

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Badji Mokhtar. Annaba
Faculté de Technologie
Bibliothèque F.T.



journées d'études
25/26 Mai 2022

La démarche qualité dans la bibliothèque de la faculté de
technologie
et la place de la bibliothèque parmi le dispositif de la
gouvernance universitaire.

**« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming**



« La bibliothèque de la faculté de technologie face aux nouvelles orientations »

Par Mme Ladjal Hasnia

Conservateur en chef

Responsable de la bibliothèque de la faculté de technologie

Master II en bibliothéconomie

« La qualité est l'affaire de tous »

W, Edwards Deming

Sommaire

- 1- Présentation de la bibliothèque
 - 1-1- Service Gestion des Fonds
 - 1-2- Service Orientation et Recherche Bibliographique
 - 1-3- Service Informatique
- 2- La démarche qualité dans la bibliothèque
 - 2-1- Evaluation
 - 2-2- Mesure de la performance (norme ISO 11620)
 - 2-3- La démarche Benchmarking
- 3-La bibliothèque parmi le dispositif de la gouvernance universitaire
- Conclusion

« La qualité est l'affaire de tous »

W, Edwards Deming



1- Présentation de la bibliothèque

**« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming**

- La bibliothèque de la faculté de Technologie est composée de 9 bibliothèques spécialisées, réparties sur 9 départements.
- Elle possède un fonds documentaire assez riche qui regroupe environ 10300 titres d'ouvrages qui traitent sur les domaines de :
 - L'électronique, -l'électrotechnique, -l'électromécanique, -la mécanique, -l'informatique, -la métallurgie, -l'hydraulique, -le génie civil, et -le génie des procédés.
- Son fonds documentaire est signalé et localisé via son catalogue OPAC : <http://biblio-fsi.univ-annaba.dz/opac>
- Pour assurer le marketing des services offerts, la bibliothèque s'appuie sur son portail : <https://biblio.univ-annaba.dz/ingeniorat/>
- Elle est composée de trois services : Service Gestion des Fonds, Service Orientation et Recherche Bibliographique, et Service Informatique.

« La qualité est l'affaire de tous »

W, Edwards Deming

1-1- Service Gestion des Fonds

Par : Mme Bousaha Nassima
Attachée de bibliothèque niveau 2
Chef de service
PGS en OGB
Master II en bibliothéconomie

**« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming**

- Le service gestion des fonds assure les opérations d'acquisition et de traitement documentaire.
- 1- Acquisition : Sachant que la phase de sélection nécessite des connaissances dans le domaine à traiter et la contribution des utilisateurs, le service utilise un formulaire électronique sur le portail de la bibliothèque pour la collecte des choix.

https://biblio.univ-annaba.dz/ingeniorat/?page_id=4144

- Il procède également à la diffusion de catalogues proposés par les fournisseurs.
- Le service assure aussi la gestion des dépôts, des dons, des échanges, l'enregistrement et la mise à jour de l'inventaire.
- Il signale les nouvelles acquisitions et diffuse les statistiques comme c'est mentionné sur le site.

**« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming**

- 2- traitement documentaire :
- le service facilite l'accès aux documents par l'organisation des données bibliographiques, en utilisant les normes NF Z44-050 pour le catalogage des monographies et NF Z44-063 pour le catalogage des publications en série.
- Il utilise également la CDD (classification décimale de Dewey) pour classifier les documents.
- Et pour l'indexation, il s'appuie sur le langage documentaire universel rameau (Répertoire d'autorité matière encyclopédique et alphabétique unifié) de la BNF
- Toujours dans le cadre du traitement documentaire, le service procède à l'importation des notices bibliographiques en format unimarc en utilisant le protocole Z3950 à partir de catalogues appartenant à des organismes documentaires nationaux ou internationaux.

- Exemple : Importation de notices à partir de Moccam

« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming

- Le service joue un rôle très actif dans l'alimentation du catalogue en ligne de la bibliothèque « OPAC »

<http://biblio-fsi.univ-annaba.dz/opac/>

- Par le biais du service traitement, la bibliothèque participe également à l'alimentation du catalogue collectif d'Algérie « CCDZ »

<https://www.ccdz.cerist.dz/>

« La qualité est l'affaire de tous »

W, Edwards Deming

1-2- Service Orientation et Recherche Bibliographique

Par : Mme Feraga Wafa

Attachée de bibliothèque niveau 1

Chef de service

Master II en bibliothéconomie

« La qualité est l'affaire de tous »

W, Edwards Deming

- Le service a pour mission :
- D'informer les usagers sur le mode d'organisation et de fonctionnement de la bibliothèque
- D'orienter les usagers en cas de besoin vers d'autres établissements
- Fournir aux usagers tous les supports et techniques de recherche
- Former les usagers à l'utilisation des outils de recherche
- Participer à l'organisation des activités culturelles et scientifiques de la bibliothèque
- Suivre au plus près les usagers à l'inscription et à l'utilisation du SNDL(système national de documentation en ligne)

« La qualité est l'affaire de tous »

W, Edwards Deming

Pour assurer efficacement son travail, la connaissance des sources d'information, la maîtrise des nouvelles techniques de recherche, de formation et d'information et l'usage des TIC se révèle indispensable.

Il doit constamment s'entourer d'outils qui lui permettent de répondre rapidement aux attentes des usagers.

le service s'appuie sur le service de référence virtuel pour fournir toutes les références nécessaires :

https://biblio.univ-annaba.dz/ingeniorat/?page_id=4513

Il se sert également du portail de la bibliothèque pour :

la formation des usagers, la diffusion sélective de l'information, la diffusion de l'information courante, et la veille informationnelle.

« La qualité est l'affaire de tous »

W, Edwards Deming

1-3- Service Informatique

Par : Mme Mouat Imene

Responsable du service informatique

Technicien supérieur en informatique

« La qualité est l'affaire de tous »

W, Edwards Deming

Le service a pour missions :

- De suivre au plus près le système intégré de gestion de la bibliothèque.
- D'assurer la mise à jour des bases de données et des transactions.
- De suivre au plus près le portail de la bibliothèque et d'assurer sa mise à jour.
- D'assurer la résolution des problèmes informatiques et la maintenance.
- De suivre au plus près la bonne marche de la connexion internet.
- D'assurer la gestion du parc informatique .
- D'assurer la bonne marche du travail en réseau entre services et bibliothèques de départements.
- De participer à la mise en œuvre et au développement des applications bibliothéconomiques en cas de besoin.
- D'assister le personnel de la Bibliothèque à la manipulation des outils informatiques.

« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming

- 2- La démarche qualité dans la bibliothèque

Par Mme Ladjal Hasnia

Conservateur en chef

Responsable de la bibliothèque de la faculté de technologie

Master II en bibliothéconomie

« La qualité est l'affaire de tous »

W, Edwards Deming

- 2- La démarche qualité dans la bibliothèque

Quelque soit le contexte d'application de la qualité, cette dernière repose sur l'amélioration des services offerts. Des services qui soient adaptés aux besoins des usagers, et aux capacités économique de l'organisme.

Elle consiste à décomposer tous les processus de l'organisme documentaire pour remédier aux dysfonctionnements en conformité avec des référentiels comme :

- ISO 9000-9004 : Systèmes de management de la qualité,
- ISO 11620 : relative aux indicateurs de performance des bibliothèques,
- Les normes Afnor,
- Les manuels de L'IFLA : Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques.

La démarche qualité dans la bibliothèque permettra d'impulser des changements positives, d'apporter des améliorations, et de valoriser l'offre de service

« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming

Une démarche qualité se décompose généralement en trois phases :

1- En premier lieu, il est nécessaire de nommer un chef de projet reconnu pour ses compétences professionnels. Ce dernier doit définir les objectifs de l'organisme dans la démarche qualité, analyser les processus de l'organisation, et rendre compte des résultats

2- Pour une meilleure assurance de la démarche qualité, il est nécessaire de faire appel à un consultant qui maîtrise la famille ISO 9000.

3- Une fois ces démarches accomplies, il est possible de demander la certification auprès d'un organisme accrédité.

« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming

- 2-1- Evaluation

Toute démarche qualité doit faire objet d'une évaluation.

Donc les statistiques, les rapports d'activités, les tableaux de bord nous permettent d'établir un diagnostic qui nous donne un aperçu sur l'état des lieux et sur les écarts entre les services attendus et les services perçus.

L'évaluation permet de mesurer les écarts entre les objectifs tracés et les réalisations, et d'éclairer les tutelles sur la situation actuelle et réelle de l'organisme.

« La qualité est l'affaire de tous »

W, Edwards Deming

2-2- Mesure de la performance

(norme ISO 11620 relative aux indicateurs de performance des bibliothèques)

L'objectif principal dans une démarche qualité, c'est d'atteindre la meilleure performance possible. Ce dernier concept est devenu une partie intégrante dans le management des structures documentaires.

La norme ISO 11620 offre une liste d'indicateurs de performance, où chaque bibliothèque peut choisir les plus appropriés pour mesurer la qualité de ses services,

Les versions mises à jour de la norme ISO 11620, entraînent de nouveaux indicateurs liés :

- Au développement considérable des ressources et des services électroniques,
- A l'évolution du rôle de la bibliothèque qui doit multiplier les services à distance et conserver en même temps son rôle à offrir un lieu de travail, d'apprentissage, de recherche, d'animation et de culture
- A la demande croissante d'efficacité et d'efficacités.

« La qualité est l'affaire de tous »

W, Edwards Deming

● 2-3- La démarche Benchmarking

Une démarche qui consiste à mener une action de comparaison entre bibliothèques à l'échelle nationale et internationale pour mieux mesurer la pertinence des actions. Cette notion entrainera :

- Une motivation à l'amélioration et au développement
- Une meilleure organisation
- la volonté de s'appuyer sur les réflexions et les pratiques des professionnels
- La volonté de s'inspirer des bibliothèques renommées
- D'être convaincu que les stratégies de développement repose sur le savoir faire, sur les compétences et sur la disponibilité des personnes

« La qualité est l'affaire de tous »

W, Edwards Deming

Toutes les actions de la bibliothèque peuvent être Benchmarker en interne et en externe.

❖ Exemple de comparaison interne d'une action d'aménagement des espaces.



Bibliothèque du département A



Bibliothèque du département B

« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming

❖ Exemple de comparaison externe d'une action d'aménagement des espaces.



Bibliothèque du département A



Bibliothèque de l'école nationale supérieure
Des mines et métallurgie

« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming

- ❖ Exemple de comparaison externe d'une action d'aménagement des espaces.



Bibliothèque du département A



Bibliothèque de la faculté
des sciences économiques

« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming

- ❖ Exemple de comparaison externe avec une bibliothèque étrangère dotée d'un système RFID (Radio-frequency Identification)



Bibliothèque du département A



Bibliothèque B

« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming

3-La place de la bibliothèque parmi le dispositif de la gouvernance universitaire

- ❖ La gouvernance universitaire consiste à adopter une gestion performante, transparente, efficace et rentable. Sa mise en œuvre nécessite :
 - De tracer un dispositif de gouvernance
 - De définir les objectifs de l'organisation
 - De définir les différents acteurs de l'université
 - De définir les rôles et les missions de chaque acteur
 - D'établir les procédures qui permettent de concrétiser les rôles et les missions
 - De Prendre en considération les points relationnels entre les différents acteurs et de les respecter
 - D'éclairer le rôle et la valeur des bibliothèques sur le terrain de la formation et de la recherche

- ❖ Une bibliothèque universitaire ne fonctionne jamais toute seule. Cela implique que la contribution des différents acteurs de l'université dans les actions managériales de la bibliothèque devient nécessaire si l'on veut atteindre les objectifs et le niveau de qualité exigée.

« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming

Conclusion:

La qualité et la performance d'une bibliothèque ne seront obtenues que si la tutelle :

- S'imprègne d'une culture de valorisation des bonnes pratiques
- Exprime le vœu de définir des rôles actifs aux bibliothèques sur le dispositif de la gouvernance universitaire
- Dégage les moyens humains, matériels et technologiques nécessaires

« La qualité est l'affaire de tous »
W, Edwards Deming