



Date : 31/07/2008

RELU PAR LE CFI

LES SERVICES DE FOURNITURE DE DOCUMENTS AMÉLIORENT L'ACCÈS AUX RESSOURCES D'INFORMATION DANS L'OUGANDA ÉLOIGNÉ

Maria G. N. Musoke (PhD)

Bibliothécaire Universitaire, Université de Makerere
P. O. Box 16066 Wandegaya, Kampala, Ouganda.

Téléphone: 256-41-4-533735 (office)

Fax: 256-41-4-540374

E-mails: mmusoke@med.mak.ac.ug

universitylibrarian@mulib.mak.ac.ug

mariagnmusoke@yahoo.com

Traduit par :
Richard DICKINSON
INIST, France
Juillet 2008

Réunion:

74. La Fourniture de Documents et les Prêts Entre Bibliothèques

Traduction simultanée:

Non

CONGRÈS MONDIAL DES BIBLIOTHÈQUES ET DE L'INFORMATION
74^{ÈME} CONGRÈS ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
10-14 août 2008, Québec, Canada
<http://www.ifla.org/iv/ifla74/index.htm>

RESUMÉ

L'amélioration du service de fourniture de documents a joué un rôle important dans le partage de ressources entraînant ainsi un accroissement de l'accès aux ressources d'information en Ouganda et une amélioration de leur usage. Par le passé, les utilisateurs de la Bibliothèque de l'Université de Makerere (Mulib) ont été découragés par le manque d'articles en texte intégral. Mulib a donc changé de stratégie pour intégrer le Service de Fourniture de Documents (SFD) au budget des ressources électroniques et au plan d'action pour la culture de l'information (« information literacy »). Une fiche SFD a été conçue et mise sur le site web de Mulib pour les utilisateurs ayant un accès internet et des versions imprimées ont été distribuées à des utilisateurs éligibles et aux institutions et bibliothécaires. Pour les professionnels de santé, un imprimé a été inclus dans le magazine « Health Information Digest » qui est distribué aux unités et institutions de santé en zone rurale. Cet article présentera deux sortes de SFD. La première sorte est basée sur les collaborations et partenariats conclus par l'Université de Makerere avec des sources internationales dans le but de faire profiter la communauté de l'Université de Makerere. La deuxième sorte est uniquement Ougandaise – les documents viennent de l'Université de Makerere et sont mis à la disposition d'institutions rurales et médecins et professionnels de santé en zone rurale. Selon la situation, des documents sont reconditionnés à partir de leur format numérique et

livrés aux zones rurales par courrier ou par fax. Si les moyens technologiques le permettent, des documents numériques sont livrés par e-mail et/ou, dans le cas des professionnels de santé, en utilisant des PDAs (« personal digital assistants») dans le cadre d'un projet soutenu par la Faculté de Médecine de l'Université de Makerere, « Chartered Healthnet » d'Ouganda et « Satellife ». Mulib organise aussi des sessions de contact « de proximité » (outreach) en zone rurale, pour la plupart dans des Universités, des unités de santé et les écoles de formation paramédicale pour leur présenter les ressources d'informations mondiales et expliquer comment les exploiter. Cet article expose ces actions et souligne l'importance de la contribution du SFD en tant que stratégie pratique pour l'amélioration de l'accès aux ressources d'information pour les universitaires, chercheurs et médecins.

1. INTRODUCTION

L'Ouganda se situe sur l'Équateur en Afrique de l'Est. C'est un pays sans accès à la mer avec le port le plus proche, Mombasa au Kenya voisin, à plus de mille six-cents kilomètres. Ceci contribue à la cherté des livres et documents et des connexions internet donc la fourniture de documents est d'une importance capitale.

Fondée en Ouganda en 1922, l'Université de Makerere est donc une des universités publiques les plus vieilles de l'Afrique. En 1958, la Bibliothèque de l'Université de Makerere a été désignée comme centre de dépôt légal pour l'Ouganda par une loi du parlement ougandais. En 1972, la Bibliothèque de l'Université de Makerere est devenue la Bibliothèque Nationale de Référence en plus de son rôle de service à l'institution universitaire la plus prestigieuse de la région.

La Bibliothèque de l'Université de Makerere (Mulib) est composée d'une Bibliothèque Principale et huit bibliothèques succursales. Deux de ces bibliothèques annexes se trouvent hors campus :

- la Bibliothèque Médicale « Albert Cook », qui dessert la Faculté de Médecine,
- la Bibliothèque de l'Institut de Recherche Agronomique de l'Université de Makerere qui sert l'Institut et la Ferme Agronomiques.

Les autres bibliothèques annexes se trouvent sur le campus principal de l'Université de Makerere et sont les bibliothèques :

- de l'Éducation,
- de l'Institut de Recherche Sociale de Makerere,
- de l'Institut de l'Éducation Continue pour Adultes,
- de la Médecine Vétérinaire,
- des Sciences Sociales,
- de l'École des Sciences de l'Information et des Bibliothèques de l'Afrique de l'Est.

Mulib a continué de jouer un premier rôle en Ouganda et, quand des institutions ougandaises ont commencé à s'abonner à des revues électroniques en 2002, Mulib est devenu le coordinateur national pour les ressources électroniques (e-ressources). Parmi d'autres activités, Mulib assure la mobilisation des autres institutions universitaires et de recherche pour le suivi et la promotion des abonnements aux e-ressources et pour le suivi et l'évaluation de l'utilisation des ressources électroniques au niveau national. D'ailleurs Mulib organise des formations aussi bien pratiques qu'à la culture de l'information pour des bibliothécaires, des universitaires et des chercheurs pour les aider à mieux utiliser les ressources d'information mondiales et locales.

L'évaluation de l'utilisation des ressources électroniques a mis en évidence le fait que les utilisateurs étaient découragés par le manque d'articles en texte intégral. Mulib a donc changé de stratégie pour intégrer le Service de Fourniture de Documents (SFD) dans le plan d'action et au budget consacré aux ressources électroniques. Le coût des ressources électroniques est supporté collectivement pour qu'elles profitent aux Universités et institutions de recherche en Ouganda (accès national). De la publicité a été faite pour le SFD, un formulaire a été placé sur un site web Mulib, le SFD a été intégré aux formations à la culture de l'information et un bibliothécaire et un assistant ont été affectés au Service de Fourniture de Documents.

Les personnels de la Bibliothèque Médicale « Albert Cook » ont aussi organisé des sessions d'information sur le terrain sur la culture de l'information dans six régions rurales. 564 professionnels de santé en zone rurale ont été formés sur les moyens d'accès aux ressources d'information mondiales et celles disponibles à la Bibliothèque Médicale. Des fiches de demande de fourniture de documents ont été distribuées pendant ces formations. En plus un imprimé de cette fiche a été inclus dans le magazine « Health Information Digest » qui est

distribué aux unités et institutions de santé en Ouganda. Ainsi, des professionnels de santé en zone rurale ont pu commencer à faire des demandes de fourniture de documents alors que cela n'avait jamais été le cas auparavant (Musoke, 2006).

Pour apporter une réponse aux défis en matière d'infrastructure dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) en Ouganda rural, en septembre 2003 la Faculté de Médecine de l'Université de Makerere, Chartered Healthnet d'Ouganda (UCH) et Satellife (États-Unis) ont démarré un projet pilote pour un Réseau Ougandais d'Information sur la Santé (*Uganda Health Information Network - UHIN*). Ce projet a pour objectif d'améliorer l'accès des professionnels de santé aux informations qu'il leur faut avec une livraison suffisamment rapide pour les aider à prendre les bonnes décisions médicales et en matière de gestion et ainsi améliorer la qualité des soins notamment. Ce projet a mené à la construction d'un réseau de communication composé d'ordinateurs de poche ou PDA, points de connexion sans-fil et le réseau de télécommunications GSM/GPRS, le tout pour faciliter l'échange de données dans les districts pilotes de Rakai, Lyantonde, Mbale, Bududa et Manfwa. Le projet pilote a prouvé la viabilité et la rentabilité de l'intégration de PDAs, de points d'accès sans-fil (WideRay Jacks pour commencer puis du sud africain, « Africa Access Point ») et de téléphones portables dans un réseau capable de soutenir la diffusion d'informations dans des environnements avec peu de ressources. En s'appuyant sur ces premières réalisations, UHIN s'est élargi pour englober 150 professionnels de santé situés dans les districts pilotes (chiffre de mars 2006).

Cet article se concentre surtout sur deux sortes de fourniture de documents, d'une part, les envois transfrontaliers à partir de sources internationales vers l'Université de Makerere; et de l'autre part les transferts de ressources de l'Université de Makerere vers d'autres institutions universitaires, de recherche et de santé en Ouganda. Les documents peuvent être fournis en version papier ou en format électronique selon l'infrastructure TIC et/ou le choix de la personne ou institution demandeuse. L'Université de Makerere s'est aussi impliquée dans des services commerciaux de fourniture de documents par exemple de la part de la « British Library » (contenus imprimés) et de Subito (contenus électronique) pour lesquels elle verse une redevance annuelle. Toutefois le côté commercial de la fourniture de documents ne sera pas abordé dans cet article qui se concentrera justement sur les services non-commerciaux pour démontrer comment une université, dont le rôle traditionnel était de servir ses étudiants et personnels, a pu surmonter les barrières pour étendre ses services vers d'autres institutions universitaires, de recherche et de santé en Ouganda.

Le volume et le coût d'œuvres publiés sont toujours grandissants et l'Ouganda est confronté à une infrastructure limitée en matière de TIC ainsi qu'au coût élevé des connexions internet. Le besoin d'un Service de Fourniture de Documents se fait donc ressentir de façon plus importante que jamais.

2. LA FOURNITURE DE DOCUMENTS ET LE PARTAGE DE RESSOURCES RESTENT D'ACTUALITÉ

Pour certains universitaires et médecins ougandais, l'information est disponible mais pas accessible alors que pour d'autres elle n'est ni disponible ni accessible. Donc, même s'il y a une réelle nécessité de produire plus d'informations répondant aux besoins des universitaires et médecins ougandais, le premier défi reste de rendre plus accessibles les informations déjà disponibles. Le partage de ressources par la fourniture de documents peut contribuer fortement à la résolution de ce problème.

Dans un passé récent, le nombre de travaux publiés au niveau mondial a rapidement augmenté et les méthodes de traitement et de recherche de données se sont améliorés grâce aux développements technologiques. Ces avancées ont produit des méthodes plus rapides et

plus efficaces pour accéder à des informations dans le monde développé. Par contre, les pays en développement éprouvent toujours un sentiment de frustration vis-à-vis de l'accès limité aux informations car les coûts de l'infrastructure technologique et des connexions internet restent prohibitifs. Le partage des ressources reste donc une des meilleures options disponibles.

Il n'est donc pas surprenant que le travail en réseau et le partage des ressources sont des sujets internationaux importants pour les bibliothécaires depuis longtemps. Dans les années 1970, ces questions étaient déjà couvertes dans la plupart des programmes d'études des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (SIB). La collaboration entre bibliothèques pour promouvoir le partage des ressources est un concept qui a été fréquemment cité dans les œuvres sur les SIB (Kaul, 1999; Kaul, 2001). D'ailleurs la littérature sur les SIB souligne depuis longtemps les bienfaits des collaborations, consortia, réseaux et programmes de soutien des pairs. La plupart des réussites rapportées par des Bibliothécaires africains (Wanyama, 2002; Demilew (2001), Gelaw (1998) Musoke (2007) tournent autour de la collaboration et du travail en réseau à l'intérieur des institutions pour faire du lobbying auprès des décideurs pour :

- créer des consortia,
- partager les abonnements aux ressources électroniques,
- mettre en place des services de fourniture de documents et d'autres mesures de partage de ressources,
- développer des compétences
- et obtenir le soutien de la profession

Il est donc nécessaire de faire connaître les bienfaits réels et potentiels du travail en réseau, de la coopération et du partage de ressources pour modifier les fonctions d'acquisition, de stockage et de dissémination de l'information et des connaissances en soutien de l'enseignement, de l'apprentissage, de la recherche et de santé et aussi d'échanger sur les bonnes pratiques.

3. LES SERVICES DE FOURNITURE DE DOCUMENTS À DIFFÉRENTS NIVEAUX ET EN DIFFÉRENTS FORMATS.

Un service spécifique de Fourniture de Documents a joué un rôle important dans l'élargissement de l'accès aux ressources d'information à l'Université de Makerere et pour d'autres institutions et professionnels en Ouganda qui demandent des documents à la Bibliothèque de l'Université de Makerere (Mulib). Quand les utilisateurs peuvent accéder aux résumés d'articles de revues, ils demandent la fourniture d'articles en texte intégral. Les articles de revues en texte intégral font donc partie des demandes de fourniture de documents traitées par Mulib. Au fur et à mesure que Mulib a accédé à plus de journaux en ligne en texte intégral, le nombre de demandes de fourniture de documents venant de l'étranger a eu tendance à baisser.

Le coût des connexions internet reste trop élevé pour beaucoup d'institutions ougandaises, les empêchant donc d'accéder à des ressources en ligne. Le Consortium des Universités Virtuelles Africaines (African Virtual Universities Consortium) représente une stratégie qui pourrait aider les Universités Africaines à acheter des connexions internet moins chères à l'avenir. Actuellement les institutions ougandaises partagent les maigres ressources disponibles entre elles et bénéficient également de collaborations avec des institutions à l'étranger.

Étant donné que Mulib est une des bibliothèques les plus anciennes de la région ainsi qu'un centre national du dépôt légal, elle possède une riche collection de contenus locaux et de travaux de recherche, publiés ou pas, qui sont disponibles dans différents formats (thèses et mémoires, articles de recherche, rapports gouvernementaux et non-gouvernementaux, rapports et comptes-rendus de conférences et d'ateliers, revues, journaux, les premiers livres

ainsi que d'autres publications, photographies et d'autres éléments d'archives). Ces contenus représentent des sources d'information importantes pour des milieux comme la recherche et l'enseignement et ont suscité la majorité des demandes de fourniture de documents venant de l'étranger. Au niveau national, les contenus locaux et des articles de journaux en texte intégral ont fait l'objet du plus grand nombre de demandes de fourniture de documents. Les contenus locaux sont photocopiés et envoyés par courrier ou par fax ou, alternativement, sont numérisés et envoyés en attachement par e-mail.

3.1 Les documents en provenance de sources internationales par le biais de collaborations ou de partenariats transfrontaliers avec Mulib.

Actuellement Mulib gère les Services de Fourniture de Documents Électroniques (SFDE) et le Service de Fourniture de Documents non-électroniques (SFD) en provenance de quatre institutions majeures. Mulib effectue des recherches minutieuses sur les bases de données auxquelles elle est abonnée pour vérifier si les articles/documents souhaités y sont présents. Deux des sources sont mises au service des utilisateurs de la bibliothèque de la Bibliothèque de l'École de Médecine. Les sources en EDDS sont : l'Université de Tennessee (États-Unis), l'Université de Bergen (Norvège), l'Université Case Western Reserve (États-Unis) et le Service de Santé de Kent-Surrey-Sussex (UK) (les deux derniers établissements sont exclusivement pour les utilisateurs des bibliothèques médicales).

Le Service de Fourniture de Documents non-commercial fonctionne à travers des partenariats avec d'autres Universités. Ce genre de collaboration est important car il renforce les liens entre les bibliothèques universitaires et représente une des stratégies pour pérenniser le Services de Fourniture de Documents (Musoke & Kinengyere, 2008). Voici des exemples des Services de Fourniture de Documents non-commerciaux transfrontaliers :

i. Bibliothèque de l'Université de Makerere et la Bibliothèque de l'Université de Tennessee: Un Protocole de Coopération a été signé par Mulib et la Bibliothèque de l'Université de Tennessee (University of Tennessee Library - UTL), Knoxville, États-Unis en mai 2002, et renouvelé en mars 2007, avec l'objectif de développer et de soutenir les Services de Fourniture de Documents de Mulib. Les services sur lesquels UTL et Mulib collaborent sont régis par les Principes et Directives de Procédure de l'IFLA sur le Prêt International et la Fourniture de Documents (<http://www.ifla.org/VI/2/p3/ildd.htm>) et par tout aménagement dont conviennent les deux parties. Le service a été lancé en septembre 2002. Un compte e-mail individuel a été mis en place pour ce service (eddsutmul@mulib.mak.ac.ug). Toutefois, les limites en nombre des comptes e-mail nous ont incités à ouvrir un compte Yahoo (makerereedds@yahoo.com). Suite à cela, le personnel de Mulib a utilisé des outils web, le catalogue de l'UTL et le système mis en place pour passer et suivre des commandes (<http://jethro.lib.utk.edu/makerere.html>). En juin 2003, la bibliothèque a arrêté d'utiliser le logiciel Prospero pour extraire des documents de l'UTL et a commencé à recevoir ses articles en attachement à des emails via la fonction email Ariel de l'UTL, ce qui constitue une méthode plus rapide. L'utilisation du courrier électronique montre la modernité des Services de Fourniture de Documents. Entre septembre 2002 et septembre 2005, il y a eu quatre cent quatorze (414) demandes et envois d'articles. On a constaté une augmentation remarquable en 2006 avec 222 demandes et envois d'articles par rapport aux 79 articles fournis en 2005. En 2007, Makerere a passé 189 demandes d'articles.

ii. La Bibliothèque de l'Université de Makerere et l'Université de Bergen: En octobre 2001, Mulib et la Bibliothèque de l'Université de Bergen (UoBL) ont signé un accord de coopération dans le cadre duquel les deux bibliothèques ont identifié des domaines propices à la collaboration. Un des objectifs était de faciliter les Prêts entre Bibliothèques (PEB) entre la Bibliothèque Scientifique de l'UoBL et Mulib dans le cadre des directives internationales sur les PEB. Cet accord a facilité l'accès à l'UoBL via la base de données en ligne "BIBSYS". Mulib a ensuite été enregistré en tant qu'utilisateur officiel de l'UoBL avec un compte lui

permettant d'accéder en toute liberté aux catalogues de la bibliothèque via BIBSYS. Depuis janvier 2002, ont lieu des formations sur la culture de l'information portant sur les ressources électroniques et offrant une présentation de la base de données BIBYS aux utilisateurs Mulib. Les personnels universitaires dans des départements scientifiques sont visés spécifiquement par ce genre d'actions. En moyenne, quarante demandes de fourniture de documents par an sont reçues d'un département scientifique. Les documents sont fournis par fax par l'UoBL. À l'inverse, Mulib reçoit en moyenne cinq demandes par an de fourniture de documents sur son fonds qui sont numérisés et envoyés en attachement à des emails. La collaboration avec UoBL a grandi en 2005 pour inclure un projet de numérisation des contenus de Mulib avec l'objectif d'en faciliter l'accès.

iii. la Bibliothèque Médicale Albert Cook de l'Université de Makerere et l'Université Case Western Reserve (États-Unis) et le Service de Santé (« *Health Authority* ») de Kent-Surrey-Sussex (KSS) (Angleterre). La Bibliothèque Médicale Albert Cook a plus de mille utilisateurs les étudiants en médecine et personnel universitaire. Il propose aussi un service aux professionnels de santé en Ouganda.

À la Bibliothèque Médicale, la majorité des demandes de fourniture de documents viennent d'étudiants de premier cycle et du personnel universitaire à une fréquence de 800 à 1500 demandes par an. La Bibliothèque Médicale obtient la plupart des documents demandés de la Bibliothèque de l'Université Case Western Reserve (CWRU) avec le soutien initial de la Fondation Fogarty. Le Service de Fourniture de Documents électroniques a démarré en 1994. À cette époque les demandes étaient envoyées par e-mail à la Bibliothèque CWRU et les articles commandés étaient faxés par la suite à la Bibliothèque Médicale « Albert Cook ». Le coût de l'envoi par télécopie est devenu trop élevé et les documents ont commencé à être envoyés par courrier ce qui prenait entre 10 à 20 jours. Ce délai n'était pas acceptable et donc il a fallu trouver une solution à cette méthode pour remplacer le « courrier à vitesse d'escargot ». À partir d'octobre 2004, cette procédure a donc été modifiée avec l'introduction d'envois d'articles par e-mail. Ce système soulevait une autre problématique: les limites en nombre et en espace de stockage alloué aux comptes e-mail. La Bibliothèque CWRU a donc conçu une base de données située à <http://129.22.120.23/Illiad/illiad.dll> et qui fonctionne avec des noms d'utilisateur et des mots de passe. Cette méthode est beaucoup plus rapide, permettant à la bibliothèque d'obtenir le contenu souhaité en seulement un ou deux jours.

Le Service de Fourniture de Documents en collaboration avec Kent-Surrey-Sussex (KSS) est plus limité au niveau de la quantité de documents car dans beaucoup de cas, les documents souhaités ne se trouvent pas dans le Catalogue des Périodiques du Réseau des Bibliothèques de KSS. Par contre le service possède son propre fax et les coûts d'envoi sont payés par nos partenaires chez KSS. La Bibliothèque Médicale envoie ses demandes par e-mail.

Toutes ces informations résument l'éventail de possibilités en matière de fourniture de documents offertes par des partenariats avec des Universités dans le monde développé. Ces accords sont d'une importance critique pour le partage des ressources et méritent donc d'être soutenus.

3.2 La Fourniture de Documents, service de proximité (Outreach) à l'intérieur de l'Ouganda

Les institutions universitaires sont souvent critiquées et qualifiées de « Tours d'Ivoire » qui s'en tiennent à la création de connaissances par la recherche et au développement des capacités grâce à la formation sans apporter beaucoup de soutien à la communauté autour d'elles ou à la société en général. Pour répondre à cette préoccupation, l'Université de Makerere a élargi sa mission pour inclure le concept de « service de proximité » (*Outreach*). Bien que la mission première de la Bibliothèque de l'Université soit de servir ses utilisateurs

classiques, les étudiants et personnels d'université, la Bibliothèque de l'Université de Makerere s'est impliquée dans la fourniture de documents pour apporter un service de proximité visant le partage de ressources, facilitant ainsi l'accès à l'information pour d'autres Universités, Instituts de Recherche et Unités de Santé ougandais.

Mulib a dispensé des formations dans les douze Universités publiques et privées du pays, ainsi que dans les instituts de recherche les plus importants tels que l'Institut de Recherche sur les Virus et l'Institut National de Recherche sur la Pêche. Mulib fournit des documents en copie papier ou en format électronique aux autres Universités. Le Tableau 1 montre que le nombre de documents imprimés que la Bibliothèque de l'Université a fourni est en baisse sur les trois dernières années. La baisse du nombre de demandes de documents peut être attribuée à l'augmentation du nombre d'articles de journaux disponibles en texte intégral et à la lente amélioration de l'infrastructure TIC des Universités. Le nombre d'articles/documents est néanmoins trompeur dans la mesure où les professeurs des universités ont tendance à faire des copies de documents pour leurs étudiants. Ainsi pour un seul article fourni par Makerere à une Université, des copies peuvent être faites pour des centaines d'étudiants. La population estudiantine est en hausse continue depuis des années.

Tableau 1 : Les documents imprimés fournis par Mulib à quelques Universités Ougandaises pendant les trois dernières années

Institution	Documents fournis par an		
	2005	2006	2007
Université de Gulu (Nord) - publique	26	15	11
Université de Science & Technologie de Mbarara (Ouest) – publique	29	20	15
Université Chrétienne d'Ouganda, Mukono (Centrale) – privé	21	11	10
Université des Martyrs de l'Ouganda (Centrale) - privé	17	16	12
Total	93	62	48

D'ailleurs, comme nous l'avons constaté dans l'introduction, nos bibliothécaires médicaux ont donné des formations de proximité en zone rurale dans six districts et continuent de diffuser un Digest d'information périodique contenant une fiche pour la demande de documents. Ces initiatives ont stimulé l'intérêt pour les Services de Fourniture de Documents et ont ainsi amélioré l'accès aux ressources d'informations. Le tableau ci-dessous reprend des exemples des types d'articles demandés, le mode de fourniture, etc. Des résumés d'articles sont envoyés aux personnes demandant des recherches bibliographiques sur des sujets spécifiques. Ensuite, elles peuvent formuler des demandes pour les articles en texte intégral à partir des résumés.

Tableau 2: Documents fournis par la Bibliothèque Médicale Albert Cook à des professionnels de santé en zone rurale suite aux formations de proximité ou grâce à la fiche du Digest d'Information sur la Santé (2004- 2007)

ANNÉE	TYPE DE LITTÉRATURE	N°. de DOCs.	MODE de la REQUÊTE	MODE de LIVRAISON	SOURCE d'INFO POUR DEMANDE	RECIPIENT
2004	Résumés	10	E-mail	E-mail	Fiche dans Ug. Health Info Digest	Hôpital de Kabale
2004	Articles complets	4	Téléphone	Courrier (EMS*)	Fiches distribuées en formation	Hôpital de Jinja
2004	Résumés	15	Fiche envoyée par courrier	Courrier (EMS)	Fiche dans Ug. Health Info. Digest	Hôpital étudiants infirmiers Buluba
2004	Articles complets	5	Fiche envoyée par courrier	Courrier (EMS)	Fiches distribuées en formation	Hôpital étudiants infirmiers Buluba
2004	Articles complets	6	Fiche envoyée par courrier	Courrier	Fiche dans Ug. Health Info Digest	Coordinateur de Santé Jinja
2005	Résumés	98	Téléphone	Courrier (EMS)	Fiche dans Ug. Health Info. Digest	Hôpital de Bugiri, Médecins
2005	Articles complets	31	Téléphone	Choisi par demandeur	Fiche dans Ug. Health Info. Digest	Hôpital de Bugiri, Médecins
2005	Articles complets	6	Téléphone	Courrier	Fiche dans Ug. Health Info. Digest	Hôpital de Bugiri, Médecins
2005	Articles complets	2	Fiche apportée en personne	Choisi par demandeur	A connu le service pendant études 2 ^{ème} cycle	Dispensaire St. Luc (Arua)
2005	Articles complets	5	Téléphone	Courrier	Fiche dans Ug. Health Info. Digest	Hôpital de Lira (médecin)
2005		60	E-mail	Choisi par demandeur	Fiche dans Ug. Health Info. Digest	Professeurs, Univ Science et Technologie de Mbarara
2006	Résumés	45	Téléphone	- Courrier	Fiche dans Ug. Health Info. Digest	Hôpital de Bugiri, médecins
		65	E-mail	Choisi par demandeur	Idem	Hôpital de Bugiri, médecins
2006	Articles complets	40	Téléphone	- Courrier	Idem	Hôpital de Bugiri, médecins
		52	E-mail	Choisi par demandeur	Idem	Hôpital de Bugiri, médecins
2007 Jan-Oct	Articles complets	12	Téléphone	Choisi par Collègue	Ancien étudiant	Pharmacien, Hôpital de Kabale
			Fiche envoyée par courrier	Idem	Fiche dans Ug. Health Info. Digest	Médecins, Forces de Défense du Peuple, Gulu Ug

* EMS = Service de courrier exprès

3.3 Autres Services de Fourniture de Documents

Les services de complément aux services cités ci-dessus sont :

- Le Service de Fourniture de Documents électroniques du Réseau Ougandais d'Information sur la Santé (UHIN). Ce service utilise des PDAs et a été créé par la Faculté de Médecine de l'Université de Makerere, « Chartered Healthnet » d'Ouganda et « Satellife » comme indiqué lors de l'introduction (section 1);
- le Service de Fourniture de Documents pour étudiants mal voyants.

3.3.1 Le Service de Fourniture de Documents par PDAs

Un des objectifs spécifiques du projet UHIN est de soutenir des professionnels de santé dans des districts pilotes en leur fournissant des informations médicales adaptées au diagnostic, aux traitements et aux soins des patients en général liés aux problèmes majeurs de santé dans ces

districts et ainsi améliorer la qualité des soins

Le projet fournit continuellement des éléments pour le Développement Professionnel Continu contenant des informations adaptées sur des sujets médicaux d'actualité choisis par l'équipe des services de santé du district en collaboration avec le Ministère de la Santé. Jusqu'à présent, le projet a fourni:

- a) 150 PDAs avec chargeurs et cartes d'extension distribués à 150 professionnels de santé dans les districts de Rakai, Mbale, Manafwa, Lyantonde et Bududa.
- b) 70 chargeurs solaires distribués aux utilisateurs des PDA qui ne sont pas raccordés au réseau d'alimentation électrique de l'Ouganda.
- c) La formation de 150 professionnels de santé en l'utilisation des PDAs pour la réception et la transmission de données et l'accès à des contenus livrés via le réseau.
- d) La formation de 5 membres du personnel technique des districts pilotes (un de chaque équipe de base par district) pour leur permettre de former à leur tour les nouveaux utilisateurs de PDAs pour résoudre les pannes du réseau et utiliser des outils tels que MS Access.

Le personnel de « Chartered Healthnet » d'Ouganda gère les contenus locaux alors que Satelife prend en charge le contenu international. Parmi les sources locales de contenus, l'on peut citer les revues médicales ou basées sur la santé et des sources fiables reconnues par le Ministère de la Santé d'Ouganda. En plus, des journaux et média imprimés locaux sont livrés quotidiennement. Le contenu international est sélectionné parmi des journaux médicaux évalués par des pairs et qui s'intéressent particulièrement à l'Afrique ou plus spécifiquement à l'Ouganda. Le tableau ci-dessous donne des exemples des contenus fournis de façon régulière.

Tableau 3: Exemples des contenus fournis de façon régulière entre juin 2006 et mai 2007

Date	Documents fournis
Juin - Juillet 2006	Mises à jour de contenus sur : diarrhée, pneumonie et malaria
Août 2006	Nouveaux contenus : odontologie, optométrie et la mutilation génitale des femmes
Septembre 2006	Nouveaux contenus : cécité des rivières, épilepsie, syndrome d'alcoolisation fœtale et hydrocéphalie.
Octobre, 2006	Nouveaux contenus : traitement des brûlures, diabète, HIV/SIDA et infections parasitaires
Novembre 2006	Nouveaux contenus : infections parasitaires et HIV/SIDA.
Décembre 2006	Nouveaux contenus : HIV/SIDA et malaria
Janvier 2007	Répétition de contenu : diarrhée, pneumonie et malaria
Février 2007	Nouveaux contenus : maladies de la peau, HIV/SIDA; Répétition de contenu : diarrhée, pneumonie et malaria.
Mars 2007	Nouveaux contenus sur : diarrhée, pneumonie et malaria.
Avril 2007	Répétition de contenu : diarrhée, pneumonie, malaria, HIV/SIDA, maladie de la peau et santé reproductive.
Mai 2007	Récapitulation des informations sur toutes les maladies et fourniture de mises à jour de contenus

Le tableau ci-dessus montre, entre autres points, que l'on s'est surtout concentré sur la diarrhée, la pneumonie et la malaria parce que les professionnels de santé ont identifié ces maladies comme étant des problèmes majeurs de santé à cette époque nécessitant une diffusion accrue d'informations pour mieux prendre en charge ces maladies. Les contenus étaient livrés le lundi, le mercredi et le vendredi respectivement (selon le sujet traité) avec en plus des livraisons quotidiennes des média imprimés locaux (certains professionnels de santé

n'ont pas les moyens d'acheter des journaux quotidiens qui peuvent néanmoins contenir des informations importantes dans leur domaine). Les mises à jour de contenus ont permis de fournir des données importantes qui n'étaient pas incluses dans les envois précédents et de couvrir de nouveaux développements comme l'audience publique sur l'utilisation du DDT (*Note du traducteur : le dichlorodiphényltrichloroéthane, un pesticide*) qui ont pu être utiles aux professionnels de santé. Certains utilisateurs de PDAs ont aussi signalé des pertes de contenus (disparition de « bibliothèques ») donc des livraisons ont été refaites pour remplacer ces données perdues.

Pour résumer, le processus de fourniture de documents fonctionne comme suit :

- Chartered Healthnet d'Ouganda et Satellife sélectionnent des contenus et documents des sources internationales et locales ;
- le contenu est transformé en format PDF ou html et mis sur le serveur de la Faculté de Médecine de l'Université de Makerere ;
- les documents sont livrés aux Points d'Accès Sans Fils (initialement avec le système « Jacks » puis le système « African Access Point ») installés dans des hôpitaux régionaux et centres de santé des sous-districts (centre de santé VI) ;
- les professionnels de santé amènent leurs PDAs aux Points d'Accès, téléchargent les contenus et les partagent. Ils peuvent aussi les reconditionner pour les partager avec des collègues de la santé dans des unités dépendantes des leurs.

Des réseaux collaboratifs ont été mis en place dans les districts pilotes pour faciliter le partage d'expériences et les méthodes de résolution de problèmes en ce qui concerne l'utilisation des PDAs. Dans le district de Rakai (Sud de l'Ouganda), par exemple, deux clubs d'utilisateurs de PDAs existaient au moment de la rédaction de cet article, l'un à l'hôpital de Kalisozo et l'autre à l'hôpital de Rakai. Chaque club compte plus de 20 membres venant des centres locaux de santé qui se réunissent deux fois par semaine pour discuter des contenus reçus pendant la semaine, définir comment mieux appliquer les données à leur travail quotidien et comment reconditionner le contenu pour convenir à leurs subordonnés avec lesquels ils le partagent.

Une étude de mars 2007 sur ces utilisateurs des PDAs a montré, parmi d'autres choses, que la plupart des professionnels de santé reconnaissaient une amélioration louable de l'accès à la littérature et aux contenus actuels. Les informations reçues leur a permis de mettre à jour leurs connaissances pour améliorer les soins aux patients au quotidien. 72% des professionnels de santé sondés trouvaient que la livraison de contenus trois fois par semaine (lundi, mercredi et vendredi), avec des livraisons quotidiennes de journaux locaux, convenait et qu'il serait souhaitable de continuer ainsi. Toutefois les professionnels de santé ont exprimé le souhait de recevoir plus d'articles basés sur le contexte local. Le sondage a aussi révélé que la fourniture de contenus a été perturbée par l'irrégularité de l'alimentation électrique aux points d'accès sans-fil. Il existe donc un réel besoin de trouver une solution durable à la question de l'alimentation électrique de ces points d'accès.

3.3.2 Le Service de Fourniture de Documents pour étudiants mal voyants.

Les Universités publiques de l'Ouganda ont une politique d'action positive envers l'admission d'étudiants handicapés qui constitue actuellement environ 1% de la population estudiantine. Le défi est donc d'étendre la fourniture de documents à cette catégorie d'utilisateurs des bibliothèques. Mulib a récemment acquis des équipements (une embosseuse de Braille) pour améliorer son service de fourniture de documents aux étudiants mal voyants.

4. CONCLUSION

Cet article a mis en valeur les différentes activités en matière de fourniture de documents entreprises par la Bibliothèque de l'Université de Makerere ainsi que la réussite du Service de Fourniture de Documents Électroniques par voie de PDAs aux professionnels de santé en zone rurale en Ouganda. Cet article a aussi présenté les possibilités pour la fourniture de documents grâce à des collaborations avec des universités du monde développé. S'il est vrai que les universités des pays en développement ont moins de contenus à échanger, il est néanmoins à espérer que d'autres bibliothécaires universitaires dans des pays développés lisant cet article pourront y trouver une inspiration pour créer des liens similaires avec des universités dans les pays en développement dans l'esprit de l'initiative de l'ONG « Bibliothèques Sans Frontières ».

La Fourniture de Documents reste donc une stratégie importante pour améliorer l'accès aux ressources de l'information et leur utilisation. En Ouganda, la fourniture de documents se développe de façon continue et régulière. Au fur et à mesure que les universitaires, chercheurs et médecins auront accès en ligne à une plus grande quantité de revues scientifiques en texte intégral, la demande pour des documents pourrait diminuer de manière progressive dans les institutions possédant une connexion Internet stable. Toutefois, le coût élevé des connexions internet ainsi que les autres barrières en matière d'infrastructure TIC empêchent actuellement beaucoup d'institutions universitaires et de recherche d'accéder à des ressources en ligne. Les Service de Fourniture de Documents resteront donc une stratégie clé pour assurer l'accès aux ressources d'information. Ainsi la coopération et le partage de ressources sont voués à rester des sujets d'actualité pour les SIB pendant un temps encore. En Ouganda, la promotion de la Fourniture de Documents se poursuivra pour profiter au maximum des bienfaits de ces services.

RÉFÉRENCES

Demilew, Petros. (2001). The potential of electronic document delivery services for academic libraries in Ethiopia. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, (27), no. 6, Aug-Sept.

Gelaw, Daniel (1998). The role of information technology for resource sharing among academic libraries in Ethiopia. In: Workshop report on the Information resource sharing and networking among academic institutions in Ethiopia, septembre 3-6th, Addis Ababa, Ethiopia.

Kaul, H. K. (1999). Library resource sharing and networks. Virgo Publications, New Delhi.

Kaul, S. (2001). Information resource sharing models in developing countries. *INSPEL* (35). Pp 9-26.

Musoke, Maria G. N. & Kinengyere, Alison A (2008). Changing the strategies to enhance the usage of electronic resources among the academic community in Ouganda with particular reference to Makerere University. In: Evaluating electronic resource programmes and provision: case studies from Africa and Asia. Oxford: INASP: ch 6.

Musoke, Maria G. N. (2006). Repackaging health information to reach rural areas. In: Millennium Development Goals and Health Information in Africa: Proceedings of the 10th Biennial Congress of the Association for Health Information and Libraries in Africa (AHILA), Mombasa-Kenya. ISBN: 9966-7243-0-3

Ouganda Health Information Network PDA project report, May 2007. www.healthnet.org

Wanyama, L. (2002). Resource sharing: a solution to the endemic shortage of reading, research and teaching resources. In: Nkhoma-Wamunza, A. G. (editor), *Training and management of information services in the new millennium: issues, challenges and trends*. Proceedings. Dar es Salaam.