

Université Benyoucef Benkhedda d'Alger

Faculté des sciences humaines et sociales

Département de bibliothéconomie et sciences documentaires

Mémoire pour l'obtention du diplôme de Magister

Thème

Contribution à l'étude de conception, de réalisation et de gestion du
Centre national de documentation des télécommunications : Etude des
besoins en information

Dirigé par :

M. Rabah Allahoum

Présenté par :

Rachid Benchertioua

Alger

2008

Notice technique

Benchertioua, Rachid

Contribution à l'étude de conception, de réalisation et de gestion du Centre national de documentation des télécommunications : Etude des besoins en information / Rachid Benchertioua.- [s.l.] : [s. n.], [2008].- 166 f. : fig., tabl. ; 30 cm

Mémoire de magister : bibliothéconomie et sciences documentaires : Alger : 2008
Bibliogr. f. 160 - 166 .- Annexes

Mots-clés : Besoin en information ; Etude de besoin ; Enquête d'information ; Information documentaire : enquête ; Bibliothèque : utilisateur ; Ministère des postes et télécommunications

Résumé : L'objet de cette étude des besoins en information des utilisateurs de la bibliothèque du Ministère des postes et télécommunications se propose d'apporter une contribution à l'étude de conception, de réalisation et de gestion du Centre national de documentation des télécommunications. Elle sert à déterminer les besoins réels des utilisateurs et leur comportement face à l'information documentaire. Elle est composée d'une introduction, de trois parties divisées chacune en deux chapitres, d'une conclusion générale, d'une bibliographie et d'annexes. L'introduction présente les télécommunications et leur rôle, pose la problématique et les hypothèses, le choix et l'intérêt du sujet, les sources utilisées. Le premier chapitre est un essai de définition des concepts ; le deuxième chapitre aborde l'étude de l'existant en

présentant la structure documentaire et son environnement ; le troisième chapitre est consacré à l'étude statistique du fonds documentaire ; le quatrième chapitre est une analyse du fonds documentaire et met en valeur l'importance des documents techniques ; le cinquième chapitre aborde l'enquête avec la méthodologie suivie pour l'élaboration du questionnaire ; le sixième et dernier chapitre est consacré à l'analyse et synthèse des résultats du questionnaire. La conclusion est une synthèse générale des résultats de l'enquête et donne les motifs pour la création du Centre national de documentation des télécommunications.

Les réponses des utilisateurs témoignent, par leur homogénéité, de l'intérêt porté à l'information documentaire et aux prestations qui leur sont offertes. Ils sont conscients du rôle que jouent la documentation et l'information documentaire dans leurs activités. L'enquête met en évidence la recherche d'une information technique, la difficulté d'accès à l'information due au manque d'instruments de référence, l'utilisation de documentation personnelle et de contacts externes, la non fréquentation de la bibliothèque par manque de temps surtout, la sous utilisation du fonds documentaire, la non satisfaction par le fonds documentaire.

Le constat général est que la bibliothèque ne répond pas aux attentes en matière d'information documentaire, que les usagers sont satisfaits par les services mais que la majorité demande la création d'une nouvelle infrastructure.

Plan de travail

	Feuille
Introduction	12
Problématique et hypothèses	19
Méthodologie	20
Choix et intérêt du sujet	21
Sources utilisées	21
Documents précédents d'étude des besoins	23

Première partie

Chapitre 1 : Essais de définition des concepts

Introduction	24
1. Télécommunications et information	
1. 1. Télécommunications	24
1. 2. Information	27
2. Besoin – Enquête – Entretien – Etude – Interview – Observation – Question – Questionnaire – Etude des besoins en information	
2. 1. Besoin	29
2. 2. Enquête	31
2. 3. Entretien	33
2. 4. Etude	34
2. 5. Interview	36
2. 6. Observation	39
2. 7. Question	41
2. 8. Questionnaire	42
2. 9. Etude des besoins en information	44
3. Utilisateurs	
Introduction	45
3. 1. Utilisateur	46
3. 2. Utilisateur réel	46
3. 3. Utilisateur potentiel	47

3. 4. Les utilisateurs de la bibliothèque du Ministère des postes et télécommunications	48
3. 4. 1. Chef de bureau (CHB)	48
3. 4. 2. Administrateur (ADR)	49
3. 4. 3. Ingénieur d'Etat (IGE)	49
3. 4. 4. Inspecteur principal (INP)	49
3. 4. 5. Ingénieur d'application (IGA)	49
3. 4. 6. Technicien supérieur (TS)	49

Chapitre 2 : Etude de l'existant : la structure documentaire et son environnement

Introduction

1. Présentation du Ministère des postes et télécommunications	
1. 1. Historique	52
1. 2. Le cadre institutionnel	52
1. 3. Le développement économique de l'administration	53
1. 4. La réforme institutionnelle	54
1. 5. La poste et les télécommunications	55
1. 6. L'Autorité de régulation de la poste et des télécommunications (ARPT)	55
1. 7. Organisation du Ministère des postes et télécommunications	57
2. Les télécommunications algériennes	
Introduction	59
2. 1. Les conditions d'évolution	59
2. 2. La prise en charge et la gestion de « l'héritage » colonial : 1962-1969.....	60
2. 3. Le remplacement des équipements vétustes : 1970-1973	60
2. 4. La rénovation et le développement régional du réseau de télécommunications : 1974-1979	62
2. 5. Les actions de rattrapage : 1980-2002	65

3. Présentation de la structure documentaire

Introduction	68
3. 1. Historique	68
3. 2. Moyens en personnel	72
3. 3. Moyens financiers	72
3. 4. Moyens matériels	
3. 4. 1. Les locaux.....	73
3. 4. 2. L'équipement et l'utilisation des locaux	74
3. 4. 3. Les équipements auxiliaires	75

4. Le fonds documentaire

Introduction	76
4. 1. Les ouvrages	76
4. 2. Les collections de périodiques et des Techniques de l'ingénieur	
4. 2. 1. La collection de périodiques	78
4. 2. 2. Les techniques de l'ingénieur	79
4. 3. Les documents techniques	
4. 3. 1. Les documents de l'Union internationale des télécom- munications (UIT)	79
4. 3. 2. Les documents de l'Union postale universelle (UPU)	80
4. 4. La collection de l'Ecole nationale supérieure des télécom- munications (ENST) de Issy-Les-Moulineaux (France)	80
4. 5. Les documents administratifs	80

Deuxième partie

Chapitre 3 : Etude statistique du fonds documentaire

Introduction	82
1. Le fonds général	82
2. Les ouvrages	83
3. Les collections de périodiques	84
4. Les documents techniques	
4. 1. Les documents de l'Union internationale des télécom- munications (UIT)	85

4. 2. Les documents de l'Union postale universelle (UPU)	86
5. La collection de l'ENST	87

Chapitre 4 : Analyse du fonds documentaire

Introduction	88
1. Ouvrages par domaines et langues	88
2. Périodiques	89
3. Documents techniques	
3. 1. Les documents de l'UIT	90
3. 2. Les documents de l'UPU	91
4. La collection de l'ENST	92

Troisième partie

Chapitre 5 : L'enquête

Introduction	94
1. Méthodologie du questionnaire	94
2. Objectifs	95
3. Méthodes d'investigation	
3. 1. L'observation	96
3. 2. L'interview	96
3. 3. Le questionnaire	
3. 3. 1. Les destinataires du questionnaire	97
3. 3. 2. Elaboration du questionnaire	98
3. 3. 3. Contenu du questionnaire	99
3. 3. 4. Diffusion et récupération du questionnaire	101
3. 3. 5. L'échantillon des réponses	101

Chapitre 6 : Analyse et synthèse des résultats du questionnaire

Introduction	102
1. Identification des lecteurs	102

2. Utilisation de l'information documentaire	111
3. Sous utilisation du fonds documentaire	129
4. Inadaptation du fonds documentaire, des produits et des services	139
5. Délais de livraison de l'information (délais de réponse)	155
Conclusion	158
Références bibliographiques	160
Annexes	