement sud-africain et il est devenu très vite évident qu'il fallait nous tourner vers d'autres horizons pour la trouver. Pourquoi?

- En 1998, l'Afrique du Sud n'était une démocratie que depuis quatre ans. Le précédent gouvernement d'apartheid attribuait le financement universitaire aux institutions d'enseignement universitaire sur la base de la race et même de la langue et de la culture. La politique délibérée de séparation s'étendait même aux institutions blanches puisque celles-ci étaient divisées selon la langue (Afrikaans ou anglais) et financées en conséquence. La coopération inter-institutionnelle était

faible et le secret était la norme et touchait tous les domaines, du financement aux profils de recherche.

- Il n'existait pas de mesures sérieuses, de normes historiques ou d'études comparatives mis à disposition par les associations et les organisations des bibliothèques sud-africaines hautement ségrégationnistes. L'organisation professionnelle nationale LIASA émergea seulement en 1997 comme organisation professionnelle nationale, unifiée et résolument rassembleuse. L'actuel Conseil des bibliothèques d'enseignement universitaire d'Afrique du Sud (CHELSA), qui comprend les directeurs de bibliothèque de toutes les institutions tertiaires, vit le jour seulement en 2004.
- Les seules données concernant les bibliothèques universitaires sud-africaines collectées systématiquement étaient les statistiques intitulées SAPSE (Education postsecondaire sud-africaine) réunies par le gouvernement national. Elles recensent essentiellement les dépenses pour les acquisitions d'ouvrages, présentées par grandes disciplines académiques. (À une époque, les statistiques de prêt et des échantillons du nombre d'utilisateurs y figuraient également, mais ces rubriques furent abandonnées par la suite).
- Les bibliothèques des institutions tertiaires varient dans leur approbation et leur adhésion aux définitions et aux mesures utilisées, ceci est vrai même pour les nouvelles statistiques SAPSE.
- A part les statistiques SAPSE, peu de données furent échangées par les bibliothèques et institutions universitaires au niveau national ou régional.
- A cause de l'héritage du précédent gouvernement d'apartheid, la qualité, les capacités et les aspirations des institutions et de leurs bibliothèques étaient largement différentes.
- Il existait peu de pratiques institutionnalisées pour se tourner vers l'extérieur et pour rechercher des informations et des solutions au niveau international. Ce repli sur soi-même avait été en partie nécessaire à cause du boycottage pendant les années d'apartheid, mais son impact a perduré et l'habitude « d'essayer de trouver des solutions locales, applicables à l'Afrique du Sud » a persisté même pendant la période où de nombreuses universités, fondations et gouvernements ont proposé leur aide et leurs conseils.

LES DÉCISIONS CLÉ INITIALES

Conscientes que l'environnement sud-africain ne pouvait constituer une source de soutien, les bibliothèques de l'UCT se sont penchées sur les préoccupations exprimées par l'Université par une double approche :

La première partie de la réponse (et sans doute celle qui comportait le plus de risques) consistait à réorganiser les services et la structure sur la base des meilleures pratiques (*best practice*) de quelques modèles très en vue aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie. Particulièrement à la fin des années 1990 et au début des années 2000, le personnel clé fut sensibilisé de manière sélective aux bibliothèques qui étaient considérées comme spécialement bien gérées, particulièrement aux États-Unis. Pour la première fois dans l'histoire des bibliothèques de l'UCT, le personnel engagé dans des projets spécifiques fut encouragé à contacter des institutions étrangères pour échanger sur notre manière de fonctionner ; d'autres collaborateurs furent envoyés dans des institutions prestigieuses américaines pour examiner des projets et des services qui semblaient se modeler avec ceux d'une université de recherche en développement. De ces institutions étrangères émanait la confirmation de nos idées concernant le développement du partage des connaissances (*Knowledge Commons*) hautement performant, de la rationalisation et de la modernisation des services techniques, de *l'échantillonnage* du niveau des collections et du réalignement de la politique documentaire et de la nécessité d'améliorer le niveau de l'expertise thématique qui ne fait pas traditionnellement partie de la formation des bibliothécaires en Afrique du Sud.

Le deuxième projet simultané consistait à nous concentrer vivement sur le développement d'un cadre crédible pour évaluer nos progrès. Ce projet se poursuit encore aujourd'hui et nous ajoutons continuellement des outils plus sophistiqués pour évaluer notre impact sur la communauté universitaire. En 1999 cependant, ce processus commença tout simplement par l'abandon des mesures peu fiables et façonnées sur le modèle local qui étaient à la base de nos statistiques. Nous avons analysé des définitions, des normes et d'autres données qui provenaient d'instances hautement reconnues tel que l'ARL⁴ (Association des bibliothèques de recherche), le SCONUL UK⁵ (Société des bibliothèques de collège, des bibliothèques nationales et des bibliothèques universitaires, Royaume-Uni) et le CAUL⁶ (Conseil des bibliothèques universitaires d'Australie). Nous avons redéfini et aligné nos mesures sur celles produites par ces instances internationales. En particulier, nous avons décidé de travailler principalement sur la base des données fournies par l'ARL en raison d'une plus grande connaissance de ces définitions et de ces mesures, de la multitude d'institutions qui les utilisent et des nombreuses affiliations que l'UCT entretient avec des institutions universitaires aux États-Unis.

L'équipe de projet de la bibliothèque s'est rendue compte que la majorité des définitions et des mesures utilisées à l'interne pendant des années ne correspondaient pas aux définitions normalisées. De plus, nos statistiques et nos rapports étaient rendus encore plus problématiques par le fait que peu de définitions avaient été expliquées par écrit et que nombre d'entre elles étaient interprétées différemment dans les diverses sections des bibliothèques. Par ailleurs, nous avons relevé des rapports incohérents et d'importantes lacunes dans les données. En conclusion, une fois les nouvelles mesures normalisées en place et notre volonté ferme de les tenir à jour en accord avec les

⁴ Association of Research Libraries

⁵ Society of College, National and University Libraries

⁶ Council of Australian University Librarians

instances internationales, nous avons littéralement décidé de « tourner la page » aux statistiques existantes pour tous types de rapports ou de présentations publiques et de tout recommencer à zéro.

Pendant plusieurs mois, les bibliothèques ont mis en place et perfectionné le projet « mesures » en concevant de nouveaux modèles couvrant tous les domaines des bibliothèques et en veillant à une collecte des données cohérente et rationnelle, en affinant les méthodes de comptage dans les différentes unités, en formant le personnel à la collecte et à l'indication des mesures, et, comme « produit dérivé » de ce processus, en normalisant de nombreuses pratiques dans les services qui s'étaient avérées incohérentes dans l'ensemble des bibliothèques.

RÉPONSES DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE

Fin 2002, les bibliothèques étaient raisonnablement confiantes qu'elles pouvaient se permettre de présenter le projet et les données nouvellement acquises à la communauté universitaire. Une année plus tard, les bibliothèques disposaient de données qu'elles considéraient comme suffisantes pour commencer l'échantillonnage avec les institutions que l'UCT avait identifiées comme groupe de référence, soit réelles, soit candidates à le devenir. Il était très clair pour toute la communauté universitaire que le budget de l'UCT et de ses bibliothèques ne pouvait pas être comparé à ceux de beaucoup d'institutions orientées vers la recherche aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni et en Australie. Néanmoins, le simple fait d'entreprendre des mesures et de l'échantillonnage sur la base de normes internationales était considéré comme important. Ces comparaisons, à la fois positives et négatives, aidaient les bibliothèques à rétablir une forte crédibilité et leur permettaient de présenter le dossier en des termes qui étaient acceptables pour la communauté des chercheurs.

Notre volonté de mesurer nos performances dans de nombreux domaines – quelques mesures mettaient d'ailleurs nos points faibles à jour – fut majoritairement accueillie avec enthousiasme et entraîna deux conséquences majeures : (1) nous étions motivés à avancer rapidement et à adopter de nouvelles méthodes de mesure, dès leur apparition dans l'environnement des bibliothèques et (2) le soutien aux bibliothèques de la part des universitaires et de la direction augmenta sensiblement. Ce soutien renouvelé signifia l'attribution de ressources additionnelles pour des domaines ciblés, une priorité fut accordée aux besoins des bibliothèques dans le processus budgétaire, des ressources financières supplémentaires furent dégagées pour les collections d'études africaines, et nous avons même obtenu la garantie de la part du Département des finances que le budget d'acquisition ne serait plus affecté par les fluctuations du taux de change.

NOUS ALLONS DE L'AVANT AVEC L'AUTO-ÉVALUATION

Depuis cette époque, les bibliothèques de l'UCT ont continuellement et rapidement adopté les nouvelles normes et mesures approuvées au niveau international, par exemple celles concernant les mesures de l'usage ou du compte des ressources électroniques. Une fois que l'utilisation des mesures normalisées de base fit partie de la culture institutionnelle et que de nombreuses améliorations des services furent initiées,

la démarche logique suivante consistait à demander aux utilisateurs dans quelle mesure les bibliothèques réussissaient à satisfaire leurs attentes.

Quelques enquêtes partielles avaient été effectuées dans certains services récemment, mais elles étaient limitées et ne se basaient pas sur une quelconque méthodologie normalisée. Le directeur estimait que, bien qu'utiles à l'interne, ces enquêtes sans valeur scientifique ne rencontreraient qu'une crédibilité secondaire dans la communauté élargie. Par ailleurs, elles ne se prêtaient carrément pas à l'échantillonnage.

Heureusement, juste au moment où l'UCT s'apprêtait à prendre à prochaine étape, l'outil LibQUAL+ fut développé et utilisé par de nombreuses bibliothèques aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas ; puis il fut perfectionné pour fournir des données encore plus fiables. Cet outil qui est reconnu sur le plan international produisit une abondante moisson d'informations sur le comportement et les préférences des utilisateurs dans de nombreuses institutions, y compris un nombre important de bibliothèques universitaires. Au début de 2004, l'UCT fut la première institution en Afrique qui annonça sa volonté de participer à l'enquête 2005. Quand l'opération d'échantillonnage 2005 fut lancée, six institutions sud-africaines (courageuses) y participaient. Enfin nous allons disposer de mesures que nous allons pouvoir comparer sur le plan national et international.

L'enquête LibQUAL+ fut un moment décisif pour le campus de l'UCT : elle détermina l'intérêt grandissant de l'institution envers les bibliothèques et son soutien ; elle démontra la capacité des bibliothèques à analyser d'une manière assez sophistiquée l'écart entre les attentes des utilisateurs et les services qui leurs étaient proposés ; elle éclaira notre aptitude à combiner des mesures objectives avec des données fournies par les utilisateurs pour résoudre des problèmes et objectiver des ressources. Bien que nous ayons passé beaucoup de temps à analyser et à répondre aux données collectées par LibQUAL+, il apparaît souvent que nous n'avons fait qu'effleurer la surface. L'enquête de l'UCT obtint un taux de réponse de plus de 30%, plus que la moitié des personnes sondées ajoutaient des commentaires – dont quelques-uns nous incitaient à restructurer complètement certains services ou à nous concentrer sur de nouveaux domaines d'activité. Notre capacité accrue d'identifier et de cibler des secteurs nécessitant notre attention a revigoré les activités du Comité des bibliothèques du Sénat de l'Université et a amélioré les relations de nos bibliothécaires indexeurs avec le personnel de la référence.

Bien que les bibliothèques de l'UCT aient prévu initialement de répéter l'enquête LibQUAL+ en 2007, nous avons décidé avec l'accord du Comité des bibliothèques du Sénat de l'Université de reporter la prochaine opération d'échantillonnage en 2008. Cette décision se base simplement sur le fait que nous disposons d'une telle richesse de données sur lesquelles nous pouvons travailler – plusieurs projets visant à améliorer la qualité sont en route – que nous préférons expérimenter les réactions des utilisateurs une fois que ces projets seront terminés.

Cependant, dans l'intervalle, nous n'avons pas cessé de travailler sur notre culture d'évaluation. Au mois d'août, nous ferons un pas supplémentaire dans la poursuite des

meilleures pratiques internationales en devenant la première bibliothèque sud-africaine qui bénéficiera du programme ARL intitulé « Évaluation efficace, durable et pratique de la bibliothèque⁷ ». Ce programme inclut une visite sur place de deux membres du comité directeur du programme, un rapport adressé à la bibliothèque comprenant des recommandations pour une évaluation pratique et durable et une assistance ultérieure pour la mise en place des recommandations. Le but de ce projet consiste à aider les bibliothèques à développer « des activités d'évaluation efficace, durable et pratique » qui met en valeur les contributions des bibliothèques à l'enseignement, à l'apprentissage et à la recherche.

QU'EN EST-IL DE L'AUDIT HEQC?

En 2005, l'UCT devint l'une des premières institutions d'enseignement universitaire qui fut auditée par le HEQC.

Les directives HEQC comprennent peu d'éléments sur la manière dont une bibliothèque universitaire devrait se préparer à l'auto-évaluation. Le rôle de la bibliothèque n'est mentionné que brièvement dans le 4^e des 19 critères et les directives s'adressent à « tous les services de support académique » :

Les services de support académique (par ex. les bibliothèques, le matériel de cours, les services de support informatique, etc.) soutiennent de manière adéquate l'enseignement et les besoins des apprenants et aident à atteindre les objectifs d'enseignement et d'apprentissage.

Afin de remplir ces critères, les exemples suivants illustrent ce que l'on pourrait attendre :

- (i) Des services de support académique qui satisfassent de manière adéquate les besoins de l'enseignement, de l'apprentissage, de la recherche et de l'engagement communautaire et qui aident à atteindre les objectifs. Des structures et des procédures efficaces facilitent l'interaction entre l'offre académique et le soutien académique.*
- (ii) Des services de support académique qui soient adéquatement pourvus en personnel et en ressources et disposent de l'infrastructure nécessaire. L'institution fournit des possibilités de formation pour aider le personnel à améliorer son expertise et pour lui permettre de se tenir au courant des développements dans leur domaine.*
- (iii) Bilan régulier de l'efficacité des services de support académique destinés aux fonctions essentielles de l'institution.*

Les critères sont présentés explicitement comme « exemples » de ce à quoi on s'attend. Le HEQC n'est pas normatif en demandant des données spécifiques ou la forme des réponses. Ce que le HEQC requiert clairement cependant est le suivant :

⁷ Effective, Sustainable, and Practical Library Assessment

- L'attention doit être portée sur le niveau auquel le service est capable d'apporter un soutien à la mission institutionnelle (l'audit ne concerne pas la bibliothèque mais l'Institution) ;
- Une réponse basée sur la preuve
- L'attention doit être portée sur l'échantillonnage (indiqué partout dans les critères) ; et,
- Une identification réaliste des points forts et des points faibles.

La partie de l'auto-évaluation de l'UCT dédiée aux bibliothèques ne concernait que 4 des 220 pages, mais ces quatre pages ciblaient expressément la mission de l'UCT et s'alignaient soigneusement sur les facteurs et exigences présentés ici. Aucune tentative d'exhaustivité ne fut entreprise bien que des annexes détaillées furent mises à disposition de l'équipe d'évaluation, dans l'hypothèse où elle souhaiterait les consulter. Pendant la semaine que durait la visite d'autonomisation, les bibliothèques renaient un peu plus d'une heure de l'attention de l'équipe constituée de trois personnes. Dans le rapport d'audit que l'Université reçut en mars 2006, les bibliothèques figuraient dans deux des treize recommandations qui concernaient l'université dans son ensemble et la commission d'enquête faisait brièvement état de sa satisfaction concernant « la preuve substantielle de la meilleure pratique » et « l'attention minutieuse... portée à *l'échantillonnage* et au contrôle des collections et des services de la bibliothèque ». (Au moment de la visite, l'UCT était inscrite pour l'enquête LibQUAL+ mais ne l'avait pas encore effectuée).

On ne surprendra pas que nous étions ravis de ce court passage du rapport d'audit qui se rapportait aux bibliothèques. Nous avons investi beaucoup de temps pour constituer les documents d'auto-évaluation et nous préparer pour la visite. Mais notre capacité de satisfaire les exigences HEQC amplement exposées reposait largement sur des décisions prises et le travail effectué pendant les années précédentes dans le but d'institutionnaliser des mesures normalisées et internationalement reconnues ainsi que sur les pratiques d'échantillonnage à l'interne et pour le bénéfice de l'Université de Cape Town et elle n'était pas provoquée par cet audit mandaté sur le plan national.

Pour nous, l'aspect le plus important de notre travail d'auto-évaluation consistait dans notre capacité à expérimenter ce que nous entreprenions à l'encontre de la mission institutionnelle, tout en étant conscients que ce que nous expérimentons peut être comparé à ce que les bibliothèques de référence, ou potentiellement de référence, entreprennent dans d'autres cadres. La production, la qualité et l'impact sur la recherche sont mesurés sur une base globale. Le HEQC travaillait main dans la main avec des professionnels de l'assurance qualité dans l'enseignement universitaire dans plusieurs pays développés afin de s'assurer que la version SA soit crédible sur le plan international, malgré quelques enrichissements différents. Il apparaît logique que les bibliothèques qui soutiennent les universités sud-africaines puissent s'évaluer sur une base semblable.

CONCLUSION: EXISTE-T-IL UN MODÈLE SUD-AFRICAIN POUR L'ASSURANCE QUALITÉ ? L'EXPÉRIENCE SUD-AFRICAINE, PEUT-ELLE ÊTRE ADAPTABLE?

Le titre de la présente session se réfère au modèle sud-africain et une bonne partie du contenu se focalise sur la réponse de la communauté des bibliothèques académiques au mandat du gouvernement national concernant l'évaluation institutionnelle de l'éducation supérieure. L'UCT fut évaluée très tôt dans le premier cycle et l'auto-évaluation institutionnelle écrite devait être soumise au début de l'année 2005. A cette époque, CHELSA commença tout juste son activité centrale pour l'assurance qualité et il n'existait ni de manuel élaboré collectivement qui nous aurait aidé à préparer l'audit, ni de processus d'évaluation par les pairs proposé récemment, ni de possibilité de référence à des mesures quantitatives communément acceptées.

Cet ensemble d'événements nous offre l'opportunité de réfléchir dans quelle mesure nous aurions utilisé ou bénéficié des directives CHELSA élaborées collectivement, de mesures quantitatives ou d'un processus d'évaluation par les pairs ; dans quelle mesure nous aurions souscrit aux propositions de CHELSA et dans quelle mesure nous aurions changé notre propre approche en vue des développements ultérieurs.

En ce qui concerne l'ensemble des aspects du travail de CHELSA, les pas entrepris à ce jour nous semblent positifs car ils apportent une prise de conscience plus large, une structure de soutien plus intégrée et soulignent la nécessité d'une auto-évaluation basée sur des preuves.

Nous constatons également une tendance à utiliser des mesures et des définitions employées sur le plan international. Toutefois, cette tendance est loin de constituer un modèle intégré ou même de fournir un avertissement spécifique concernant l'auto-évaluation des bibliothèques dans le cadre de différentes institutions.

Il existe un réel danger pour que les bibliothèques considèrent les différents sujets contenus dans les directives exigent une réponse complète. Elles courent alors le risque de produire des documents qui sont trop détaillés, trop longs (confirmant par là le point de vue des directions universitaires qui estiment que les bibliothécaires se concentrent constamment sur des détails plutôt que sur une vision stratégique), qui ne répondent pas à la nature, à l'environnement, aux objectifs et aux besoins de l'institution et qui visent à réussir l'audit plutôt qu'à développer des méthodes durables suite à *l'échantillonnage* et à améliorer les services rendus à l'Université.

De plus, la valeur d'un guide d'auto-évaluation ne peut pas être meilleure que les données disponibles qui déterminent les réponses aux questions posées. L'une des quelques rares conditions requises qui était explicitement non-négociable de l'auto-évaluation HEQC stipulait que les affirmations de qualité doivent être basées sur la preuve et ne peuvent pas juste se fonder sur une opinion. Les thèmes tels que l'utilité des collections des bibliothèques pour les programmes universitaires, l'impact de la bibliothèque sur les étudiants post-gradués, l'utilité du prêt entre bibliothèques, etc., requièrent l'existence de données raisonnablement sophistiquées, de pourcentage et d'une certaine possibilité d'interprétation. A ce jour, seulement un nombre très limité de mesures quantitatives basiques a été inclus dans la liste recommandée de CHELSA et la totalité des institutions ne s'est même pas mise d'accord sur leur définition et leur

utilisation précises. L'état actuel du travail de CHELSA ne couvre que les premières étapes de base d'un processus multi-étapes qui, pour être utile et crédible sur le plan national, doit inclure des mesures normalisées et des procédures de comptage comparables comme minimum absolu.

Exprimé avec des mots simples, il n'existe pas de données et de mesures reconnues qui permettraient à la plupart des bibliothèques sud-africaines de répondre à une grande partie des questions clé posées. Un des points importants traités par CHELSA questionne comment les mesures internationales peuvent s'appliquer à la situation de l'Afrique du Sud. Il est évident que cette préoccupation reflète l'anxiété que quelques-unes des bibliothèques sud-africaines ne sont peut-être pas « à la hauteur ». Mais aussi longtemps que cette question compromet les efforts entrepris pour mettre en place des mesures vérifiables et pour exposer les problèmes du sous-financement et du sous-développement historiques des bibliothèques universitaires, ces problèmes ne seront pas résolus. Dans un environnement global, et tout particulièrement celui dans lequel le gouvernement national sud-africain fait appel à ses universités pour rehausser leur qualité au niveau des normes internationales, cette insistance sur l'introspection et ce refus d'adopter une approche réaliste ne peuvent que continuer à faire du tort aux institutions les plus faibles. Ne pas entreprendre les démarches nécessaires pour mesurer les aspects qui sont importants signifie que les problèmes resteront irrésolus pour plus de temps encore et que le mécontentement vis-à-vis des bibliothèques persistera. Si l'on réinvente des définitions afin de les faire correspondre à une situation locale, on ne fait qu'accroître l'écart de crédibilité entre les bibliothèques et les institutions qui les chapeautent.

Finalement, concernant la proposition de CHELSA d'introduire dans le processus d'audit une critique effectuée par les pairs (*peer review*), il est simplement beaucoup trop tôt pour même envisager une telle démarche et il est hautement improbable que des conditions favorables existeront avant de nombreuses années. L'environnement de l'enseignement universitaire est toujours largement divisé, les problèmes occasionnés par les fusions massives d'institutions tertiaires souvent importantes et dispersées géographiquement prendront bien des années à être résolus. L'héritage des disparités énormes de financement prendra des années et de grands efforts avant d'être effacé. Et il y a des preuves grandissantes démontrant qu'un système particulier de l'enseignement universitaire est *de facto* en train d'émerger, et ceci dans un environnement où il n'est politiquement pas encore possible de réclamer un tel système. Compte tenu de ces facteurs historiques et environnementaux, du nombre relativement modeste d'universités en Afrique du Sud et d'une différenciation émergente des missions, la question de savoir quelles institutions peuvent être considérées comme des pairs est tout à fait pertinente. Par ailleurs, en l'absence de données normalisées sur le plan international et de la capacité d'effectuer un étalonnage fiable sur le plan national et international, qui déterminera la « meilleure pratique » ou les « meilleures bibliothèques » ?

Références

(CHE) Council on Higher Education (South Africa). Higher Education Quality Committee. 2004. *Criteria for Institutional Audits*. Available: www.che.ac.za

(CHELSA) Committee for Higher Education Librarians of South Africa. 2005. *Measures for Quality (M4Q)* (Unpublished).

(CHELSA) Committee for Higher Education Librarians of South Africa. *Guide to the Self-Review of University Libraries*. 2006. (Unpublished).

De Jager, Karin. 2006. "Towards establishing an integrated system of Quality Assurance in South African Higher Education Libraries," by Karin de Jager, at

The World Library and Information Congress: the 72nd Annual Conference of the International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA); Seoul, Korea, 20th -24th August 2006.

Improving on Strength: University of Cape Town Review (Prepared for the Institutional Audit by the Higher Education Quality Committee, May 2005) (Unpublished)