



# La médiation dans les bibliothèques universitaires à l'ère du numérique : Vers un nouveau paradigme de la formation et de la recherche universitaire

Sanaa Lass Mjait

## ► To cite this version:

Sanaa Lass Mjait. La médiation dans les bibliothèques universitaires à l'ère du numérique : Vers un nouveau paradigme de la formation et de la recherche universitaire. 2018. hal-01967152

**HAL Id: hal-01967152**

**<https://hal.science/hal-01967152>**

Preprint submitted on 30 Dec 2018

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# ***La médiation dans les bibliothèques universitaires à l'ère du numérique : Vers un nouveau paradigme de la formation et de la recherche universitaire***

**SANAA MJAÏT**

*Faculté des Lettres et des Sciences Humaines Ben M'sik*

*Mj.sanaa@hotmail.fr*

## ***Résumé :***

Ces dernières années, l'arrivée d'internet et du développement des nouvelles technologies ont profondément transformé le paysage des bibliothèques universitaires au Maroc. Poursuivant leurs missions traditionnelles, ces institutions ont pris au cours de ces dix dernières années conscience des potentialités offertes par les TIC pour relever les défis de la société de la connaissance. C'est pourquoi, plusieurs mesures de réformes ont été prises afin de moderniser les bibliothèques universitaires et faire des nouvelles technologies une locomotive du développement de l'enseignement et une véritable réponse au défi de la modernisation du système universitaire.

Cependant, la réforme des bibliothèques de recherche ne peut être limitée à la seule technologie, aux collections, ou encore aux équipements....Elle comprend aussi et surtout un autre paramètre important : la médiation à l'information. Cette thématique a refait surface aujourd'hui dans les discours abordant les bibliothèques universitaires pour des raisons qui relèvent largement des évolutions qu'ont connues les pratiques de recherche des étudiants, la documentation académique et les attentes des universités à l'heure de l'économie du savoir. Et il conviendrait, à ce niveau-là, de se demander quelle évolution a connu la relation entre les bibliothèques universitaires et les usagers. Une approche mixte fondée sur le recueil des données quantitatives et qualitatives offre une vision issue de l'intérieur des bibliothèques universitaires sur l'état de la pratique de médiation et des moyens d'intermédiation déployés pour faciliter l'accès aux documents et à l'information. Cette approche permettra aussi de mettre à jour les enjeux de la pratique de médiation pour les usagers et pour la recherche scientifique.

**Mots-clés :** L'enseignement supérieur, la recherche universitaire, les bibliothèques universitaires, les technologies de l'information et de la communication, la médiation.

## INTRODUCTION

*«Si les bibliothèques seront considérées comme uniquement des groupes de données elles disparaissent, en revanche si elles seront considérées comme des lieux d'accès aux ressources et des lieux de médiation, à ce moment-là elles peuvent plutôt perdurer ».* [B.Bachimont]

Aujourd'hui, personne ne peut nier que les technologies de l'information et de la communication ont bouleversé la plupart des domaines de l'activité humaine. Le monde de l'enseignement n'a pas échappé à ces bouleversements. Le numérique a généré de nouvelles modalités de médiation à l'information et a complètement modifié l'offre documentaire, les pratiques informationnelles, les compétences et les méthodes de travail des acteurs de l'information et de la connaissance, des étudiants et des chercheurs.

Au Maroc, l'intérêt pour l'économie du savoir s'accroît, particulièrement sous l'impulsion de la mondialisation et du recours accru à la technologie<sup>1</sup>. Les institutions universitaires, voulant intégrer cette économie du savoir, se sont vues dans l'obligation de repenser leurs missions initiales de formation et d'appui à la recherche auxquelles s'ajoute désormais la formation tout au long de la vie.

Le développement de l'e-formation<sup>2</sup> et de l'e-recherche, l'évolution des campus virtuels et les bibliothèques numériques représentent quelques efforts fournis par le Maroc afin de faire des TIC une locomotive du développement de l'enseignement et une véritable réponse au défi de la modernisation du système universitaire<sup>3</sup>.

Dans ce contexte en pleine mutation, les bibliothèques universitaires ne peuvent rester éternellement un espace d'emprunt et de consommation de l'information. Elles ont subi elles aussi les influences du numérique et ses usages et ont commencé à prendre conscience des possibilités que les TIC peuvent offrir<sup>4</sup>. En effet, pendant ces dix dernières années, les

---

<sup>1</sup> L'université veut passer en mode numérique, L'économiste, édition N° 3979 du 2013/03/01 Consulté le 08 août 2013.

<sup>2</sup> Le e-learning est justement un projet entrepris par le Maroc dans le but de généraliser les TIC au Maroc. «Le Maroc ayant la volonté de s'inscrire dans la société de l'information et du savoir a opté pour la stratégie e-Maroc, proposant une vision globale permettant la réduction de la fracture numérique qui le sépare des pays développés ». Le E-learning pour généraliser les TICS au Maroc, besoin de formation dans le contexte du projet E-Maroc et l'INDH, DAOUDI NAJIMA, Enseignante à l'ESI.RESI, n° 17-18, décembre 2007.

<sup>3</sup> Développement des TIC au Maroc, EUMED EVENT2, AMMAN, le 04 novembre 2008. [En ligne] <http://www.terena.org/activities/development-support/eumedevent2/presentations/Tricha-EUMed2.pdf> consulté le 08 août 2013.

<sup>4</sup> Madame Latifa Tricha, secrétaire générale du département de l'enseignement supérieur, a déclaré, lors d'un atelier sur la mise en place d'une bibliothèque numérique tenu à Rabat fin janvier 2007, que : « Le développement des technologies de l'information et en particulier de l'Internet a créé un environnement nouveau qui oblige à repenser le rôle des services d'information traditionnels. » [En ligne]

bibliothèques de recherche ont connu d'innombrables mutations<sup>1</sup>. La révolution numérique a effectivement induit une évolution des usages et a poussé les institutions de recherche à repenser leur rôle dans la transmission du savoir.

Plusieurs études, pour la plupart centrées sur la question de l'avenir des bibliothèques universitaires<sup>2</sup>, reconnaissent très largement que ces institutions doivent se moderniser afin d'accompagner l'évolution que connaît la dynamique générale de l'enseignement supérieur et celle que connaissent, que ce soit sur le plan technologique ou organisationnel, les bibliothèques universitaires un peu partout dans le monde.

En effet, actuellement les bibliothèques tentent de devenir un lieu de convergence des différents services pouvant participer à la réussite des étudiants et des chercheurs. C'est pourquoi la question de la modernisation, devenue récemment un sujet très débattu, a été traitée sous plusieurs angles (infrastructure, management, collections, produits et services, informatisation, formation des ressources humaines...).

Cependant, les bibliothèques universitaires ne seraient perçues comme des intermédiaires utiles que si elles apportent une valeur ajoutée les préparant ainsi à relever les nombreux défis posés par l'ère numérique qu'une bonne partie de la littérature professionnelle en bibliothéconomie considère comme une ère de concurrence pour les institutions de recherche.

D'ailleurs, Il serait inconvenant de débattre des bibliothèques universitaires et de leur rôle dans le soutien et l'accompagnement des activités de formation et de recherche sans mentionner la médiation et le rapport au public qui ont été considérés pendant de nombreuses décennies comme des sujets mineurs<sup>3</sup>.

Certes, ces deux thématiques ont refait surface aujourd'hui dans les discours abordant les bibliothèques universitaires pour des raisons qui relèvent largement des évolutions qu'ont connues les pratiques de recherche des étudiants, la documentation

---

[http://www.fulbrightacademy.org/file\\_depot/010000000/2000030000/21647/folder/98105/Morocco+Workshop+Report.pdf](http://www.fulbrightacademy.org/file_depot/010000000/2000030000/21647/folder/98105/Morocco+Workshop+Report.pdf).

<sup>1</sup> Dominique Peignet, « La bibliothèque entre mutation de l'offre et mutation de la demande », BBF, 2001, n°4. [En ligne] <http://bbf.enssib.fr/> Consulté le 29 juillet 2013.

<sup>2</sup> Plusieurs études ont abordé la question de l'avenir des bibliothèques : Thèves Élise, 2011, Penser la bibliothèque de demain : l'exemple de la bibliothèque de l'Ecole Nationale Supérieure des Techniques Avancées (ENSTA ParisTech) : Cadrage du concept, p. 6 Source : [www.campus-paris-saclay.fr/.../labibliothèquededemain...](http://www.campus-paris-saclay.fr/.../labibliothèquededemain...) (Consulté le 20/03/2013). Florence Roche, Frédéric Saby (dir.), L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires, Presses de l'Esssib, coll. « Papiers », 2013, 224 p., ISBN : 979-10-91281-13-3. Mémoire sur l'état et l'avenir des bibliothèques et des centres d'archives, présenté par l'AEEEEBSI à la Société royale du Canada dans le cadre des consultations sur l'état et l'avenir des bibliothèques et des centres d'archives.

<sup>3</sup> Florence Roche, Frédéric Saby (dir.), L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires, Presses de l'Esssib, coll. « Papiers », 2013.

académique et les attentes des universités à l'heure de l'économie du savoir. Mais l'on peut dire que ces discours n'ont pas expliqué de manière tangible comment les bibliothèques universitaires, à l'aune des changements technologiques, peuvent-elles offrir de la valeur ajoutée aux usagers et en l'occurrence à l'université sans qu'il y ait, au préalable, un remaniement ou plus précisément une remise en question de la qualité des pratiques de la médiation dans les bibliothèques universitaires surtout que ces institutions se verront devenir également un vecteur de l'accès à l'information numérique.

Notre travail aurait pour but d'évaluer l'état de la pratique de la médiation dans les bibliothèques universitaires marocaines et d'étudier les enjeux que peuvent présenter la médiation et le rapport au public pour l'amélioration de l'accès à l'information et à la documentation. De même, ce travail de recherche nous permettrait de formuler, en fonction des résultats obtenus, aux pouvoirs publics, aux différents acteurs des universités et des bibliothèques de recherche, des propositions et des recommandations afin de développer la pratique de la médiation dans les bibliothèques universitaires.

Autrement dit, ce travail nous permettrait de repenser et réinterroger le rapport aux usagers afin de proposer des formes de médiation qui permettent aux bibliothèques universitaires d'accompagner les changements actuels et de prendre une part de plus en plus active dans l'amélioration de l'accès à l'information, et un rôle décisif dans le développement de l'enseignement et de la recherche universitaire.

### **Problématique de recherche**

Jusqu'à présent, les réflexions menées sur les bibliothèques universitaires se sont pour longtemps attardées sur la question de la modernisation de ces institutions de recherche et sur l'enrichissement de leurs collections. Bien évidemment, *le développement et la modernisation des bibliothèques universitaires représentent actuellement un enjeu stratégique*<sup>1</sup>.

Mais cette modernisation en tant que telle ne peut toutefois se limiter au côté technique. Elle devrait prendre en considération plusieurs paramètres (le management, la

---

<sup>1</sup> Spécialement l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication. L'enquête de 2006, effectuée par Abdelouahed Biaz à propos des pratiques étudiantes sur Internet, cas des étudiants-chercheurs de la Faculté des Sciences Ben M'sik, confirme effectivement ce postulat : « Avec le phénomène de la mondialisation et le développement potentiel des technologies de l'information et de la communication, notamment Internet, l'environnement mondial se transforme et l'université marocaine ne peut rester indifférente aux enjeux importants de ces évolutions technologiques, en effet, l'essor des TIC trouble le monde universitaire et active la formation de « la société de la connaissance, d'une économie globale basée sur le savoir et sur la maîtrise de la circulation des informations et des technologies pertinentes »

formation des ressources humaines, le développement des services offerts, l'accueil et la médiation...) sinon elle risque de ne rester qu'une déclaration de bonne intention.

Ainsi, il paraît important de préciser que parmi ces paramètres, la médiation auprès des usagers demeure négligée, d'une part, parce qu'on considère que c'est une mission naturelle qui dépend non pas de la formation mais des inclinations individuelles des professionnels et d'autres part, parce que la formation prodiguée à ces professionnels demeure très théorique et plutôt tournée vers les techniques documentaires, quand elle est professionnalisante. Ceci explique la prédominance des profils orientés vers le produit-livre plutôt que vers le client-lecteur, et donc la médiation<sup>1</sup>.

En effet, l'efficacité des bibliothèques universitaires et l'amélioration de la qualité des services qu'elles proposent dépendent largement de la prise en compte des exigences des usagers et de leurs besoins d'où l'importance de la médiation, l'unique lien qui permettrait comme le rappelle Olivier Tacheau « *d'appréhender les différents mécanismes qui lient et délient tout individu à la connaissance et à la recherche d'information* »<sup>2</sup>.

En outre, ce défi de l'efficacité ne peut être relevé sans une revalorisation de la médiation surtout à une époque où les ressources documentaires numériques deviennent de plus en plus prisées. C'est d'ailleurs cette mission de médiation qui donne aujourd'hui tout son sens au travail du bibliothécaire de l'université : « *Le sens de l'action d'un bibliothécaire de l'université n'a d'intérêt que s'il contribue à soutenir les projets portés par la communauté universitaire dont il dépend. Et quoi de plus important que la médiation, c'est-à-dire l'effort qu'il déploie pour rendre intelligible une réalité de plus en plus complexe, que ce soit en matière de documentation –protéiforme–, en matière de diffusion de la culture ou des avancées scientifiques, ou en matière d'ouverture au monde de l'entreprise –par le biais d'un partenariat bien compris ? L'efficience et l'apport spécifique du bibliothécaire à la qualité de la formation et à la qualité de la recherche locale découlent d'une amélioration de la médiation* »<sup>3</sup>.

De ce fait, il est important de signaler que la médiation n'est pas une découverte ni une nouveauté. Cette mission a été, bien évidemment, toujours présente dans les bibliothèques universitaires. Mais, ce rapport au savoir, ce lien à l'information ne peut plus se faire comme avant.

---

<sup>1</sup> OLIVIER TACHEAU, Pour une bibliothèque universitaire réincarnée. Bbf : 2009 Paris, t. 54, no 6.

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Fabrice Boyer, Florence Alibert et Gaël Bourdet, La médiation en Bibliothèque universitaire de sciences : Le cas de Clermont-Ferrand (France), 2009.

En effet, la révolution numérique a induit énormément de changements que ce soit au niveau de l'offre documentaire ou même au niveau des pratiques informationnelles, qui se font de plus en plus via les différentes sources d'informations numériques. Des changements qui interpellent les bibliothèques, les poussent à repenser leur rapport aux usagers et à devenir dans cette mer d'information (infobésité) un accompagnateur du changement en proposant en permanence des mises en relation originales. En fait, *« de l'émergence du support numérique au fond documentaire devenu virtuel, tout concourt à la remise en cause des intermédiations traditionnelles. Le souhait d'un contact direct entre auteur et lecteur, producteur et usager (pour raccourcir la distance générée par la matérialité du document) est partout prôné puisqu'on assiste à un développement des formes nouvelles d'intermédiation (médiation numérique) »*<sup>1</sup>.

Ainsi, il faut préciser qu'il existe peu d'études qui ont traité le sujet pour essayer d'identifier les formes et les pratiques de médiation efficaces qui permettraient aux bibliothèques universitaires d'être de véritables intermédiaires entre les usagers et les ressources documentaires de plus en plus numériques.

En fait, les acteurs universitaires et les professionnels des bibliothèques universitaires ont souvent eu une conception assez réductrice des enjeux de la médiation et des missions relationnelles qu'ils doivent adopter afin d'accompagner l'utilisateur et de ne pas le laisser, comme le précise Olivier Tacheau, *seul et démuné face au numérique et à sa promesse du n'importe quoi pour n'importe qui, n'importe où et n'importe quand*. Plus encore ces professionnels commettent l'erreur de privilégier l'information à la médiation.

Plusieurs questions naissent de ce constat :

- *Quel est l'état actuel de la pratique de la médiation dans les bibliothèques universitaires marocaines ?*
- *Quel est le rôle des TIC dans cette médiation ? Dans quelle mesure cette pratique peut-elle aider les bibliothèques universitaires, à l'heure du numérique, à remplir leur rôle dans le soutien de l'enseignement et de la recherche universitaire ?*

Partant des questions posées au niveau de la problématique, nous émettons les hypothèses suivantes qui guideront notre travail de recherche :

---

<sup>1</sup> Samuel Tietse. Médiations informationnelles au prisme de l'innovation par l'usage des technologies numériques d'information communication en institutions culturelles. Les écosystèmes numériques et la démocratisation informationnelle : Intelligence collective, Développement durable, Interculturalité, Transfert de connaissances, Nov 2015, Schoelcher, France. <hal-01258338>

- H 1 : *La médiation en bibliothèque universitaire n'a connu aucune évolution.*
- H 2 : *Le retard de l'introduction des Tic dans les bibliothèques universitaires constitue un frein au développement de la médiation.*
- H 3 : *L'offre proposée par les bibliothèques universitaires se structure autour de services et de mises en relation traditionnels qui manquent d'originalité et ne répondent pas aux besoins actuels des étudiants et des chercheurs.*
- H 4 : *Le développement des formes de médiation documentaire est lié à l'intégration et à l'usage des TIC.*
- H 5 : *Les bibliothécaires ne sont peut-être pas suffisamment formés à la médiation et encore moins aux nouvelles technologies.*
- H 6 : *Les bibliothécaires n'ont pas les compétences requises pour faire face à un public dont les usages et les pratiques informationnelles sont désormais plus tournés vers le numérique.*
- H 7 : *L'évolution du secteur des TIC et celui de l'enseignement supérieur ont contribué à la modification des pratiques informationnelles des universitaires ainsi qu'à leurs besoins en matière de services et de médiation de proximité et à distance.*

### **Intérêt de la recherche**

Dans un contexte marqué par le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, la mutation de l'enseignement supérieur et la profusion de l'information, les bibliothèques universitaires se sont vues dans l'obligation de repenser leur rôle dans la transmission et la conservation des savoirs académiques.

En effet, il n'est plus question de collection. Aujourd'hui, une grande importance est accordée au service : il s'agit de donner accès pour faciliter l'apprentissage. Cependant, ces facilités appuyées par la convergence vers le tout numérique donnent précisément la possibilité d'interroger l'impact de cette révolution numérique sur notre rapport à la bibliothèque universitaire, à l'information et au savoir. L'intégration des TIC dans les bibliothèques universitaires implique donc d'évaluer l'état actuel de la pratique de médiation dans les bibliothèques universitaires et d'interroger l'impact de cette dernière sur la formation et la recherche universitaire.

A partir de là, nous comprenons bien l'intérêt qu'il y a à vouloir plus en savoir sur les bouleversements que connaissent, à l'ère du numérique, les bibliothèques universitaires, les services et les mises en relation qu'elles proposent afin de découvrir jusqu'à quel point ces éléments impactent la recherche académique et la formation.

Cet intérêt a été également nourri par les réflexions qui préoccupent actuellement le Maroc en matière de formation, d'éducation et de recherche. La formation à l'information,

la modernisation des bibliothèques, les usages liés aux nouvelles technologies de l'information et de la communication restent des points ambigus et flous.

Les données fournies par le rapport Maroc numérique 2013 et les recherches effectuées à propos des pratiques liées aux nouvelles technologies de l'information et de la communication ne donnent que peu d'informations et ne renseignent pas sur l'évolution des relations entre les bibliothèques universitaires et les usagers. Elles n'informent pas non plus sur les nouvelles formes et modalités de transmissions des savoirs ni sur la nature des corrélations qui existent entre ces nouvelles modalités (les TIC et la médiation) et la performance en matière de formation et de recherche académiques.

Le numérique a modifié notre perception du savoir et la manière de l'acquérir et de le conserver. Cette transformation nous la ressentons dans notre rapport aux institutions universitaires et spécialement les bibliothèques. Nul n'est insensible aux modifications qu'elles opèrent.

Cependant, il faut reconnaître que l'impact et les conséquences de l'utilisation de ces technologies sont encore peu connus que ce soit au niveau des services ou même au niveau des pratiques de médiation que les bibliothèques académiques proposent pour accompagner les changements actuels. Certes, « *la modernisation et le renouvellement des bibliothèques* »<sup>1</sup> est « *l'une des grandes priorités du Maroc* »<sup>2</sup>, mais il faut également signaler que ces efforts sont trop axés sur les collections, les équipements et l'infrastructure. Ainsi, de nombreux paramètres sont négligés dans le processus de modernisation des bibliothèques qui peuvent aujourd'hui, s'ils étaient pris en considération, permettre à ces institutions de jouer le rôle de locomotive et d'accélérateur dans l'amélioration de la qualité de la recherche et de la formation universitaire.

### **Terrain et méthodologie**

Les bibliothèques universitaires constituent notre terrain de recherche. Le choix de ce terrain d'étude provient du choix de notre sujet de thèse. Actuellement, le Maroc dispose, selon la littérature professionnelle, essentiellement de bibliothèques d'enseignement supérieur

---

<sup>1</sup> Une grande importance a été accordée aux bibliothèques de sciences et technologies. Cependant, la réussite de la réforme universitaire nécessitait l'appui et le développement des bibliothèques universitaires et des services d'information et de documentation. La réforme préconise de réaliser des diagnostics détaillés sur les systèmes d'information existants pour déterminer leurs problèmes et y remédier. La volonté du Maroc à développer le secteur de l'information et de la documentation se manifeste notamment par la création de la Bibliothèque nationale du Royaume du Maroc (BNRM), de l'Institut marocain de l'information scientifique et technique (IMIST) ainsi que par le renforcement et la restructuration des bibliothèques universitaires et des bibliothèques recours.

<sup>2</sup> Hanan Erhif – Lamyaa Belmekki, La bibliothèque de sciences et technologies : levier de réussite de la réforme universitaire au Maroc, 2007.

regroupé dans le RéMaBES (Réseau Marocain des Bibliothèques de l'Enseignement Supérieur) qui compte près de 200 bibliothèques d'établissements. Ce chiffre inclut des bibliothèques d'établissements, des bibliothèques de facultés, de départements et de laboratoires, des bibliothèques d'instituts, des bibliothèques d'écoles supérieures et d'instituts de recherche. Le projet (RBUM) Réseau des Bibliothèques Universitaires Marocaines comprend, quant à lui, des bibliothèques universitaires récemment créées et des bibliothèques d'établissements supérieurs. Après la fusion effective de quelques universités au Maroc, des bibliothèques universitaires dignes de ce nom ont été créées ou restructurées telles que la Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat et la bibliothèque universitaire de l'université Mohamed V. Ces deux institutions vont être, avec leurs spécificités et leurs particularités, notre terrain d'étude.

Le but de ce travail de recherche est d'établir un état des lieux en questionnant les différentes pratiques de médiation mises en œuvre dans les bibliothèques universitaires marocaines à l'aune de la révolution numérique et de bien distinguer leurs effets sur la formation supérieure et la recherche universitaire.

Pour réaliser cette étude, nous allons utiliser une approche mixte. Cette approche permet de combiner différents modes de collecte et d'analyse (quantitative et qualitative) en vue de bien répondre aux questions de recherche.

Une enquête sur le terrain doit nous permettre de répondre aux questionnements, en recensant les formes de médiation mises en place dans les bibliothèques ainsi que leur impact sur la recherche et l'enseignement. Pour réaliser l'étude présente une enquête sera menée auprès des bibliothèques universitaires marocaines.

A cet effet, deux questionnaires seront élaborés :

- **Un questionnaire destiné aux bibliothécaires** : Il a pour objectif de mettre l'accent sur les nouvelles mises en relations développées par les bibliothécaires à l'ère du numérique et comment ces derniers exploitent-ils les possibilités des TIC pour créer des liens plus personnalisés avec leurs usagers afin de mieux répondre à leurs attentes.
- **Un questionnaire destiné aux étudiants** : Il consiste à cerner les différentes formes de médiation qui profitent aux étudiants dans leur formation et leur recherche et comment ils exploitent les nouveaux outils de médiation dans le cadre de leurs études et même au niveau de la recherche scientifique.

## I. CADRE THEORIQUE ET CONCEPTUEL DE LA RECHERCHE

### 1. Revue des théories de la médiation

La médiation, présentée comme « *lien* », comme « *intermédiaire* », comme « *moyen* », comme « *valeur ajoutée* »..., a été particulièrement analysée dans les travaux inscrits dans le champ de l'information-documentation, en se centrant notamment sur les missions et activités des professionnels de la documentation<sup>1</sup>.

En effet, Les théories de la médiation en sciences de l'information et de la communication, pour la plupart, se sont construites à partir de plusieurs approches principalement portées par des auteurs comme B. Lamizet, J. Le Marec ou encore Y. Jeanneret, avec des domaines plus spécifiques comme la médiation culturelle dans l'approche muséale (J. Davallon), la médiation en éducation (V. Liquète), la médiation documentaire (Fabre, Gardiès) la médiation documentaire attaché à l'art contemporain (G. Régimbeau)<sup>2</sup>, la médiation documentaire numérique (Jean phillipe Accart, Xavier Galoup)...

Dans cette partie, il ne saurait être question d'évoquer toutes ces approches. Il s'agit en fait de présenter quelques éléments théoriques permettant d'apporter des éclaircissements sur la médiation documentaire et son évolution.

Au sein des sciences de l'information et de la communication, la médiation est devenue un champ de recherche important<sup>1</sup> dans le sens où les types de médiation ordonnent la production, la diffusion et l'appropriation de l'information au sein de l'espace public (Lamizet, 1995).<sup>2</sup>La médiation, abordée dans les travaux autour de l'information-documentation et plus particulièrement les travaux centrés sur les activités des professionnels de l'information qui s'appuient sur le traitement documentaire,<sup>3</sup> a été pensée pour désigner le

---

<sup>1</sup> Vincent Liquète, Isabelle Fabre, Cécile Gardiès. 2010. Faut-il reconsidérer la médiation documentaire ? In : Jean Caune (coord.), "La (les) médiation(s) en SIC", Les Enjeux de l'Information et de la Communication, Dossier 2010, [En ligne]. [http://w3.u-grenoble3.fr/les\\_enjeux/2010-dossier/Liquete-Fabre-Gardies/Liquete-Fabre-Gardies.pdf](http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2010-dossier/Liquete-Fabre-Gardies/Liquete-Fabre-Gardies.pdf).

<sup>2</sup> Fabre, Isabelle (2013). L'espace documentaire comme lieu de médiations. Esquisse. ISSN 1925-4873.

<sup>1</sup> La médiation fait l'objet d'un ensemble d'études et de discours qui s'intéressent aux évolutions des services et aux activités liés à la circulation de l'information, aux processus de production-diffusion-appropriation de l'information, à l'amélioration de contacts et/ou de dispositifs entre producteurs et consommateurs de l'information et aux changements organisationnels produits dans les espaces et lieux de médiation. Simonot B., (2012) L'accès à l'information en ligne, moteurs, dispositifs et médiations.

<sup>2</sup> Lamizet Bernard, «Médiation, culture et sociétés», In Introduction aux Sciences de l'information et de la communication, Paris, Ed. D'Organisation, 1995, p. 129-185.

<sup>3</sup> Liquète Vincent, Fabre Isabelle, Gardiès Cécile, « Faut-il reconsidérer la médiation documentaire ? », *Les Enjeux de l'information et de la communication* 2/2010 (Dossier 2010), p. 43-57.

rôle primordial joué par un médiateur, comme intermédiaire entre un usager et un système d'information.<sup>1</sup>

La médiation est alors cette activité traditionnelle du documentaliste accomplie à travers le traitement documentaire<sup>2</sup>. Liquète, Fabre et Gardies affirment d'ailleurs que la médiation inclut le traitement documentaire de l'information traditionnellement basé sur des normes professionnelles visant l'universalité, lié à un besoin collectif supposé. Ce traitement documentaire qui peut aussi devenir un intermédiaire est constitué de plusieurs phases : « *un travail matériel qui porte sur l'objet physique, un travail intellectuel de description du contenu et un travail mécanique de mise en mémoire du produit réalisé* »<sup>3</sup>.

Avec le développement des réseaux, l'échange des données d'information au niveau mondial a nécessité l'emploi de normes communes. Toutefois, Toutes les préparations entreprises par le documentaliste afin de représenter le monde au travers d'un même langage qui soit compréhensible par le plus grand nombre est souvent resté inconnu de l'utilisateur. « *C'est le travail de médiation qui vient atténuer la rigueur d'une normalisation et rendre perméable la frontière entre le concepteur du produit d'information et son récepteur, sensé avoir une connaissance minimale du traitement de l'information, et ce dans le but d'une meilleure communication* »<sup>1</sup>.

A la fonction d'intermédiaire que les auteurs ont attribué à la médiation, s'ajoute une autre fonction de service : « *Le médiateur, la personne qui sait comment trouver l'information, offre à tous, aux demandeurs, les moyens de localiser aussi aisément que lui cette information* »<sup>2</sup>. Cette conception représente un modèle linéaire de la médiation auquel on oppose désormais un modèle circulaire de la médiation. Dans ce modèle, « *l'utilisateur découvre de nouveaux moyens d'accéder aux informations et il peut faire partager cette découverte à d'autres usagers* ». <sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> CACALY S., LE COADIC Y-F., SUTTER E., POMART P-D., (2008), Dictionnaire de l'information, Paris, Armand Colin.

<sup>2</sup> Le traitement de l'information constitue un code commun entre le professionnel et l'utilisateur d'un système d'information. Ce code sert à représenter le contenu informationnel et à y accéder.

<sup>3</sup> Isabelle Fabre. L'espace documentaire comme lieu de médiations. Revue : Esquisse. ISSN :1291-228X. 2013.<hal-00837950>.

<sup>1</sup> Vincent Liquète, Isabelle Fabre, Cécile Gardies. 2010. Faut-il reconsidérer la médiation documentaire ? In : Jean Caune (coord.), "La (les) médiation(s) en SIC", Les Enjeux de l'Information et de la Communication, Dossier 2010, [http://w3.u-grenoble3.fr/les\\_enjeux/2010-dossier/Liquete-Fabre-Gardies/Liquete-Fabre-Gardies.pdf](http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2010-dossier/Liquete-Fabre-Gardies/Liquete-Fabre-Gardies.pdf).

<sup>2</sup> Karine Legghe. Les enjeux de la médiation documentaire dans les centres de documentation des musées. domain-shs. info.docu. 2010. <mem 00497437>.

<sup>3</sup> GELLEREAU, Michèle (2006). Pratiques culturelles et médiation. In OLIVESI, Stéphane, Sciences de l'information et de la communication : objets, savoirs, discipline. (p.27 - 42). Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.

Cela dit, un nouveau courant de la recherche en sciences de l'information et de la communication propose une autre acception de la médiation qui s'intéresse aux liens entre la médiation et la communication et à leur rôle dans le processus d'appropriation et de construction des connaissances<sup>1</sup>. En effet, ces auteurs, tout en partageant la conception selon laquelle le médiateur est un humain ou plus précisément un professionnel de l'information, insiste sur l'objet matériel médiateur appelé « *dispositif* ».

Dans une approche de dispositifs info-communicationnels élaborée par Fabre et Gardiès, le dispositif, est ce qui permet la mise en œuvre des médiations documentaires. Il se définit comme : « *La manière dont sont disposés les pièces, les organes d'un appareil ; [ou comme étant] le mécanisme lui-même* » Mais, cette définition assez technique du dispositif a cédé après la place à une autre plus abstraite : « *Agencement d'éléments quelconques dans un but, un effet.* ». Le dispositif est alors cet « *entre-deux* », cette « *figure intermédiaire* » qui se situe entre des concepteurs qui le pensent et des usagers qui l'utilisent.

En SIC, la médiation est très liée au dispositif « *qui représente le lieu où humains, objets matériels et liens s'organisent pour mettre en œuvre des interactions à la fois réelles et symboliques qui instituent des modalités et des logiques d'usages de l'information* »<sup>2</sup>. Cette définition rejoint manifestement celle qui a été donnée à la communication, où la médiation peut se définir comme une traduction, un lien entre l'énonciateur et le récepteur. En fait, la médiation peut se définir au travers des dispositifs qui accompagnent l'utilisateur et facilitent les usages. « *Servant à désigner et comprendre plusieurs niveaux d'agencements intentionnels d'éléments documentaires dans des espaces organisés, la notion de dispositifs peut être souvent associée aux termes info-communicationnels* »<sup>3</sup>. Cette association illustre bien l'interdépendance qui existe entre information et communication<sup>4</sup>.

Par surcroît, en information-documentation, une branche des sciences de l'information et de la communication, le dispositif info-communicationnel est : « *Ce qui permet, au travers des contraintes techniques et humaines induites, de construire des*

---

<sup>1</sup> Certains dispositifs comme les brochures et la signalétique sont des éléments de communication intégrés à la médiation.

<sup>2</sup> Gardiès, C., I. Fabre (2012). Définition et enjeux de la médiation numérique documentaire. Développer la médiation documentaire numérique. Lyon, Presses de l'enssib.

<sup>3</sup> Gardiès, Cécile. Dispositifs info-communicationnels de médiation des savoirs : cadre d'analyse pour l'information-documentation. (2012).

<sup>4</sup> Couzinet Viviane (dir.), Dispositifs info-communicationnels : questions de médiations documentaires, Paris, Hermès science publications, 2009, 263 p.

*connaissances. Il est porteur de missions et d'enjeux, qui par le traitement documentaire, facilite l'accès à l'information dans un processus de communication<sup>1</sup> ».*

C'est d'ailleurs dans ce sens que Viviane Couzinet a proposé une typologie des dispositifs. Cette typologie établit une différence entre les dispositifs documentaires primaires et les dispositifs documentaires secondaires :

- Les dispositifs documentaires primaires rassemblent les documents dits de première main tels que les revues et les ouvrages.
- Les dispositifs documentaires secondaires concernent le traitement de l'information des dispositifs info-communicationnels primaires.

Dans le contexte de l'augmentation de l'information numérique, *« la médiation est re-questionnée dans ses relations aux nouveaux dispositifs ». Effectivement, « une part de plus en plus importante de l'information produite aujourd'hui dans presque tous les domaines de l'activité humaine est numérique et conçue pour être accessible sur ordinateur »<sup>2</sup>*

Toutefois, l'accès direct facilité par le numérique exclut toute médiation documentaire. C'est l'ère de la désintermédiation. L'utilisateur, autonome, indépendant trouve tout seul l'information dont il a besoin. Pourtant, l'information recherchée même numérique est : *« Elle aussi, perçue principalement au travers du support, le document. Comment alors l'appréhender avec ou sans médiation, si, dès son inscription, elle reste incomplète puisqu'attacher au document qui est par définition toujours en mouvement, dans une incomplétude de forme, document au sein duquel subsiste toujours déjà un horizon d'intermédiation »<sup>3</sup>.*

C'est d'ailleurs autour de cet horizon d'intermédiation que se structurent les dispositifs info-communicationnels pour faciliter l'appropriation de connaissances par un public spécifique. Une médiation qui devient numérique mais : *« Qui n'est ni de la communication ni du marketing public au sens strict, mais se situe au cœur des métiers de l'information-documentation, quelque part entre l'accompagnement à la recherche documentaire, la gestion/diffusion de contenus et l'animation de communautés »<sup>4</sup>.*

La médiation est plutôt *« une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs de flux, des dispositifs passerelles et des dispositifs ponctuels pour favoriser l'accès organisé ou*

---

<sup>1</sup>Galaup (Xavier, sous la dir. de), Développer la médiation documentaire numérique, Presses de l'ENSIB coll. "la Boîte à outils, vol. 25", 2012.

<sup>2</sup>UNESCO-PRESSE, Comment préserver l'information numérique ? *Feature* n°2002-10. [En ligne] < [http://portal.unesco.org/fr/ev.phpURL\\_ID=4805&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/fr/ev.phpURL_ID=4805&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html) >.

<sup>3</sup> Gardiès, C., I. Fabre (2012). Définition et enjeux de la médiation numérique documentaire. Développer la médiation documentaire numérique. Lyon, Presses de l'ensib.

<sup>4</sup> <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>

fortuit, l'appropriation et la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire.»<sup>1</sup>. Elle est également une : « Démarche hybride entre outil de mise en valeur des contenus, outil de communication et outil de relation à l'utilisateur »<sup>2</sup>.

La médiation est en fait ce qui rend possible la rencontre entre l'œuvre et l'utilisateur et son appropriation. Les triangles suivants illustrent bien la signification de la médiation<sup>3</sup> ainsi que les dispositifs à travers lesquels s'expriment les différentes tâches du bibliothécaire.



Figure n°1 : Le modèle triangulaire de la médiation-les dispositifs



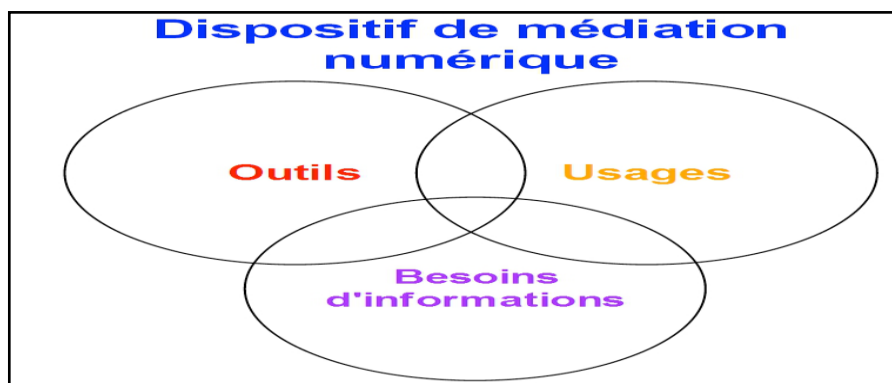
Figure n°2 : Le modèle triangulaire de la médiation- les tâches des bibliothécaires et les actions des usagers.

<sup>1</sup> Silvère Mercier, Médiation numérique : une définition. 2010. Article disponible en ligne sur : <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>

<sup>2</sup>Xavier Galaup (dir.), Développer la médiation documentaire numérique, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2012 (Collection Boîte à outils ; 25), 228 p. Disponible en ligne : <http://mediationdoc.enssib.fr/>

<sup>3</sup>Dans ce modèle triangulaire de la médiation, les trois sommets sont : l'œuvre, le bibliothécaire et l'utilisateur. Le triangle crée une dynamique. Sur chaque côté du triangle, deux des sommets sont en relation directe alors que le troisième « fait le mort » pour reprendre l'expression de Jean Houssaye dans son « triangle pédagogique ». Quand l'utilisateur écoute l'œuvre, le bibliothécaire n'est pas présent dans cette relation même s'il a organisé la rencontre ; c'est la relation Culture. Quand le bibliothécaire est en relation avec l'œuvre (par exemple pour la sélectionner, l'acheter, la cataloguer, etc.) l'utilisateur n'est pas présent même si c'est à son attention que le choix est fait ; c'est la relation Documentation. Quand le bibliothécaire renseigne un utilisateur, l'œuvre n'est pas écoutée même si c'est d'elle dont on parle ; c'est la relation Communication.

L'outil de médiation ne devient alors un dispositif qu'au moment où il est relié à des usages et des besoins en information.



**Figure n° 3 : Dispositif de médiation numérique**

[Source : MERCIER, Sylvère. Une mine d'or pour la médiation numérique. Bibliobsession.]

En d'autres termes, l'existence des dispositifs numériques est inhérente à la réunion de trois éléments étroitement liés : des besoins d'information, des usages et des outils. Dans ce cas-là, le dispositif est conçu pour satisfaire un besoin d'information au moyen d'un outil s'inscrivant dans des usages informationnels.

### **1.1. La typologie des dispositifs de médiation numérique**

Ainsi, au vu de ces clarifications et de ces définitions, Sylvère Mercier avance une typologie des dispositifs de médiation numérique :

#### **– Dispositifs de flux :**

*« Un dispositif de flux est un dispositif stable permettant le développement d'une identité numérique constituant une présence en ligne pérenne et attractive. Il vise à capter l'attention par le positionnement, la forme et le contenu proposé. Il permet notamment la diffusion de dispositifs ponctuels attractifs ».<sup>1</sup>*

Au niveau du dispositif de flux, la communication avec l'utilisateur est très privilégiée. Ce type de dispositif construit avec l'utilisateur une relation dans l'espace virtuel. Ces outils peuvent faire partie d'un dispositif de flux :

- **Le blog** : Un blog est une page internet qui, à son origine, servait de journal intime. De par son succès auprès du grand public, c'est un des phénomènes phares du web 2.0. Il est aujourd'hui utilisé comme outil de médiation numérique dans certains milieux professionnels dont celui des bibliothèques. L'élément principal du blog est le billet ou post. C'est un élément textuel auquel on peut ajouter des images, du son et des vidéos.

<sup>1</sup> Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs. En ligne : <http://www.bibliobsession.net/2012/05/04/mediation-numerique-le-guide-pratique-des-dispositifs/>

- **La page Facebook** : « Facebook est un réseau social en ligne qui permet à ses utilisateurs de publier du contenu et d'échanger des messages. »<sup>1</sup>. L'utilisateur crée une page web personnalisée, nommée profil, sur laquelle il peut publier du texte, des images et des vidéos.
- **Le Wiki** : « Un wiki est une application web qui permet la création, la modification et l'illustration collaborative de pages à l'intérieur d'un site web ».<sup>2</sup>

– **Dispositifs ponctuels :**

« Un dispositif ponctuel est un dispositif permettant la mise en forme d'informations de manière attractive de manière à capter l'attention des utilisateurs. Il peut s'insérer dans un dispositif de flux ».<sup>3</sup>

Il existe différentes applications permettant de créer des infographies, des cartes heuristiques. Elles peuvent être utilisées pour présenter des résultats de recherches, des statistiques, accompagner un exposé etc.<sup>4</sup>

– **Dispositifs passerelles :**

« Un dispositif passerelle est un dispositif dont la caractéristique est de proposer une interface entre un milieu tangible et des données numériques »<sup>5</sup>.

Certains outils de médiation permettent effectivement de créer un lien entre le monde physique et le monde numérique :

- **Le QR Code** : est un simple code barre qui contient des informations diverses (texte, URL, numéro de téléphone, SMS, adresse mail, coordonnées de géolocalisation). Il permet d'atteindre un public averti aux nouvelles technologies et qui serait plus attiré par un usage numérique<sup>6</sup>.
- **La Bibliobox** : Il s'agit d'un dispositif nomade permettant d'accéder à des ressources numériques, ne nécessitant pas de connexion internet. Il est composé d'un routeur qui génère un réseau Wi-Fi et d'une clé USB. Il suffit d'avoir un appareil capable de se connecter au réseau Wi-Fi pour pouvoir télécharger les contenus stockés dans la Bibliobox.

<sup>1</sup> Facebook. *Wikipedia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. 2015

<sup>2</sup> Wiki. *Wikipedia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. 2015

<sup>3</sup> <http://www.bibliobsession.net/2017/06/28/mediation-numerique-savoirs-marketing-public-differences-complementarites/>

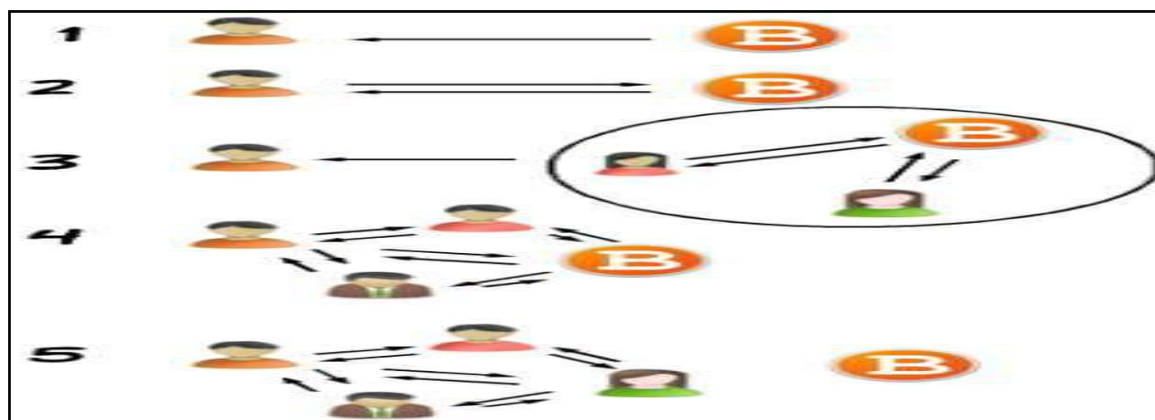
<sup>4</sup> Un projet de médiation numérique en bibliothèque : de la réflexion stratégique au choix de l'outil, Gabrielle Frech, Octobre 2015.

<sup>5</sup> Un projet de médiation numérique en bibliothèque : de la réflexion stratégique au choix de l'outil, Gabrielle Frech, Octobre 2015.

<sup>6</sup> <http://www.scoop.it/t/qrcode-en-bibliotheques/p/3998172355/2013/03/11/le-qr-code-est-il-toujours-d-actualite-cadic-services>

Ces contenus sont le plus généralement des œuvres appartenant au domaine public ou publiés sous des licences libres comme les Creative Commons. Ce dispositif peut avoir des utilisations diverses en bibliothèque (information, promotion des collections, mise à disposition des ressources etc.)<sup>1</sup>.

Une autre typologie des médiations basée sur les actions et les réactions est proposée par Raphaële Gilbert dans son mémoire « *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers* » :



**Figure n° 4 : Typologie des médiations**

[ Source : Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers », Raphaële Gilbert]

- L'institution diffuse un contenu que l'utilisateur reçoit, passivement. Ex : bibliographies, notices critiques rédigées par les bibliothécaires, tables de sélections, bandeaux de recommandation sur les documents avec extraits de critiques lues dans la presse...
- L'interaction individuelle entre l'utilisateur et la bibliothèque. Ex : service « *Rent a librarian* ».
- L'utilisateur peut être témoin des interactions individuelles d'autres usagers avec l'institution. Ex : consultation des questions des autres sur le Guichet du savoir ou sur Biblosésame.
- Les usagers dialoguent avec la bibliothèque, mais également entre eux. Ex : clubs de lecture
- Les usagers forment une communauté de création et d'échange de contenus. L'institution héberge, stimule et canalise. Ex : Speed-reading où les usagers viennent défendre leur livre préféré face à d'autres usagers, en temps limité ; le mémoire de Raphaële Gilbert parle de « *speed-booking* ». On peut aussi évoquer : service d'échanges de documents entre usagers type Bibale, ou encore les fouillothèques, les démothèques....

<sup>1</sup> La bibliobox, un nouvel outil de médiation numérique : recommandations pour l'implantation d'un bibliobox à la BCUL, site Riponne, Maaïke Vautier, 2014.

En définitive, la documentation consultée a montré que la médiation peut être abordée sous plusieurs angles. Ses définitions, ses dispositifs et les activités qu'elle englobe sont multiples. En effet, dans son étude préliminaire intitulée « *La médiation documentaire à l'heure de l'internet* », ARYA-YOHANNES BEKELE résume bien les activités ainsi que les rôles du médiateur à l'heure d'internet : « *Le médiateur recherche et diffuse l'information, conçoit un système d'information<sup>1</sup> et s'occupe de sa gestion, assure le traitement et la mémorisation de l'information, fournit des prestations et des produits d'information et assure un rôle de médiateur, de conseil et de plus en plus un rôle de formateur* ».

## 2. Définition des concepts

### 2.1. La médiation documentaire

Etymologiquement, la notion de médiation renvoie au « *milieu, intermédiaire, moyen* ». Au 19<sup>ème</sup> siècle, cette notion est utilisée par DURKHEIM pour désigner « *un ensemble de rites, de croyances, de sacrements pour la religion* ». Depuis lors, plusieurs domaines<sup>2</sup> se sont emparés de la notion de médiation. Elle est devenue tour à tour culturelle, documentaire ou d'information, sociale, technologique, pédagogique, numérique, surtout depuis une dizaine d'années.

Depuis plusieurs années, cette notion s'est imposée dans le milieu des bibliothèques pour désigner les débats et les réflexions autour de la transmission du savoir. Cette notion a cependant, souvent, été remise en question. Au début, à l'aune des constats d'échec de la démocratisation culturelle, ensuite, dans le nouveau contexte de désintermédiation.

Toute la littérature professionnelle qualifie la médiation de terme polysémique. Définie tantôt comme le fait de servir « *d'intermédiaire* »<sup>3</sup> entre deux ou plusieurs choses tantôt comme « *Passeur* »<sup>4</sup>, cette notion recouvre aujourd'hui l'ensemble des pratiques

---

<sup>1</sup> Le système d'information cité par CACALY est défini comme un ensemble organisé, au sein duquel ses différents éléments se structurent et interagissent de manière dynamique (Volant, 2001) mais aussi comme « une relation, unissant des sujets par l'intermédiaire des médiations matérielles et intellectuelles » (Jeanneret, 2004 : 42) 66.

<sup>2</sup> Le recours aux médiateurs s'est tant développé, en France comme à l'étranger, à partir des années 80 que Jean-François Six dans son ouvrage, *Le temps des médiateurs*, nomme les dix années qui séparent 1980 de 1990 « *la décennie de la médiation* ».

<sup>3</sup> Cécile Gardiès et Isabelle Fabre dans le livre *Développer la médiation documentaire numérique* précise que le concept de médiation renvoie à la notion d'intermédiaire. Selon elles La médiation documentaire concerne une médiation des savoirs mettant en place, grâce à un tiers, des interfaces qui accompagnent l'utilisateur et facilitent les usages. Elle permet de concilier deux choses jusque-là non rassemblées pour établir une communication et un accès à l'information. C'est par sa capacité à lier information et communication qu'elle peut être qualifiée de médiation documentaire. Elle s'appuie sur des composants humains ou matériels qu'on peut distinguer en « médiateurs sociaux « naturels » (normes, valeurs...), médiateurs humains (négociateurs, chefs...), dispositifs complexes (agencements matériels et géographiques, organisationnels et techniques...) »

<sup>4</sup> Selon Bernard Lamizet, les passeurs, ce sont les acteurs sociaux qui établissent la médiation en instituant la relation entre le singulier et le collectif. C'est à eux que revient le rôle de rendre la culture accessible.

destinées à faire rencontrer le public et les ressources documentaires. Les nouveaux auteurs<sup>1</sup> dans le contexte actuel de désintermédiation avec l'apparition d'Internet évoquent plutôt une médiation numérique.

Silvère Mercier précise dans ce sens que : « *La médiation numérique est une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs de flux, des dispositifs passerelles et des dispositifs ponctuels pour favoriser l'accès organisé ou fortuit, l'appropriation et la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire.* »

Xavier Galaup ajoute : « *Si la médiation documentaire consiste à favoriser l'appropriation des contenus par leurs destinataires, c'est-à-dire mettre en relation des usagers avec les contenus qu'ils cherchent, voire à leur faire découvrir l'inattendu, la médiation documentaire numérique apparaît, quant à elle, comme une démarche hybride entre outil de mise en valeur des contenus, outils de communication et outils de relation à l'utilisateur* ».

En effet, les recherches actuelles en science de l'information et de la communication proposent de donner de l'importance « *aux liens entre médiation documentaire et communication et à leur rôle dans le processus d'appropriation et de construction des connaissances. Ces chercheurs insistent sur le rôle du médiateur dans le processus de médiation. Ce médiateur peut être un professionnel de l'information, un humain, mais il peut aussi être un dispositif technique* »<sup>2</sup>.

Le dispositif technique, considéré comme médiateur entre le concepteur et l'utilisateur (Gardiès and Fabre 2012), devient alors dispositif info-communicationnel. Plus qu'un simple instrument, il est constitué d'une part d'humain et de social et englobe donc le processus de médiation documentaire dans son ensemble. Un dispositif info-communicationnel permet, au travers des contraintes techniques et humaines induites, de construire des connaissances. Il est porteur de missions et d'enjeux qui, par le traitement documentaire, facilitent l'accès à l'information dans un processus de communication<sup>3</sup>.

Dans le contexte de l'augmentation de l'information numérique, l'enjeu des dispositifs info-communicationnels est de permettre à l'utilisateur : « *D'appréhender et s'approprier l'information afin de construire des connaissances signifiantes pour lui* ». (Gardiès and Fabre 2012)

---

<sup>1</sup> Silvère Mercier, Xavier Galaup, Isabelle Fabre, Jérôme Pouchol.

<sup>2</sup> ALINE LE PROVOST, 2012, Organiser et maîtriser l'information professionnelle pour les acteurs de l'agriculture biologique. Etude de besoins dans le cadre d'une réflexion collective inter-organismes.

<sup>3</sup> Isabelle Fabre, Cécile Gardiès, Médiation documentaire et dispositifs info-communicationnels numériques.

Jérôme Pouchol précise que la médiation documentaire numérique, en dépit de ses spécificités, ne saurait être pensée et développée isolément, dissociée des autres formes ou situations de médiation produites par la bibliothèque. Plus encore, elle ne saurait s'affranchir de cet existant singulier, constitué d'un territoire, de publics, de collections, de compétences, d'outils, de réalités d'organisation.

La médiation documentaire numérique n'est pas qu'une action de communication, elle est surtout pour la bibliothèque un moyen supplémentaire et complémentaire de produire et de diffuser du contenu, de transférer un peu plus et au plus grand nombre, de ce capital intangible qui est celui de l'information et de la connaissance. Un moyen pour elle, en somme, de déployer l'arc de sa politique documentaire<sup>1</sup>.

## **2.2. La bibliothèque universitaire**

Les définitions du mot « bibliothèque » sont nombreuses. Selon DONALD J. SAGER : *« La bibliothèque est une collection de documents soigneusement sélectionnés et organisés afin de fournir l'information nécessaire à la mission ou aux activités d'une institution, d'une société ou de toute autre entité »*<sup>2</sup>.

Pour l'UNESCO, par « bibliothèque », il faut entendre : *« Toute collection organisée de livres et de périodiques imprimés ou de tout autre document (graphiques ou audiovisuels) ainsi que le service du personnel chargé de faciliter l'utilisation de ces documents par les usagers à des fins d'information, de recherche, d'éducation ou de recreation »*<sup>3</sup>.

Pour ERIC SUTTER : *« La bibliothèque est un organisme qui a pour mission de collecter et de gérer des documents pour en permettre la consultation : elle dispose d'outils et de personnel qui aident à retrouver le ou les documents conservés susceptibles de répondre à la question posée (fichiers, classement thématique des documents sur les rayons) »*<sup>4</sup>.

La bibliothèque universitaire est quant à elle définie comme : *« Une bibliothèque qui est en premier lieu, au service des universités et autres établissements d'enseignement supérieur, qu'elle soit administrée par l'une de ces institutions ou par des facultés, départements ou autres organes. Les bibliothèques de cette catégorie sont essentiellement*

---

<sup>1</sup> POUCHOL JEROME, La médiation numérique dans le cadre d'une politique documentaire raisonnée : Le cas de la MIOP.

<sup>2</sup> SAGER, Donald J. – Les Petites bibliothèques : organisation et fonctionnement. Paris : Nouveaux horizons, 1992.

<sup>3</sup> UNESCO, Paris. Rapport sur l'assemblée ordinaire à Paris, Paris, UNESCO, 1970, p. 5.

<sup>4</sup> SUTTER, Éric – Conception organisation et gestion d'un centre d'information, p. 187. KISUKAMENE, Kiafulu – La Problématique de la de la gestion des bibliothèques de l'ESU, Mem, UPZ, 1992-1993.

*destinées aux professeurs et aux étudiants des établissements d'enseignement supérieur, bien qu'elles puissent être également accessibles au grand public».*<sup>1</sup>

Selon GELFAND : « *La bibliothèque universitaire est une bibliothèque qui fait partie intégrante d'un établissement universitaire (collège universitaire, faculté ou université) où un étudiant n'est admis que s'il a reçu une instruction secondaire complète, où l'enseignement et la recherche portent sur une ou plusieurs branches du savoir (lettres, arts, sciences). Elle doit être habilitée à conférer certificats, diplômes ou titres.* »<sup>2</sup>.

### **2.3. L'ère numérique**

La révolution numérique ne peut être résumée en quelques mots. Appelée parfois « *l'ère du changement* » ou même « *l'ère numérique* », ce grand tournant numérique a généré des transformations qui ont touché tous les domaines de la vie privée et professionnelle des individus. Internet a transformé les façons de créer, de travailler, de communiquer, de partager, de se rencontrer, de s'instruire et de se divertir.

En effet, Internet, l'un des piliers de la révolution numérique, fait partie des différentes technologies de l'information et de la communication qui ont transformé qualitativement les services rendus et entraîné des bouleversements organisationnels de l'ordre, de la redéfinition des fonctions et des usages.

Internet est une technologie qui a pris de l'ampleur durant les dernières années, c'est aussi un outil incontournable qui a transformé qualitativement les services rendus aux usagers et un nouveau média qui a permis l'avènement de la société de l'information et l'émergence de nouvelles techniques et de nouveaux outils de recherche et de veille tels que :

- Les répertoires ou annuaires,
- Le web 2.0,
- Le Social Bookmarking,
- Les moteurs de recherche personnalisés,
- Les moteurs de recherche et répertoires collaboratifs,
- Les pages d'accueil personnalisées.

Le passage au numérique a également induit une évolution des supports (le passage du papier au numérique) et une modification en profondeur du métier même du bibliothécaire. Effectivement, pour les bibliothèques : « *Les deux aspects les plus importants de cette*

---

<sup>1</sup> Recommandation concernant la normalisation internationale des statistiques relatives aux bibliothèques.  
En ligne : [http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL\\_ID=13086&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL_ID=13086&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html).

<sup>2</sup> GELFAND, M. – Les Bibliothèques Universitaires dans les pays en voie de développement. Paris, Unesco, 1968, p. 8.

*révolution sont la création d'un réseau global qui permet aux individus, partout dans le monde, d'être constamment et rapidement en contact, et la convergence de tous les médias vers le format numérique. Ces deux tendances affectent directement les bibliothèques sous différents angles, et par-dessus tout, modifient profondément la société dans son ensemble et la façon dont les gens sont reliés les uns aux autres ainsi que leur vie quotidienne »<sup>1</sup>.*

Ces incidences ont poussé les bibliothèques à se repositionner. En effet, au-delà de leurs missions traditionnelles, ces institutions commencent, dans le tourbillon de la révolution numérique, à changer leur relation avec les usagers tout en proposant et en mettant à leur disposition de nouveaux services et une offre assez élargie de ressources électroniques variées pour assurer des prestations innovantes<sup>2</sup>.

## **2.4. La recherche scientifique**

En premier lieu « *la recherche scientifique* » désigne l'ensemble des actions entreprises en vue de produire et de développer les connaissances scientifiques<sup>3</sup>. Elle peut également être définie comme étant l'opération basée sur des principes fondamentaux, passée par des étapes logiques et dirigée vers des objectifs précis permettant au chercheur la réalisation des résultats et des constatations raisonnables utilisables et bénéficiaires.

Selon RUMMEL, la recherche scientifique est : « *Une étude minutieuse visant la découverte de nouvelles informations ou relations ou encore visant l'approfondissement des connaissances véhiculées entre les personnes.* »

Legendre (1993), quant à lui, considère que la recherche scientifique est : « *Un ensemble d'activités méthodiques, objectives, rigoureuses et vérifiables dont le but est de découvrir la logique, la dynamique ou la cohérence dans un ensemble apparemment aléatoire ou chaotique de données, en vue d'apporter une réponse inédite et explicite à un problème bien circonscrit ou de contribuer au développement d'un domaine de connaissances* »<sup>4</sup>.

En général, on peut dire que la recherche scientifique est un mode particulier d'acquisition de connaissances utilisant des moyens structurés et systématiques pour recueillir des données, c'est-à-dire des méthodes, en vue de mieux comprendre ou expliquer un phénomène. Cette notion recouvre des réalités différentes. En effet, Le manuel de Frascati, pour satisfaire des besoins statistiques, définit plusieurs types de recherche :

---

<sup>1</sup> Anna Galluzzi, 2009. Un avenir incertain pour les bibliothèques parlementaires.

<sup>2</sup> KEHEL LAHOUIA, 2012, architecture, construction et aménagement des bibliothèques universitaires à l'ère des mutations : évaluation des nouveaux bâtiments de bibliothèques de l'université d'Oran.

<sup>3</sup> Explication figurant dans l'article « La recherche scientifique ». Disponible en ligne sur : Techno-science.net.

<sup>4</sup> Définition figurant sur le site : <http://www.uqtr.ca/metho-lcs/html/recherche.html>.

- La recherche fondamentale, entreprise principalement (mais pas toujours exclusivement) en vue de produire de nouvelles connaissances indépendamment des perspectives d'application.
- La recherche appliquée, qui est dirigée vers un but ou un objectif pratique.
- Les activités de développement (parfois confondues avec la recherche technologique), qui consiste en l'application de ces connaissances pour la fabrication de nouveaux matériaux, produits ou dispositifs<sup>1</sup>.

Il est également important de préciser que la recherche scientifique recouvre différents secteurs disciplinaires et on peut distinguer suite aux travaux de Terry Shinn différents régimes de recherche : régime utilitaire, académique et technico-instrumental.

*« La recherche scientifique est le vecteur qui conditionne le développement économique, social et culturel de tout état moderne et les progrès de la planète toute entière »<sup>2</sup>.*

C'est dans ce sens d'ailleurs que TRAORE Kassoum a défini la recherche scientifique comme étant : *« Le meilleur outil d'accumulation et de transfert du savoir et du savoir-faire. C'est un ensemble d'activités intellectuelles et expérimentales, d'efforts d'investigations systématiques soutenus par un certain nombre de ressources technologiques appropriées et consenties par une communauté de chercheurs pour le compte d'une entreprise ou d'un état. Elle est considérée comme le moteur le plus puissant du développement socio-économique et culturel d'une nation »<sup>3</sup>.*

## **II. METHODOLOGIE DE RECHERCHE**

### **1. La méthode choisie : la méthode mixte**

Notre recherche se construit rappelons-le autour de trois questions centrales :

- *Quel est l'état actuel de la pratique de la médiation dans les bibliothèques universitaires marocaines ?*
- *Quel est le rôle des TIC dans cette médiation ?*
- *Dans quelle mesure cette pratique peut-elle aider les bibliothèques universitaires, à l'heure du numérique, à remplir leur rôle dans le soutien de l'enseignement et de la recherche universitaire ?*

---

<sup>1</sup> Explication figurant dans l'article « La recherche scientifique ». Disponible en ligne sur :Techno-science.net.

<sup>2</sup> CENTRE NATIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE.- Les métiers du CNRS.- Paris : CNRS, 1994.- p.3

<sup>3</sup> TRAORE Kassoum, avril 2004, La recherche scientifique ivoirienne : Genèse du processus de la mise en place de son dispositif et évolution de son système national.

Aussi pour répondre à ces questions, l'adoption d'une méthode de recherche mixte nous a paru pertinente. Cette méthode est « *une combinaison des approches quantitatives et qualitatives qui contribuent à une meilleure compréhension de l'objet de recherche que chacune des approches prises séparément* » [Creswell, J. W. & Plano Clark, V.L., 2007].

En effet, basée sur des méthodes de collecte et d'analyse de données quantitatives et qualitatives, la méthode mixte, tout en enrichissant les résultats obtenus, permet de renforcer la pertinence et la validité de la recherche menée. Cette approche est d'ailleurs appropriée pour des recherches dont les sujets ont été très peu étudiés, ce qui est le cas de la pratique de la médiation dans les bibliothèques universitaires à l'ère numérique. Bien que la médiation documentaire fasse actuellement l'objet de plusieurs réflexions et études en Europe et principalement en France, au Maroc, elle est très peu étudiée.

Ainsi, cette approche nous permettra, sous l'angle de la complémentarité, d'appréhender la problématique de deux points de vue : quantitatif et qualitatif.

De façon générale, l'étude quantitative suit la structure générale de la recherche. Elle a été utilisée à deux reprises :

La première étude consiste en l'élaboration d'un état des lieux de la pratique de la médiation dans les bibliothèques universitaires à l'ère numérique. Il s'agit de rendre compte de l'état actuel de cette pratique et des moyens déployés par les bibliothèques universitaires afin de faciliter l'accès à l'information. La deuxième étude cherche à identifier le rôle joué par les TIC dans cette pratique et à évaluer l'impact de cette dernière sur les usagers. Il s'agit en fait de dégager les perceptions que les publics ont des pratiques de médiation en usage dans les bibliothèques universitaires à l'ère numérique et d'analyser les effets de cette pratique perçus par les utilisateurs des bibliothèques universitaires.

Le volet qualitatif comprend des données relatives à l'environnement interne des bibliothèques universitaires. Il vise à identifier l'environnement institutionnel dans lequel évoluent les bibliothèques universitaires à l'heure de l'internet et à identifier les moyens mis en œuvre par les bibliothèques afin de rendre l'accès à l'information scientifique plus facile et plus rapide.

## **2. La phase pré-enquête**

Notre enquête a pris appui sur la littérature professionnelle et scientifique qui a un rapport avec le sujet de notre recherche. Des entretiens exploratoires avec des professionnels et un stage passé au sein de la BUMS nous ont également permis de préparer l'enquête. Ce dernier a été effectué en 2013. Il a duré trois mois et a permis d'avoir une idée sur le

changement des pratiques de médiation en œuvre dans les bibliothèques universitaires sous l'impulsion de la révolution numérique et de l'évolution du système de l'enseignement supérieur.

Après cette phase de consultation et d'analyse du terrain, nous sommes passée à la collecte des données issues des bibliothèques universitaires au Maroc. Pour la BUMS, l'observation, le site web de la bibliothèque et sa page Facebook nous ont donné la possibilité de voir de plus près l'état actuel de la médiation dans les bibliothèques universitaires et comment ces dernières investissent les TIC pour développer de nouvelles mises en relation avec leurs usagers. Pour la bibliothèque universitaire de l'Université Mohamed V qui ne dispose ni de site web ni de page Facebook, nous nous sommes rendue à Rabat afin d'avoir les données nécessaires pour notre recherche. En 2009, date de sa création, la bibliothèque avait un site web. Aujourd'hui, l'université recourt à son propre site pour diffuser toute information relative à l'offre documentaire. La bibliothèque n'effectue plus d'inscriptions et ses principaux usagers sont les étudiants des facultés environnantes (FSJES).

La dernière étape a consisté à mener des entretiens auprès des responsables des bibliothèques universitaires :

- La directrice de la BUMS de Casablanca.
- Le responsable de la Bibliothèque Universitaire de l'université de Rabat.
- Le responsable de la bibliothèque numérique de l'Université Hassan II.
- M. BOUZIAN : vice-doyen chargé des affaires académiques et pédagogiques à la FLSHBM.

Cet outil d'investigation a permis d'avoir une idée sur le public universitaire et ses pratiques informationnelles à l'ère numérique. Il a également constitué une base pour l'élaboration des questionnaires et des guides d'entretiens de l'étude en nous offrant la possibilité de bénéficier des avis et des recommandations sur le choix des thèmes et de la formulation des questions.

### **3. Méthode et technique d'échantillonnage**

Généralement, une enquête ne peut pas s'intéresser à tous les sujets qui constituent la population cible. C'est pourquoi, on utilise une technique d'échantillonnage. Etant un ensemble d'opérations qui offrent au chercheur la possibilité de tirer des conclusions applicables sur toute la population, la technique d'échantillonnage a l'avantage de nous permettre d'avoir « *une image plus juste de la population à partir d'un petit échantillon de celle-ci* » [SAVARD, 1988, p49]. Cet échantillon qui consiste en « *une représentation réduite*

*de la population large à partir duquel, un comportement de la population mère peut être généralisable* », peut être défini suivant plusieurs techniques d'échantillonnage, dont voici une liste :

- Echantillon aléatoire simple
- Echantillon gratifié
- Echantillon occasionnel
- Echantillon par grappes
- Echantillon de choix raisonné
- Echantillon par jugement
- Echantillon aléatoire par étape
- Echantillon exhaustif
- Echantillon aléatoire systématique
- Echantillon aléatoire par cotas ou par choix.

Cela dit, l'échantillon doit répondre à certains critères qui serviront à déterminer sa représentativité. Dans notre étude, les critères, qui ont guidé notre choix, étaient ceux qui nous ont permis de construire un échantillon représentatif de l'état actuel des pratiques de la médiation dans les bibliothèques universitaires à l'ère numérique. Ces critères sont de deux types :

 Critères se rapportant aux bibliothèques universitaires marocaines et à leurs spécificités : ressources documentaires (imprimé/numérique), chaîne documentaire (traditionnelle/informatisée), ressources humaines (formation en tic, formation dans le domaine de la médiation), espace (physique, virtuel).

 Critères se rapportant aux publics universitaires : niveau d'étude (master, doctorat), filière, établissement, perception des bibliothèques universitaires, rapport avec la bibliothèque, pratiques informationnelles, relation aux TIC et accès à l'information numérique, formation à la recherche documentaire.

### **3.1. Délimitation du champ de l'étude**

Pour aborder le thème de la médiation dans les bibliothèques universitaires à l'ère du numérique, nous avons pris comme champ d'étude les bibliothèques universitaires au Maroc. Effectivement, pour mener cette étude, nous avons précisément ciblé :

- La Bibliothèque universitaire Mohamed Sekkat de Casablanca.
- La Bibliothèque Universitaire de l'université Mohamed V de Rabat.

Nous avons également, dans le cadre de l'étude, visé une population universitaire constituée essentiellement d'étudiants de différents niveaux (master, doctorat) et de différentes disciplines. Cette enquête a été complétée par des entretiens visant à clarifier les résultats de l'enquête.

### 3.2. Echantillon et choix de la méthode d'échantillonnage

De façon à être capable de répondre aux questions de la recherche, différents types d'échantillon ont été utilisés : un échantillon ciblant le public universitaire, un échantillon spécifique de professionnels œuvrant dans les bibliothèques universitaires et un dernier composé des responsables et des dirigeants de ces institutions.

Pour notre étude, nous avons constitué nos données quantitatives (questionnaire adressé aux étudiants) sur la base d'un échantillon de 400 étudiants choisis selon la technique de l'échantillon de choix raisonné, ces usagers appartiennent principalement aux deux régions où se situent les bibliothèques universitaires, à savoir Casablanca et Rabat. Cet échantillon se compose de deux sous-ensembles : des étudiants en Master et des étudiants en Doctorat. Ce choix se justifie par le fait que ces étudiants, de par leur niveau d'étude, sont ceux qui fréquentent le plus les bibliothèques universitaires (travaux de recherche, projets de fin d'étude) et qui bénéficient de services personnalisés<sup>1</sup>.

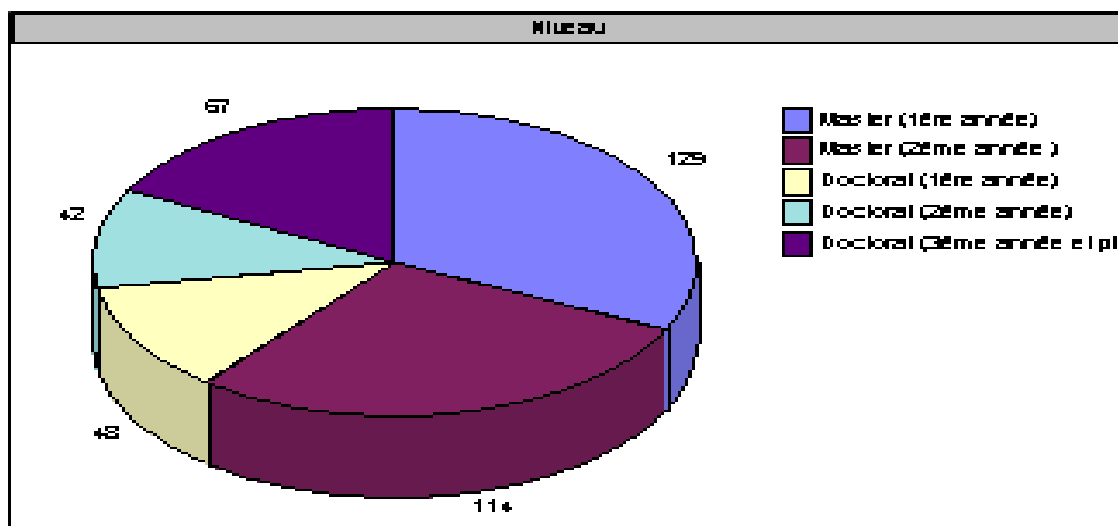


Figure n° 5 : Répartition des usagers enquêtés selon leur niveau d'étude

Notre deuxième échantillon (les professionnels), est constitué comme suit :

- Le personnel de la BUMS est composé de 14 personnes réparties de la façon suivante :

<sup>1</sup> Pour les étudiants en master et Doctorat ainsi que les enseignants et le grand public : L'inscription à la bibliothèque donne accès au service de prêt et aux salles de lecture selon les horaires d'ouverture de la bibliothèque. Règlement intérieur de la Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat.

| Catégorie                     | Effectif |
|-------------------------------|----------|
| Conservateur                  | 1        |
| Informaticien                 | 3        |
| Documentaliste/Bibliothécaire | 8        |
| Spécialiste Métier du livre   | 2        |

**Tableau 1 : Effectif du personnel de la Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat**

- Le personnel de la Bibliothèque Universitaire de l'Université Mohamed V est constitué de 7 personnes réparties comme suit :

| Catégorie      | Effectif |
|----------------|----------|
| Conservateur   | 1        |
| Informaticien  | 1        |
| Documentaliste | 3        |
| Technicien     | 1        |
| Administrateur | 1        |

**Tableau 2 : Effectif du personnel de la Bibliothèque de l'Université Mohamed V**

#### **4. Démarche du choix des modes de collecte des données**

##### **4.1. Mode de collecte des données**

##### **4.1.1. Le questionnaire**

Pour la collecte des données, de type quantitatif, sur l'état actuel de la pratique de médiation dans les bibliothèques universitaires nous avons privilégié l'enquête par questionnaire. Ce mode de collecte des données permet de recueillir « *beaucoup d'informations écrites auprès d'un large échantillon de répondants* » [THIETART, 2007, p230]. En effet, pouvant avoir des objectifs descriptifs, exploratoires ou explicatifs, le questionnaire nous permet de recueillir des données sur les caractéristiques, les attitudes et les perceptions des répondants. Il est idéal pour notre étude qui porte sur les pratiques et les tendances des bibliothèques universitaires en matière de médiation.

Pour notre étude, deux questionnaires ont été conçus afin de confirmer ou d'infirmer les hypothèses émises au début de la recherche. Le premier questionnaire s'adresse aux étudiants (cf. Annexe n°10) et le deuxième aux bibliothécaires (cf. Annexe n°11).

#### ***4.1.1.1. Questionnaire destiné aux étudiants***

Ce questionnaire s'adresse aux usagers des bibliothèques universitaires. Il s'articule autour de six thèmes avec une introduction qui informe sur l'intitulé de l'étude et ses objectifs. Il comporte également une partie consacrée à l'identification des répondants (niveau d'étude, ville, filière, établissement, âge, sexe).

La première partie du questionnaire aborde les perceptions générales des usagers par rapport à la bibliothèque universitaire, son accessibilité, son confort, son importance dans la réussite des étudiants.

La deuxième partie du questionnaire porte sur la fréquentation et l'usage de la bibliothèque universitaire. Elle fournit des informations sur les types de bibliothèques fréquentées, la durée et les périodes de fréquentation de la bibliothèque ainsi que les raisons qui motivent cette fréquentation.

La troisième partie évoque, quant à elle, les pratiques informationnelles des usagers. Il s'agit de connaître les domaines, les types de supports, les documents les plus utilisés ainsi que les raisons de leur utilisation. D'autres questions ont été posées en ce qui concerne la langue de lecture, la satisfaction de la collection disponible dans la bibliothèque. Une série de question a été consacrée cette fois à la connaissance des produits et services offerts par la bibliothèque, à la fréquence d'utilisation de ces produits et services et à leur utilité. La dernière question de cette série mesure le degré de satisfaction des usagers par rapport à ces produits et services. Cette partie comporte aussi des questions sur le personnel et ses interventions. Elle permet aux répondants de s'exprimer par rapport à la fréquence d'intervention du personnel et le cadre dans lequel s'effectuent ces interventions.

Dans la quatrième partie, des questions liées à la maîtrise des TIC et à l'accès à l'information numérique ont été posées. Elles permettent de mesurer le degré de maîtrise des TIC et leur utilisation dans la recherche documentaire. Les dernières questions permettent de recueillir des données relatives à la connaissance des dispositifs de médiation en vigueur dans la bibliothèque universitaire (site de la bibliothèque, catalogue, page Facebook, ressources électroniques). Elle mesure également le degré de satisfaction des usagers par rapports à ces dispositifs et renseignent sur leurs attentes.

La cinquième partie du questionnaire mesure le degré de maîtrise des techniques et des outils liés à la recherche sur internet. Elle recueille les attentes des usagers en matière de formations liées à la recherche documentaire sur internet.

Dans la dernière partie, il était question de collecter des données qui concernent l'importance de la bibliothèque universitaire et ses services à l'ère numérique. Elle a permis également de recueillir les pensées des répondants par rapport à la contribution de la bibliothèque dans l'accès à l'information à l'ère numérique. Des propositions et des suggestions ont été demandées aux usagers pour améliorer la médiation et faciliter l'accès à l'information.

Ce questionnaire comporte des questions ouvertes et des questions fermées. On a eu recours aux questions ouvertes afin d'enrichir les données collectées

#### ***4.1.1.2. Questionnaire destiné aux bibliothécaires***

Ce questionnaire s'adresse aux bibliothécaires qui exercent dans les bibliothèques universitaires. Il comprend cinq parties et une introduction qui présente l'étude en procurant des informations sur son intitulé et ses objectifs. La première partie de ce questionnaire a été réservée à l'identification des répondants : titre, âge, sexe, bibliothèque, établissement, domaines couverts, types de documents, nombre de titres, nombre d'inscrits, leur catégorie, effectif du personnel.

Au niveau de la deuxième partie, il était question de s'interroger sur les données qui concernent l'informatisation de la bibliothèque : année de l'informatisation, logiciel utilisé et ses fonctions, l'apport de l'informatisation de la bibliothèque.

Dans la troisième partie, les questions posées ont concerné l'équipement informatique des bibliothèques universitaires. Il s'agit de recueillir des données sur la connexion en internet. D'autres questions ont porté sur la présence de PC ou encore de TIC dans la bibliothèque. Cette partie inclut également des questions sur l'utilisation et la maîtrise des TIC et les formations reçues en TIC.

Cette partie identifie la médiation documentaire en bibliothèque universitaire à l'ère numérique. Elle s'interroge sur le rôle du bibliothécaire et son évolution et mesure la perception par les bibliothécaires de la pratique de médiation. Cette partie comprend une série de questions qui identifie les activités de médiation et les moyens utilisés. Elle mesure l'évolution de cette activité à l'ère numérique.

La dernière partie concerne la formation des bibliothécaires. Elle permet surtout de recueillir des données par rapport à la formation dans le domaine de la médiation, les compétences acquises durant la formation, leur adéquation au développement de la technologie. Quelques questions ont été consacrées à la formation continue et aux thèmes de

cette formation. La dernière question de cette partie s'interroge sur les besoins des bibliothécaires en matière de formation continue.

#### **4.1.1.3. Entretien complémentaire**

*L'entretien peut être défini comme étant un procédé d'investigation scientifique qui utilise un processus de communication verbale pour recueillir des informations en relation avec un but fixé<sup>1</sup> (Loubet Del Bayle). Très différent du questionnaire, l'entretien permet, par le contact direct et la faible directivité du chercheur, d'encourager l'interviewé à construire sa pensée.*

Pour les besoins de notre recherche, nous avons élaboré un entretien directif. *Cet outil complémentaire a été mené en parallèle avec des questionnaires afin de valider, comprendre et expliquer certaines données obtenues par les questionnaires<sup>2</sup>.*

Les entretiens se sont déroulés en face à face, dans les bibliothèques universitaires de Rabat et de Casablanca, auprès des deux responsables de ces institutions.

- La directrice de la BUMS de Casablanca.
- Le responsable de la bibliothèque universitaire de l'université Mohammed V de Rabat.

Les questions posées au niveau de l'entretien concernaient essentiellement l'environnement interne des bibliothèques universitaires. Les questions principales de ce guide traitaient des moyens matériels, humains, informatiques et financiers des bibliothèques universitaires ainsi que de leur gestion, leur fonds documentaire et leurs services.

## **5. Déroulement de l'étude**

### **5.1. Préparation des questionnaires**

Nos questionnaires ont été élaborés par rapport aux besoins de notre étude. Ils comportent essentiellement des questions fermées à choix multiples, des questions fermées échelles et des questions ouvertes.

Les questionnaires sont structurés de la manière suivante :

- **Questionnaire adressé aux étudiants** : Ce questionnaire regroupe principalement des questions traitant les aspects suivants :
  - Perceptions générales

---

<sup>1</sup> Jean-Louis Loubet Del Bayle, *INITIATION AUX MÉTHODES DES SCIENCES SOCIALES*. Paris-Montréal : Harmattan, Éditeur, 2000, p.45.

<sup>2</sup> WAHNICH Stéphane. Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique : trois méthodes d'approche des publics. Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, vol. 51, n°6, pp 8-12. ISSN 0006-2006.

- Fréquentation et usage de la bibliothèque
- Pratiques informationnelles
- Maîtrise des TIC et accès à l'information numérique
- Formation
- Evaluation et attentes à l'ère numérique
- **Questionnaire adressé aux bibliothécaires** : Ce questionnaire couvre les thèmes suivants :
  - Informatisation ;
  - Equipements en informatique ;
  - Médiation documentaire à l'ère numérique ;
  - Formation.

### **5.2. Administration des questionnaires**

A ce niveau du travail, les questionnaires ont été transmis aux bibliothécaires et aux étudiants concernés par l'enquête qui a été réalisée au cours du deuxième semestre de l'année 2018. A cette période de l'année, les bibliothèques universitaires sont très fréquentées. Les universités dispensent encore des cours et les étudiants sont, dans leur grande majorité, en période d'examen ou en train de préparer leurs travaux de recherche.

Le mode d'administration adopté était l'auto-administration en face à face. Nous avons également eu recours à une auto-administration du questionnaire en ligne pour permettre aux étudiants occupés de répondre directement et plus aisément. Les mêmes modes de collecte des données ont été utilisés auprès des étudiants de Rabat à qui on a envoyé le questionnaire en ligne via le logiciel GOOGLE FORM en cas d'occupation en période d'examen. Ce mode a permis de favoriser une bonne qualité de réponse et un taux de retour assez élevé par rapport à ceux obtenus par l'administration en face à face.

Au niveau de la bibliothèque de Rabat, nous avons confié à la réceptionniste une centaine de questionnaires pour les diffuser auprès des étudiants qui venaient en nombre assez réduit vu qu'ils disposaient d'autres bibliothèques rattachées à leurs universités.

Pour les questionnaires adressés aux bibliothécaires, nous avons fait appel à l'auto-administration en face à face.

### **5.3. Traitement des données**

Après la récupération des réponses, nous avons introduit le questionnaire et les réponses données par les enquêtés dans le logiciel de traitement et d'exploitation des données Sphinx

plus<sup>2</sup> V5. Ce logiciel d'enquête et d'analyse des données nous a permis de réaliser, outre la saisie des questions et des réponses, le traitement quantitatif des données et l'analyse des données qualitatives. Rappelons-le ici les deux questionnaires ont été élaborés et rédigés grâce à GOOGLE FORM. Ce logiciel en ligne nous a aidé à recueillir les réponses directement et plus facilement. L'enquête a été ouverte du 1<sup>er</sup> au 30 juin 2018. L'invitation à répondre aux questionnaires a fait l'objet d'un mailing auprès des étudiants désirant répondre en ligne. Une relance a été faite le 15 juin. Le nombre de réponses reçues était de 33 sur 109 questionnaires envoyés.

### **III. RESULTATS DE L'ENQUÊTE**

Dans cette partie, il sera question de procéder à une présentation des résultats et à une analyse des données de l'étude dans le but de vérifier les hypothèses avancées dans le cadre théorique. Cette partie contient deux volets distincts. Le premier présente les résultats du questionnaire. Il interroge la situation actuelle de la pratique de médiation du point de vue des professionnels. Le deuxième identifie l'impact de cette pratique sur les usagers.

#### **1. Les bibliothèques universitaires marocaines : une médiation documentaire à l'épreuve du numérique.**

La réalisation de cette partie a nécessité l'utilisation des données recueillies par questionnaires adressés aux bibliothécaires. Nous l'avons enrichie par les données recueillies par le biais d'entretiens auprès des responsables des bibliothèques universitaires et certains dirigeants.

Les résultats de l'étude sont présentés en quatre sections. Ils reflètent l'environnement interne des bibliothèques universitaires marocaines. Notre objectif principal est d'interroger l'état actuel des pratiques de médiation dans les bibliothèques universitaires marocaines à l'ère numérique.

##### **1.1. La bibliothèque universitaire Mohamed Sekkat de Casablanca**

Fondée en 2006, la Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat est une institution qui a été créée en partenariat avec la fondation Sekkat. Elle dessert prioritairement les étudiants de 18 établissements de l'Université Hassan II de Casablanca :

- Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales de Casablanca (FSJESC)
- Faculté des Sciences - Ain Chock (FSAC)
- École supérieure de technologie de Casablanca (ESTC)
- École nationale supérieure d'électricité et de mécanique de Casablanca (ENSEM)
- École normale supérieure (ENS)

- Faculté de médecine et de pharmacie de Casablanca (FMPC)
- Faculté de médecine dentaire de Casablanca (FMDC)
- Faculté des lettres et des sciences humaines d'Ain Chock (FLSH)
- Faculté des sciences de Ben M'Sik (FSB)
- Faculté des lettres et des sciences humaines de Ben M'Sik (FLSHB)
- École nationale supérieure d'arts et métiers de Casablanca (ENSAM)
- École supérieure des arts appliqués (ESAA)
- Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales d'Ain Sebaâ (FSJESA)
- École nationale de commerce et de gestion de Casablanca (ENCG)
- Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales de Mohammedia (FSJESM)
- Faculté des lettres et des sciences humaines de Mohammedia (FLSHM)
- Faculté des sciences et techniques de Mohammedia (FSTM)
- École nationale supérieure de l'enseignement technique de Mohammedia (ENSET)

Très liée à l'environnement dans lequel elle œuvre, la BUMS a pour missions essentielles le soutien et l'accompagnement de l'enseignement et de la recherche universitaire. Cette institution tente en effet, à travers les ressources documentaires qu'elle propose, de sauvegarder le patrimoine culturel et de constituer un point focal dans le réseau des bibliothèques des différents établissements de l'Université Hassan II de Casablanca.

Premier établissement de conception moderne dans le système de l'enseignement supérieur marocain, la Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat est conçue pour répondre aux besoins documentaires d'un public très diversifié constitué d'étudiants de l'université, de doctorants, de chercheurs et d'étudiants externes. Elle a compté, pour l'année universitaire 2017-2018 un effectif de 8.000 étudiants inscrits.

### ***1.1.1. Le personnel de la BUMS***

| Services                              | Profil         | Nombre    |
|---------------------------------------|----------------|-----------|
| Bibliothèque Numérique                | Ingénieur      | 1         |
|                                       | Bibliothécaire | 1         |
|                                       | Technicien     | 1         |
| Traitement documentaire               | Bibliothécaire | 3         |
| Services aux publics                  | Bibliothécaire | 4         |
| Communication et animation culturelle | Bibliothécaire | 1         |
| Administration                        | Administratifs | 3         |
| <b>Total</b>                          |                | <b>14</b> |

**Tableau 3 : Effectif des ressources humaines de la BUMS**

Le personnel de la BUMS est constitué de 14 personnes réparties comme c'est indiqué dans le tableau :

- La directrice de la BUMS.

- 08 bibliothécaires qui s'occupent de différentes tâches : un bibliothécaire chargé de la communication et de l'animation, 04 bibliothécaires s'occupent des services aux publics, 03 bibliothécaires chargés du traitement documentaire et un bibliothécaire-ingénieur s'occupe de la bibliothèque numérique.
- 03 administratifs qui s'occupent de tout ce qui est lié à l'administration.
- Un technicien qui s'occupe en collaboration avec un ingénieur de la bibliothèque numérique.

Le schéma suivant illustre la répartition des ressources humaines de la BUMS :



Figure n° 6 : Répartition des ressources humaines de la BUMS

### 1.1.2. Les locaux et espaces de la bibliothèque

La BUMS dispose de cinq départements organisés comme suit :

| NIVEAU                                                                                                                                                                                                                              | DOMAINE                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>REZ DE CHAUSSEE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pôle sciences humaines et sociales</li> <li>• Salle des manuscrits</li> <li>• Amphithéâtre</li> </ul>                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psychologie et philosophie</li> <li>• Communication</li> <li>• Sciences humaines et sociales</li> <li>• Arts et loisirs</li> <li>• Salle d'actualité</li> <li>• Espace Déficients visuels</li> </ul> |
| <b>1<sup>er</sup> ETAGE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pôle Sciences &amp; techniques</li> <li>• Salles de travail en groupe</li> <li>• Salle de conférence</li> <li>• Centre de copie</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mathématiques et informatique</li> <li>• Sciences appliquées</li> <li>• Sciences de la terre</li> <li>• Sciences de la vie</li> </ul>                                                                |
| <b>2<sup>ème</sup> ETAGE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pôle Recherche &amp; ressources électroniques</li> </ul>                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonds documentaire de niveau recherche</li> <li>• Bases de données et revues électroniques</li> <li>• Centre de ressources en langues</li> <li>• Thèses</li> </ul>                                   |
| <b>3<sup>ème</sup> ETAGE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pôle langues, cultures et religions</li> <li>• Formation Emploi</li> <li>• Administration</li> <li>• Espace Multimédia</li> <li>• Salle de réunion</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Langues et littératures</li> <li>• Religions</li> <li>• Multimédia</li> <li>• Administration</li> <li>• Salle de réunion</li> </ul>                                                                  |
| <b>4<sup>ème</sup> ETAGE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace Entreprise</li> <li>• Cafétéria</li> <li>• Salle de réunion</li> </ul>                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interface Université/Entreprise APE</li> <li>• Centre des jeunes dirigeants CJD</li> <li>• Réseau Marocain de la fondation Anna Lindh</li> <li>• Salle de réunion</li> <li>• Cafétéria</li> </ul>    |

Tableau 4 : Organisation des espaces de la BUMS

Le rez de chaussée est consacré au pôle Arts, lettres et sciences humaines. Il occupe une superficie de 1600 m<sup>2</sup>. Ouvert au grand public, cet espace offre 120 places assises et propose une collection pluridisciplinaire composée de 20.000 ouvrages. Les usagers y trouveront également 20 postes pour la consultation de l'OPAC, des équipements audiovisuels, un accès à Internet ainsi qu'aux bases de données scientifiques et bibliographiques. Le rez de chaussée donne aussi accès à :

- La salle des manuscrits du feu Haj Mohamed Sekkat. Elle contient 550 manuscrits, 600 livres anciens et lithographies.
- Un espace de culture générale
- Un espace presse qui propose 50 titres de presse nationale et internationale.

Le premier étage est consacré aux sciences et techniques. Il offre aux usagers de la BUMS 30 postes pour la consultation de l'OPAC, un accès à Internet et aux bases de données scientifiques et bibliographiques. On y trouve un fonds documentaire dédié principalement aux étudiants des établissements sciences et techniques de l'Université (EST, ENSEM, ES).

Le deuxième département occupe une superficie de 700 m<sup>2</sup>. Il contient 100 places assises. Dédié spécialement aux cycles Master et doctorat, cet espace est doté d'une salle de travail en groupe de 375 m<sup>2</sup>. Il offre 30 postes informatiques et permet d'accéder via internet aux bases de données électroniques de la bibliothèque.

Le troisième département contient deux espaces :

- Un espace multimédia : Créé pour favoriser l'usage des TIC, cet espace de 622 m<sup>2</sup>, propose au grand public 26 postes informatiques, des ressources papiers et numériques et un accès aux bases de données électroniques.
- Un espace pour les déficients visuels : Cet espace propose à ces usagers la possibilité d'accéder à une base de données électronique (sésame), 40 volumes en braille contenant des livres audio et documentaires et un coran.

Le quatrième étage est consacré aux entreprises. Cet espace permet de renforcer le lien entre l'université et l'entreprise. La bibliothèque contient aussi des salles de formation, une salle de conférence, un espace d'exposition et des salles de travail en groupe.

### ***1.1.3. Ressources documentaires de la BUMS***

La BUMS propose à ses usagers un fonds documentaire pluridisciplinaire riche d'environ 60.000 titres en différentes langues et supports en libre accès via le catalogue

informatisé. Ce fonds comprend, en plus des ouvrages, des périodiques, des journaux, des CD, des DVD et des logiciels éducatifs.

| Documents                  | Nombre |
|----------------------------|--------|
| Ouvrages                   | 60 000 |
| Périodiques                | 20 000 |
| CD/DVD/Logiciels éducatifs | 200    |

**Tableau 5 : Fonds documentaire de la BUMS**

(source : <https://cnd.hcp.ma/attachment/756959/>).

La bibliothèque dispose aussi d'un fonds manuscrit reçu de la fondation Sekkat. Il est constitué de 550 manuscrits et de 600 livres anciens et lithographies. La BUMS offre également un accès à une panoplie de ressources électroniques constituée de :

- Revues et de bases de données électroniques
- 1500 e-books
- Plus de 300 thèses électroniques.

### **1.2. La Bibliothèque Universitaire de l'Université Mohamed V**

Fondée durant le mandat du président Hafid Boutaleb Joutei, la bibliothèque universitaire de Rabat, est placée sous l'autorité de l'université Mohamed V. Cette institution, créée en 2009, est sous la tutelle de l'enseignement supérieur et a pour mission de donner accès à la documentation nécessaire à la recherche scientifique.

Durant les premières années de son ouverture, la bibliothèque de l'université Mohamed V desservait un public universitaire constitué d'étudiants, de chercheurs et d'enseignants de l'Université Mohamed V. Aujourd'hui, la bibliothèque est fréquentée uniquement par les étudiants de la FSJES qui ne disposent pas de bibliothèque dans leur établissement de formation.

Durant les premières années de sa création, la bibliothèque disposait de plusieurs départements. Aujourd'hui, les étudiants accèdent uniquement à une salle de lecture située dans le rez de chaussé de la bibliothèque. Les autres départements font office de dépôts (matériels, mobiliers...) pour l'université.

### **1.2.1. Le personnel de la bibliothèque :**

La bibliothèque universitaire emploie sept personnes, qui même si elles occupent diverses fonctions, n'ont pas toutes les qualifications nécessaires leur permettant d'offrir aux usagers des services de qualité.

Le personnel de la bibliothèque est essentiellement constitué de : un responsable de la bibliothèque, un informaticien, un administrateur, une technicienne et trois enseignants.

| <b>Catégorie</b> | <b>Effectif</b> |
|------------------|-----------------|
| Conservateur     | 1               |
| Informaticien    | 1               |
| Documentaliste   | 3               |
| Technicien       | 1               |
| Administrateur   | 1               |

**Tableau 6 : Personnel de la bibliothèque universitaire de l'université Mohamed V de Rabat**

A part le directeur, la bibliothèque ne dispose que d'une seule personne qualifiée : un Informatiste. Le reste du personnel, composé principalement d'enseignants, n'est pas suffisamment formé pour accomplir les tâches qui lui sont confiées. Selon les données de l'entretien, aucun plan de formation continue n'est envisagé pour le personnel. La formation du personnel se limite la plupart du temps à une autoformation ou à une formation sur terrain.

### **1.2.2. Locaux et espaces de la bibliothèque de l'université Mohamed V**

De manière générale, la surface globale de la bibliothèque est insuffisante par rapport à l'effectif du public potentiel. L'institution ne donne accès qu'à une salle de lecture située dans le rez de chaussée. Les autres locaux de la bibliothèque sont plutôt exploités par l'université.

### **1.2.3. Ressources documentaires de la Bibliothèque de l'université Mohamed V**

La bibliothèque de l'université met à la disposition de ses usagers un fonds documentaire pluridisciplinaire, constitué de plus de 70.000 ouvrages et livres. L'inscription n'est pas nécessaire pour accéder aux documents et aux différents services de la bibliothèque. Une carte nationale est systématiquement demandée à l'entrée de la salle de lecture.

#### **1.2.4. Etat de l'informatisation des bibliothèques universitaires**

La BUMS s'est informatisée en 2009. Elle utilise le logiciel libre et open source KOHA qui permet d'assurer plusieurs fonctions telles que :

- La gestion des acquisitions.
- La saisie et l'alimentation du catalogue.
- La gestion des listes d'autorité.
- La gestion du prêt.
- La gestion des statistiques bibliothéconomiques.
- La DSI (Diffusion Sélective de l'Information).
- L'OPAC (Catalogue en ligne).
- L'import/Export des notices.
- La génération du code barre.

La bibliothèque de l'université Mohamed V est informatisée depuis l'année 2009. Elle utilise, quant à elle, le logiciel libre et open source PMB qui est un système intégré de gestion de bibliothèque. Ce système, arabisé depuis sa version 3.0.5 de novembre 2006, permet :

- L'accès au catalogue en ligne.
- La saisie et l'alimentation de la base documentaire.

Ce système, dont les modules ne sont pas tous opérationnels (le logiciel permet de réaliser uniquement les deux fonctions citées plus haut), n'est pas en accord avec les compétences du personnel et n'est pas non plus adapté à la demande des usagers.

L'informatisation de la bibliothèque a facilité l'accès aux services de la BUMS.

| Valeurs                                                     | Non réponse | Oui, tout à fait | Je ne sais pas | TOTAL     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|------------------|----------------|-----------|
| Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat                   | 1           | 15               | 1              | 17        |
| Bibliothèque universitaire de l'Université Mohammed V Rabat | 1           | 0                | 5              | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>2</b>    | <b>15</b>        | <b>6</b>       | <b>23</b> |

**Tableau 7 : Avis sur la contribution de l'informatisation dans l'amélioration des services rendus par la bibliothèque.**

La quasi majorité du personnel (15 répondants) œuvrant dans la BUMS s'accorde effectivement à reconnaître que l'informatisation des services de la bibliothèque contribue tout à fait à améliorer la qualité des services rendus. Cinq enquêtés considèrent que l'informatisation a facilité la recherche de l'information. Trois personnes pensent que, grâce à cette opération, les services rendus aujourd'hui sont plus appropriés aux besoins des usagers

car ils accompagnent le développement technologique. Les autres voient qu'elle a permis de gagner en visibilité, en efficacité et en temps.

| Valeurs                                                                                                       | Nb. cit.  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Elle facilite la recherche                                                                                    | 5         |
| Services appropriés aux besoins des usagers. Des services qui accompagnent les développements technologiques. | 3         |
| Accès hors Campus                                                                                             | 1         |
| Automatisation de plusieurs tâches                                                                            | 1         |
| Efficacité                                                                                                    | 1         |
| Elle donne à l'utilisateur l'envie de revenir à la bibliothèque                                               | 1         |
| Gain de temps                                                                                                 | 1         |
| Gain en qualité et en visibilité                                                                              | 1         |
| Libérer plus de temps pour permettre au bibliothécaire d'accomplir plus de tâches                             | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                  | <b>15</b> |

**Tableau 8 : L'impact de l'informatisation selon le personnel de la bibliothèque**

Concernant la question portant sur la contribution de l'informatisation dans l'amélioration des services rendus par la bibliothèque de l'université Mohamed V, près de cinq enquêtés sur six affirment qu'ils « *ne savent pas* ». Ces avis traduisent une absence de suivi et de maintien qui se manifeste tant au niveau du choix du personnel qu'au niveau des fonctionnalités même du logiciels.

#### **1.2.5. Equipements en informatique et maîtrise des TIC**

En partant des données de l'entretien réalisé auprès du responsable, la bibliothèque de l'université Mohamed V ne dispose que de peu d'équipements informatiques : quatre ordinateurs pour le personnel et quatre ordinateurs pour les usagers. L'institution est équipée d'une connexion internet et offre à ses usagers l'accès à deux bases de données (Cairn et Jstor) qui sont consultables sur le site de l'université vu que la bibliothèque de l'université ne dispose ni d'un site web ni d'une page sur les réseaux sociaux.

Le parc informatique de la BUMS est constitué, quant à lui, de 90 postes informatiques connectés à internet. La bibliothèque offre à ses usagers un accès au réseau wifi « *UnivCasa* » auquel ils accèdent après authentification (ENT) ou en utilisant un mot de passe fourni par la bibliothèque. La BUMS dispose d'une borne de prêt en libre-service et met à la disposition de ses usagers des scanners dans les salles de lecture.

Outre les équipements en informatiques, la BUMS tente d'exploiter les Tic dans la réalisation de certaines de ses missions comme :

- L'accompagnement et la formation des usagers.
- La gestion des ressources électroniques.
- Le signalement et l'accès à distance aux ressources de la bibliothèque.
- La promotion de l'édition de la production scientifique de l'université.

| Valeurs                                                     | Non réponse | Oui       | Non      | TOTAL     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------|-----------|
| Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat                   | 0           | 17        | 0        | 17        |
| Bibliothèque universitaire de l'Université Mohammed V Rabat | 1           | 0         | 5        | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>1</b>    | <b>17</b> | <b>5</b> | <b>23</b> |

**Tableau 9 : Utilisation des TIC par les bibliothèques universitaires**

Effectivement, pour être présente là où se trouvent ses usagers, la bibliothèque universitaire utilise des technologies telles que internet, les réseaux sociaux, la messagerie, les logiciels navigateurs..... Du côté de la bibliothèque de l'université Mohamed V, aucun répondant n'a déclaré que la Bibliothèque utilise les TIC pour accomplir ses missions. Cette situation peut s'expliquer par la faible intégration des TIC dans la bibliothèque qui a connu au fil des années une certaine dégradation due à une grande négligence de la part de l'Université.

Cependant, la formation du personnel en TIC pose problème. En fait, sur un effectif de 17 personnes œuvrant à La BUMS, quatre personnes seulement affirment avoir reçu une formation en TIC.

| Valeurs                                                     | Non réponse | Oui      | Non       | TOTAL     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|----------|-----------|-----------|
| Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat                   | 0           | 4        | 13        | 17        |
| Bibliothèque universitaire de l'Université Mohammed V Rabat | 1           | 0        | 5         | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>1</b>    | <b>4</b> | <b>18</b> | <b>23</b> |

**Tableau 10 : Formation en TIC**

Le reste du personnel (13 enquêtés) avouent n'avoir reçu aucune formation en TIC. Les répondants œuvrant à la bibliothèque de l'université Mohamed V sont dans la même situation. La totalité des enquêtés, à part une non réponse, avouent n'avoir reçu aucune formation en TIC. Il se pourrait que les formations prodiguées aux personnels des bibliothèques ne prennent pas en compte le volet technologique et numérique ou n'aborde en fait que les aspects technologiques liés aux différentes opérations de la chaîne documentaire.

En outre, il est intéressant de noter que la quasi-majorité du personnel de la BUMS (17 enquêtés) croient malgré cela avoir une bonne maîtrise des outils technologiques en usage dans les bibliothèques universitaires. Les mêmes données sont recueillies auprès du personnel de la bibliothèque de l'université Mohamed V. En effet, 5 personnes sur 6 déclarent avoir une bonne maîtrise des outils technologiques.

| Valeurs                                                    | Non réponse | Je maîtrise très bien | Je maîtrise bien | TOTAL     |
|------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|------------------|-----------|
| Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat                  | 0           | 10                    | 7                | 17        |
| Bibliothèque universitaire de l'Université Mohammed V Rab. | 1           | 0                     | 5                | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                               | <b>1</b>    | <b>10</b>             | <b>12</b>        | <b>23</b> |

**Tableau 11: Degré de maîtrise des outils technologiques par le personnel des bibliothèques universitaires**

Ces enquêtes se justifient par le fait que leur maîtrise des outils technologiques est le fruit d'une autoformation ou d'une formation sur le terrain. Parmi ces enquêtés, 3 répondants affirment quand même avoir été formé au TIC par la bibliothèque universitaire, l'université ou une école spécialisée (OFPPT). Aucune précision concernant le lieu de formation n'a été avancée par le personnel de la bibliothèque de l'université Mohamed V. Ce qui privilégie la conception selon laquelle leur maîtrise des TIC provient uniquement d'un apprentissage en autoformation ou sur le terrain dans les locaux de la bibliothèque.

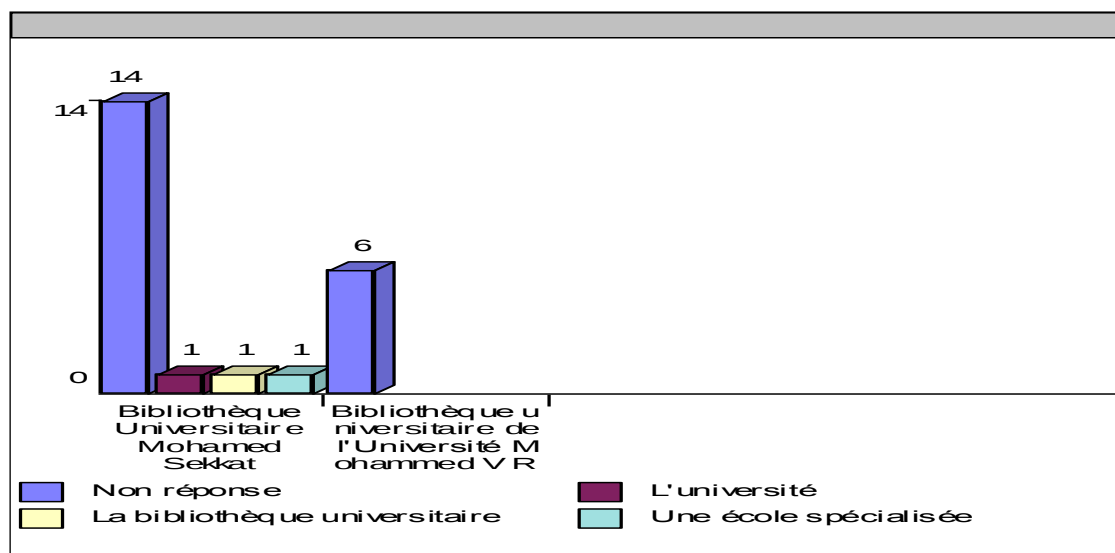


Figure n° 7 : lieu de formation

Notons par ailleurs que dans cet ensemble, une grande majorité des répondants sont conscients de l'importance des TIC pour l'amélioration et le développement de la bibliothèque. De leur côté, les personnes exerçant dans la BUMS (12 répondants) considèrent effectivement que les TIC contribuent de manière significative à améliorer le fonctionnement général de la bibliothèque universitaire.

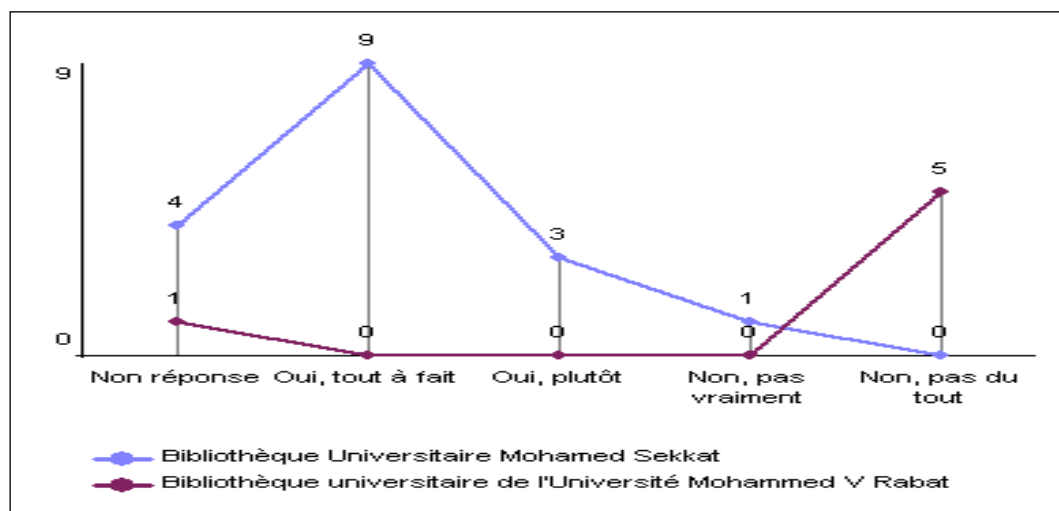


Figure n° 8 : Maîtrise des TIC par le personnel et sa contribution dans le développement de la bibliothèque

Parmi les raisons invoquées par ces répondants pour expliquer la façon dont les TIC contribuent au développement de la bibliothèque, mentionnons « *une utilisation optimisée des services de la bibliothèque* », « *une utilisation optimisée et orientée vers les missions de la bibliothèque* ». Les répondants affirment aussi que les TIC « *facilitent les services rendus* », « *facilitent les différentes tâches qui sont assignées au personnel* ». Ces affirmations traduisent en fait les changements substantiels introduits par les TIC dans la fonction même du bibliothécaire. Effectivement, le personnel considère que les TIC ont vraiment conduit à réduire la charge de travail du bibliothécaire en garantissant à ce dernier un travail facilité et des gains de temps considérables. Une autre idée se dégage des données recueillies auprès du personnel des bibliothèques universitaires. En effet, les justifications avancées par les répondants précisent que les TIC « *facilitent l'accès à l'information* », « *permettent un échange direct et une communication plus facile* », garantissent « *une animation efficace des pages de la bibliothèque* ».

| Valeurs                                                                                                                             | Nb. cit.  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| La bibliothèque universitaire ne dispose que de deux bases de données Caim et Jstor qui sont proposées sur le site de l'université. | 2         |
| Animation des pages de la bibliothèque efficacement                                                                                 | 1         |
| échange direct et communication plus facile                                                                                         | 1         |
| Elle facilite la réalisation des différentes tâches                                                                                 | 2         |
| Elle facilite l'accès à l'information                                                                                               | 1         |
| Elle ne dispose ni de site web, ni de comptes sur les réseaux sociaux                                                               | 3         |
| Grande visibilité                                                                                                                   | 1         |
| Plus on sait plus on enrichit notre entourage de notre connaissance                                                                 | 1         |
| Utilisation optimisée des services de la bibliothèque                                                                               | 2         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                        | <b>14</b> |

**Tableau 12 : Justification concernant la contribution des TIC dans le développement de la bibliothèque**

### **1.2.6. Médiation documentaire en bibliothèque universitaire à l'ère numérique**

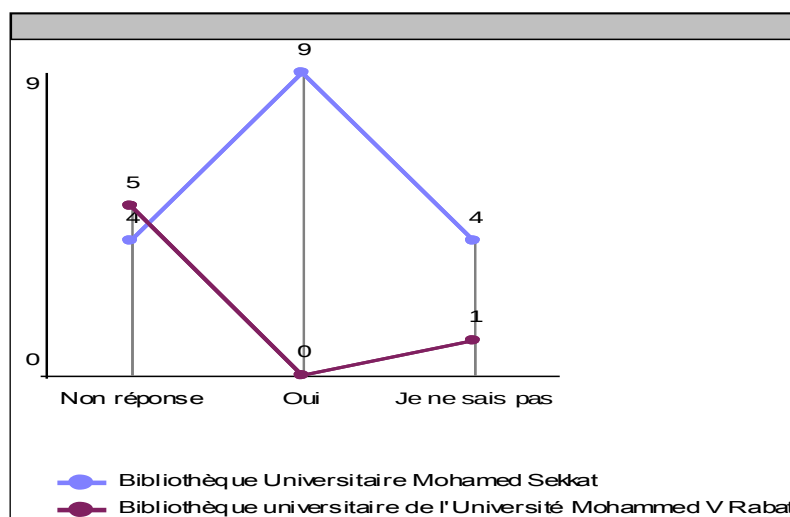
| Valeurs                                                     | Non réponse | Un peu   | Moyennement | Beaucoup | TOTAL     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|----------|-------------|----------|-----------|
| Bibliothèque Universitaire Mohamed Sektat                   | 2           | 3        | 5           | 7        | 17        |
| Bibliothèque universitaire de l'Université Mohammed V Rabat | 6           | 0        | 0           | 0        | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>8</b>    | <b>3</b> | <b>5</b>    | <b>7</b> | <b>23</b> |

**Tableau 13 : La contribution du bibliothécaire au développement de l'enseignement et de la recherche**

A l'ère de la profusion de l'information, les bibliothécaires croient encore qu'ils contribuent par leur travail au développement de l'enseignement et de la recherche universitaire. En effet, un grand nombre de répondants pensent que leur activité contribue beaucoup (7 enquêtés) au soutien de la formation et de la recherche universitaire. Cinq répondants par contre jugent leur contribution au développement de l'enseignement et de la recherche moyenne, trois personnes pensent qu'elle est peu importante.

A travers ces données, il ressort que les bibliothécaires estiment qu'ils ont encore un rôle à jouer dans la société de l'information. Effectivement, ces professionnels précisent qu'ils sont « *incontournables à la recherche* » dans le sens où ils sont cet « *intermédiaire entre la bibliothèque et l'étudiant ou le chercheur* ». « *Support à la formation* », « *accompagnateur dans la recherche de l'information* », les bibliothécaires précisent que leur rôle consiste en fait à « *donner l'information* », « *à faciliter l'accès à la documentation* », « *à diriger les usagers vers les ressources électroniques* ».

De ce fait, il serait intéressant de noter que les participants reconnaissent avoir observé une évolution de leur activité avec l'avènement des TIC. L'analyse des données démontre que 9 enquêtés reconnaissent l'impact des TIC sur la profession. Quatre personnes ont répondu « je ne sais pas » et quatre ont préféré ne pas répondre.

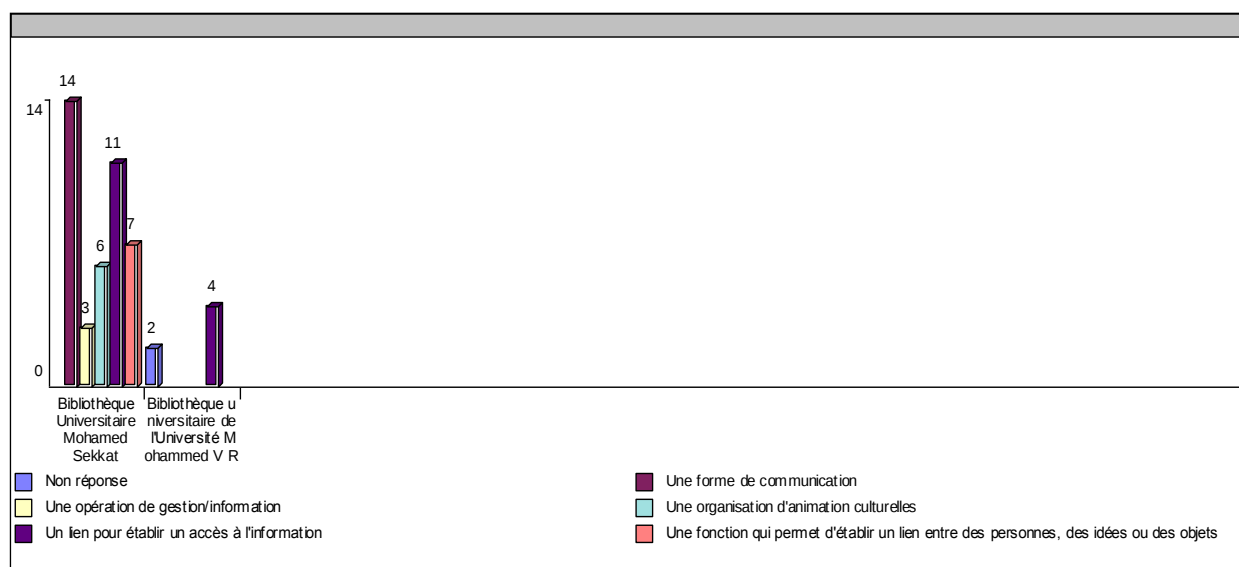


**Figure n° 9 : évolution de la profession avec l'avènement des TIC**

Les résultats de la question portant sur la signification de la médiation documentaire laissent voir que la médiation évoque pour bon nombre de répondants (14 personnes) une forme de communication. 11 enquêtés considèrent qu'elle est plutôt un lien pour établir un accès à l'information, 7 enquêtés pensent qu'elle est une fonction qui permet d'établir un lien entre des personnes, des idées ou des objets. 6 enquêtés voient en elle une organisation d'animations culturelles et 3 enquêtés estiment par contre qu'elle est une opération de gestion/organisation.

Ces données appuient les résultats obtenus au niveau de la contribution du bibliothécaire au développement de l'enseignement et de la recherche. En effet, conscients des grands changements qui ont touché leur profession, les répondants reconnaissent désormais que leur rôle consiste à établir un lien entre la documentation et l'étudiant ou le chercheur en générant de nouveaux outils qui permettent un accès rapide et facile. Par ailleurs, il est intéressant de savoir que pour certains répondants, la médiation demeure encore

l'équivalent des animations culturelles ou encore des opérations de la gestion de l'information. Cela peut être juste dans le sens où la médiation est prise dans sa pluralité. La médiation n'est pas que documentaire. Elle est aussi culturelle, numérique, technologique. Bien sûr, on ne saurait se restreindre à une forme de la médiation ou au travail de la gestion/organisation de l'information qui est assigné au bibliothécaire, mais l'on doit réussir à trouver dans les bibliothèques universitaires un certain équilibre entre la médiation documentaire, culturelle et numérique afin de pouvoir répondre efficacement aux besoins des usagers.



**Figure n° 10 : Signification de la médiation documentaire**

En réponses à la question « Vous définissez-vous comme médiateur ? », le personnel de la BUMS estime qu'il se voit comme un médiateur. Effectivement, 9 personnes ont répondu « oui » alors que quatre ont opté pour la réponse « je ne sais pas ». Concernant, la bibliothèque de l'université Mohamed V, pratiquement tous les enquêtés se sont abstenus de répondre. Ce choix peut s'expliquer par le fait que le personnel n'a reçu aucune formation dans le domaine de la médiation documentaire. Ce qui ne le prédispose pas à se voir comme un intermédiaire entre la documentation et l'utilisateur. Ajoutons à cela que, la structure et l'organisation actuelle de la bibliothèque de l'université Mohamed V n'en font pas un terrain où les pratiques de médiation pourront se concrétiser du moment que les services offerts par la bibliothèque se limitent à la consultation des documents sur place.

| Valeurs                                                     | Non réponse | Oui      | Non      | Je ne sais pas | TOTAL     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|----------------|-----------|
| Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat                   | 3           | 9        | 1        | 4              | 17        |
| Bibliothèque universitaire de l'Université Mohammed V Rabat | 5           | 0        | 0        | 1              | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>8</b>    | <b>9</b> | <b>1</b> | <b>5</b>       | <b>23</b> |

**Tableau 14 : Vous définissez-vous comme médiateur**

Le tableau ci-dessous nous indique qu'il y a une diversité au niveau des activités relatives à la médiation. La formation, la mise en place de services d'interaction, l'information sur l'actualité de la bibliothèque, l'aide dans la recherche documentaire, l'animation du site web et de la page Facebook de la bibliothèque, l'orientation des usagers et l'accès facilité aux collections sont, selon les répondants, des activités qui relèvent du domaine de la médiation. Par ailleurs, la formation, la mise en place des services d'interaction, l'animation du site web et de la page Facebook demeurent les activités les plus représentatives de cette mise en relation entre l'information et l'utilisateur.

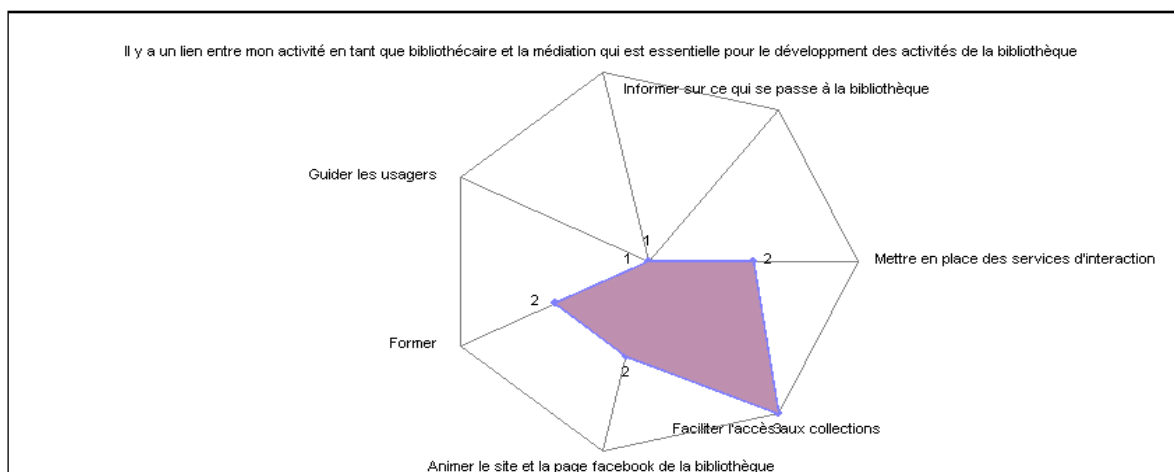


Figure n° 11 : Activités relatives à la médiation

Concernant le contact avec l'utilisateur, pratiquement tous les enquêtés sans exception ont affirmé être exposé à un contact direct avec le public de la bibliothèque.

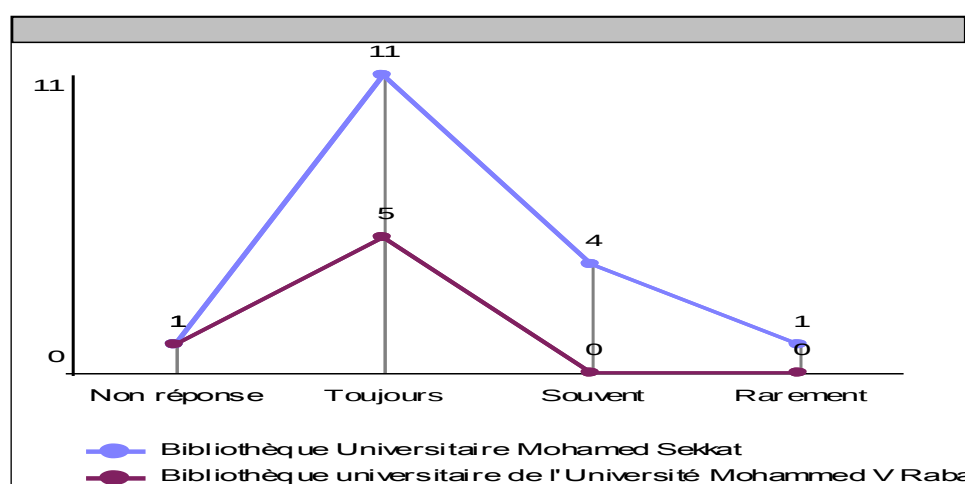


Figure n° 12 : Contact avec l'utilisateur

L'intégration des TIC dans les bibliothèques universitaires a bien évidemment facilité le travail du bibliothécaire. Toutefois, avec l'avènement des TIC et la profusion de l'information, le bibliothécaire doit acquérir de nouvelles compétences afin d'offrir à ses usagers un service rapide et efficace. Cela dit, en réponse à la question portant sur l'utilité de

la médiation numérique, il faut dire que la majorité des enquêtés (13 répondants) estime que la médiation numérique est très utile, 3 pensent qu'elle est utile et une seule personne voit qu'elle est moyennement utile. Pour leur part, les personnes œuvrant à la bibliothèque de l'université Mohamed V n'ont avancé aucune réponse à la question : 6 non réponses.

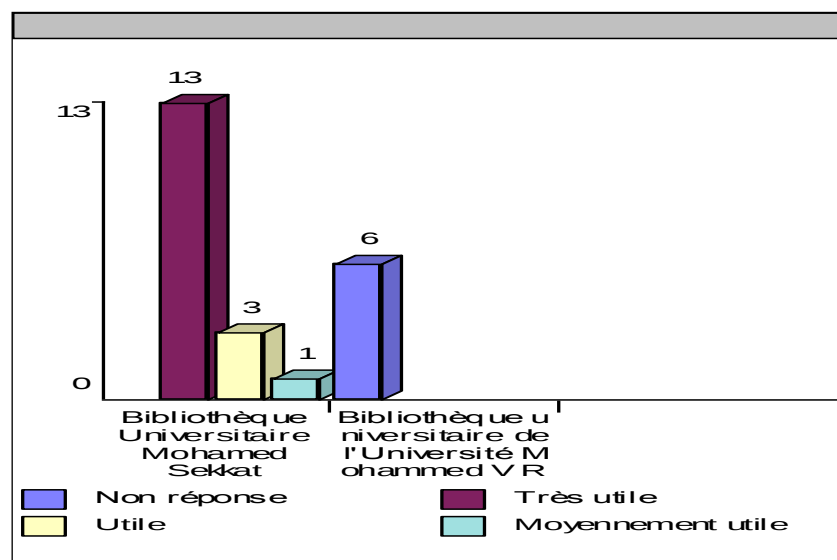


Figure n° 13 : Utilité de la médiation numérique

L'analyse du rôle de la médiation numérique en bibliothèque universitaire renvoie à une multiplicité d'activités. En effet, les résultats montrent que *la médiation donne un accès direct et facile à l'information (4 répondants)*, qu'elle *améliore les services offerts par la bibliothèque (2 répondants)*, qu'elle facilite l'utilisation des ressources de la bibliothèque (2 répondants), qu'elle joue un rôle important dans la diffusion de l'information (2 répondants). Les répondants ont précisé, en outre, que la médiation *améliore l'image de la bibliothèque (1 répondant)*, *diffuse l'information facilement (1répondant)*, *permet d'accéder à la documentation à distance permet de tenir l'utilisateur au courant de l'actualité (1 répondant)*.

En effet, en exploitant les TIC et les outils numériques, et en partant des besoins mêmes des usagers, la médiation se fait à la fois physiquement dans la bibliothèque par la mise au point d'outils permettant *d'accéder plus facilement aux ressources de la bibliothèque* (citée deux fois par les répondants). Elle se construit également en ligne sur le site web de la bibliothèque en offrant *un accès facile à une offre numérique variée* (documents en ligne, thèses électroniques, formations), ou sur le web en animant des pages sur les réseaux sociaux.

| Valeurs                                                        | Nb. cit.  |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| Accès direct et facile à l'information                         | 4         |
| Améliorer les services offerts par la bibliothèque             | 2         |
| elle joue un rôle important dans la diffusion de l'information | 2         |
| Faciliter l'utilisation des ressources de la bibliothèque      | 2         |
| Améliorer l'image de la bibliothèque                           | 1         |
| Avoir accès à la documentation à distance                      | 1         |
| Diffuser l'information facilement                              | 1         |
| Elle permet à l'utilisateur d'être au courant de l'actualité   | 1         |
| Sans bibliothèque la recherche n'existe pas                    | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                                   | <b>15</b> |

**Tableau 15 : Rôle de la médiation documentaire numérique en bibliothèques universitaires**

| Valeurs                                                     | Non réponse | Facebook  | Site web de la bibliothèque | Messagerie | You tube | TOTAL     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-----------|-----------------------------|------------|----------|-----------|
| Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat                   | 3           | 14        | 14                          | 14         | 5        | 50        |
| Bibliothèque universitaire de l'Université Mohammed V Rabat | 6           | 0         | 0                           | 0          | 0        | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>9</b>    | <b>14</b> | <b>14</b>                   | <b>14</b>  | <b>5</b> | <b>56</b> |

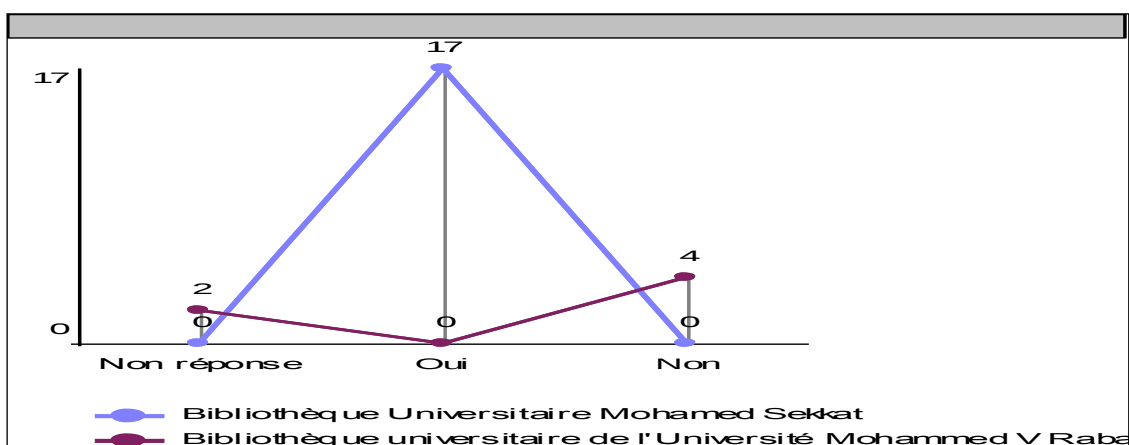
**Tableau 16 : Nouveaux moyens de médiation numérique utilisés dans les bibliothèques universitaires**

Les sites web des bibliothèques universitaires sont les outils les plus utilisés pour établir des mises en relation réussies. Les résultats ci-dessous nous montrent que la messagerie et les réseaux sociaux commencent à s'imposer en tant qu'outils de base de la médiation documentaire. Aucune réponse n'a été donnée par le personnel de la bibliothèque de l'université Mohamed V où les TIC ne sont pas entièrement intégrés. La bibliothèque ne dispose que d'une connexion internet lente et régulièrement absente.

| Valeurs                                                     | Non réponse | Sites web | Messagerie | Réseaux sociaux | TOTAL     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-----------|------------|-----------------|-----------|
| Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat                   | 1           | 16        | 12         | 12              | 41        |
| Bibliothèque universitaire de l'Université Mohammed V Rabat | 6           | 0         | 0          | 0               | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>7</b>    | <b>16</b> | <b>12</b>  | <b>12</b>       | <b>47</b> |

**Tableau 17 : outils les plus utilisés pour établir des mises en relations réussies**

Concernant les sites web, les résultats révèlent qu'il n'y a qu'une bibliothèque universitaire qui dispose d'un site web : la BUMS.



**Figure n° 14 : les bibliothèques universitaires disposant d'un site web**

Sur les 17 personnes œuvrant à la BUMS, 8 répondants ont indiqué qu'ils contribuent à l'alimentation du site web de la bibliothèque. Parmi eux, un bibliothécaire a révélé qu'il n'y contribue pas vraiment. 6 enquêtés ont révélé qu'ils ne contribuent pas du tout à l'enrichissement du contenu du site de la bibliothèque.

| Valeurs                                                     | Non réponse | Oui, beaucoup | Oui, un peu | Non, pas vraiment | Non, pas du tout | TOTAL     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|---------------|-------------|-------------------|------------------|-----------|
| Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat                   | 2           | 6             | 2           | 1                 | 6                | 17        |
| Bibliothèque universitaire de l'Université Mohammed V Rabat | 5           | 1             | 0           | 0                 | 0                | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>7</b>    | <b>7</b>      | <b>2</b>    | <b>1</b>          | <b>6</b>         | <b>23</b> |

**Tableau 18 : Alimentation du site web de la bibliothèque par les bibliothécaires**

Ces données appuient les résultats obtenus au niveau de l'évaluation des sites web des bibliothèques universitaires. En effet, la même remarque peut être faite par rapport à la présence des bibliothèques universitaires sur les réseaux sociaux. Les résultats révèlent qu'une seule bibliothèque universitaire (BUMS) est présente sur les réseaux sociaux.

| Valeurs                                                     | Non réponse | Oui       | Non      | TOTAL     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------|-----------|
| Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat                   | 2           | 14        | 1        | 17        |
| Bibliothèque universitaire de l'Université Mohammed V Rabat | 2           | 0         | 4        | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>4</b>    | <b>14</b> | <b>5</b> | <b>23</b> |

**Tableau 19 : Présence des bibliothèques universitaires sur les réseaux sociaux**

L'un des grands enjeux actuels des professionnels de la documentation est de pouvoir investir internet et de communiquer avec son public de plus en plus présent sur les réseaux sociaux. C'est pourquoi, on remarque que l'alimentation de la page Facebook de la bibliothèque se fait par à peu près la moitié du personnel de la bibliothèque (6 personnes). Les personnes en charge sont la directrice de la BUMS, deux stagiaires, un fonctionnaire de la BUMS et deux bibliothécaires.

| Valeurs                                                     | Non réponse | Oui      | Non      | Je ne sais pas | TOTAL     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|----------------|-----------|
| Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat                   | 3           | 6        | 7        | 1              | 17        |
| Bibliothèque universitaire de l'Université Mohammed V Rabat | 5           | 0        | 1        | 0              | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>8</b>    | <b>6</b> | <b>8</b> | <b>1</b>       | <b>23</b> |

**Tableau 20 : Alimentation de la page Facebook des bibliothèques universitaires**

| Valeurs                                                    | Non réponse | Oui      | Non      | Je ne sais pas | TOTAL     |
|------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|----------------|-----------|
| Bibliothécaire                                             | 2           | 2        | 3        | 0              | 7         |
| Stagiaire                                                  | 0           | 2        | 1        | 0              | 3         |
| Documentaliste                                             | 1           | 0        | 0        | 1              | 2         |
| Enseignante                                                | 2           | 0        | 0        | 0              | 2         |
| Spécialiste métier du livre                                | 0           | 0        | 2        | 0              | 2         |
| Administrateur                                             | 1           | 0        | 0        | 0              | 1         |
| Directrice de la Bibliothèque Universitaire Mohamed Sekkat | 0           | 1        | 0        | 0              | 1         |
| Enseignant                                                 | 0           | 0        | 1        | 0              | 1         |
| Fonctionnaire de la BUMS                                   | 0           | 1        | 0        | 0              | 1         |
| Informatiste                                               | 1           | 0        | 0        | 0              | 1         |
| Technicien                                                 | 0           | 0        | 1        | 0              | 1         |
| Technicienne                                               | 1           | 0        | 0        | 0              | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                               | <b>8</b>    | <b>6</b> | <b>8</b> | <b>1</b>       | <b>23</b> |

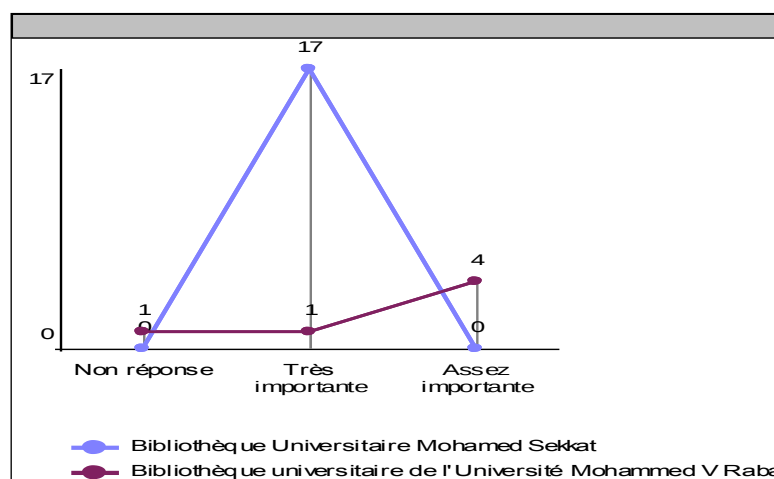
**Tableau 21 : Les personnes qui contribuent à l'alimentation de la page Facebook de la bibliothèque**

Parmi les informations qui figurent sur la page Facebook de la bibliothèque, on trouve des informations relatives à des formations et aux nouvelles acquisitions, des annonces, des avis pour étudiants, des événements, des conférences ainsi que des nouveautés sur les ouvrages publiés par les maisons d'édition.

| Valeurs                                                                   | Nb. cit. |
|---------------------------------------------------------------------------|----------|
| Annonces                                                                  | 1        |
| Avis pour étudiants                                                       | 1        |
| Conférences                                                               | 1        |
| Des informations relatives à des formations et aux nouvelles acquisitions | 3        |
| Evénements                                                                | 1        |
| Nouveautés sur les ouvrages publiés par les maisons d'édition             | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                              | <b>8</b> |

**Tableau 22 : Information figurant sur la page Facebook de la bibliothèque universitaire**

En partant des résultats de notre enquête, on remarque que les deux bibliothèques universitaires proposent à leurs usagers des ressources documentaires en ligne. Dans le cas de la BUMS, cette offre se compose majoritairement de bases de données, de thèses électroniques, de revues électroniques et d'e-books. La bibliothèque universitaire de l'université Mohamed V, quant à elle, n'offre à ses usagers que des bases de données. Cette offre est d'une très grande importance pour les étudiants et les chercheurs. De ce fait, la majorité des répondants (la totalité du personnel de la BUMS) s'est prononcée en faveur de l'importance des ressources documentaires numériques pour les usagers. La même remarque peut être faite pour le personnel de la bibliothèque de l'université Mohamed V qui reconnaît à son tour que ce genre de ressources documentaires est important. Ainsi, parmi les répondants, quatre personnes pensent que les ressources numériques sont assez importantes, une seule personne révèle qu'elle est très importante.



**Figure n° 15 : Importance des ressources numériques pour les usagers**

Conscientes des avantages et des grandes possibilités que peut leur offrir la toile, les bibliothèques universitaires tentent aujourd'hui par tous les moyens d'être présentes sur internet afin de « *communiquer directement avec un public de plus en plus présent sur internet* », et lui offrir un accès en ligne à toutes leurs ressources documentaires »

De ce fait, les bibliothèques universitaires disposent maintenant, Selon les données du tableau, d'outils de promotion, de communication et de valorisation qui leur permettent d'informer le public de formations, d'événements et d'activités ayant lieu dans la bibliothèque.

| Valeurs                                                                                                                             | Nb. cit.  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| La bibliothèque universitaire ne dispose que de deux bases de données Caim et Jstor qui sont proposées sur le site de l'université. | 6         |
| Accès en ligne sans déplacement                                                                                                     | 2         |
| Améliore les services de la bibliothèque                                                                                            | 2         |
| communication direct avec un public qui utilise la plupart du temps les TIC                                                         | 2         |
| Se rendre visible                                                                                                                   | 2         |
| Annoncer les formations, les événements et les activités de la bibliothèque                                                         | 1         |
| Informer                                                                                                                            | 1         |
| Recherche rapide                                                                                                                    | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                        | <b>17</b> |

**Tableau 23 : Impact de la présence de la bibliothèque universitaire sur interne**

Plus globalement, l'enquête révèle que 15 personnes sur 17 estiment que la présence numérique aide les bibliothèques universitaires à accomplir leurs missions dans le soutien de l'enseignement et de la recherche universitaire. Les mêmes résultats sont relevés au niveau du personnel de la bibliothèque de l'université Mohamed V. Assurément, 5 répondants sur 6 partagent l'avis du personnel de la BUMS qui estime que cette présence numérique est très bénéfique pour les bibliothèques.

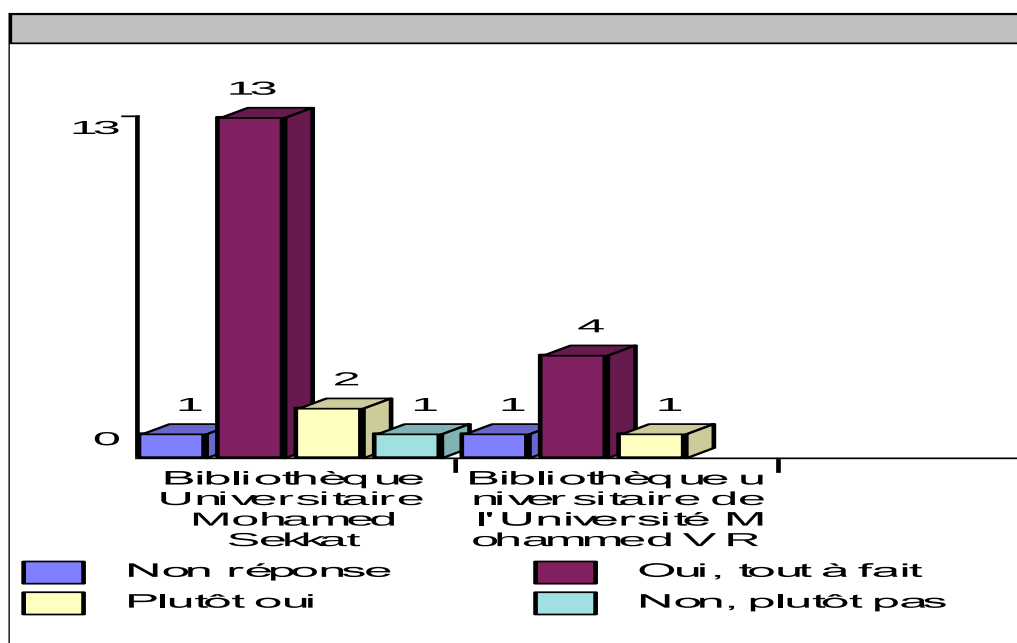


Figure n° 16 : La présence de la bibliothèque sur internet l'aide à mieux accomplir ses missions (soutien de l'enseignement et de la recherche universitaire).

### 1.2.7. Formation du personnel

Sur l'ensemble de la population enquêtée à la BUMS, 8 personnes seulement déclarent avoir reçu une formation dans le domaine de la médiation documentaire. En revanche, la totalité du personnel de la bibliothèque de l'université Mohamed V affirment n'avoir bénéficié d'aucune formation dans ce domaine.

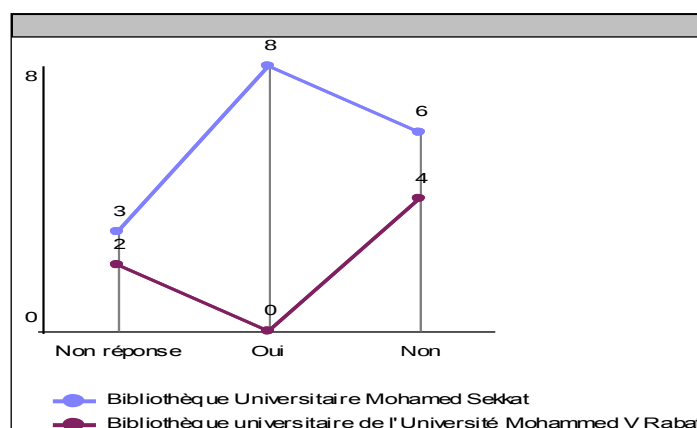


Figure n° 17 : Formation dans le domaine de la médiation documentaire

Selon les résultats de l'enquête, 6 personnes ont donné un avis favorable : 4 personnes trouvent ces formations satisfaisantes et 2 estiment qu'elles sont très satisfaisantes.

| Valeurs            | Nb. cit. |
|--------------------|----------|
| Satisfaisante      | 4        |
| Très satisfaisante | 2        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>6</b> |

Tableau 24 : Avis sur la formation reçue dans le domaine de la médiation

Concernant les compétences acquises qui ont été les plus utiles pour les professionnels de la documentation, on peut noter « la communication » qui vient en tête, suivie des « TIC » et du « catalogage ». D'autres compétences ont été citées juste une fois telles que : « l'accueil des usagers », « l'informatique », « les compétences techniques », « la maîtrise du logiciel KOHA », « la rédaction et l'alimentation des bases de données documentaires ».

L'analyse de ces données fait ressortir qu'il y a deux sortes de compétences :

- Les compétences liées à la mise de la documentation en ligne : elles concernent la maîtrise des TIC, du catalogage et de certaines compétences techniques permettant la rédaction et l'alimentation des bases de données documentaire. En d'autres termes, il s'agit de compétences qui rendent le bibliothécaire capable de faire l'interface entre l'aspect technique d'un site web ou d'une page Facebook et l'aspect intellectuel de son contenu.
- Les compétences liées à l'accueil et à la formation des usagers : elles sont évoquées à plusieurs reprises, surtout la communication. Elles concernent les capacités communicationnelles nécessaires à la formation ou à la communication avec les usagers (Newsletter, service Question/Réponse, A votre écoute ....).

| Valeurs                                                    | Nb. cit.  |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| Communication                                              | 3         |
| Catalogage                                                 | 2         |
| Nouvelles technologies                                     | 2         |
| Accueil des usagers                                        | 1         |
| Alimentation des bases de données documentaires            | 1         |
| Compétences techniques                                     | 1         |
| Gestion des situation                                      | 1         |
| Informatique                                               | 1         |
| Je n'ai fait aucune formation dans ce domaine              | 1         |
| Maîtrise du logiciel KOHA                                  | 1         |
| Rédaction                                                  | 1         |
| Tout ce que j'ai appris de la formation "Métiers du livre" | 1         |
| Traitement intellectuel                                    | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                               | <b>17</b> |

**Tableau 25 : Les compétences acquises les plus utiles pour les professionnels de la documentation**

Selon les résultats de la question portant sur la formation continue, il s'avère que sur l'ensemble des répondants (17 personnes) œuvrant à la BUMS, moins de la moitié (6 personnes) seulement déclare avoir participé à une formation continue. En revanche, 9 répondants indiquent ne pas participer à une formation continue. Du côté de la bibliothèque universitaire Mohamed V, aucune réponse n'a été donnée (6 non réponses).

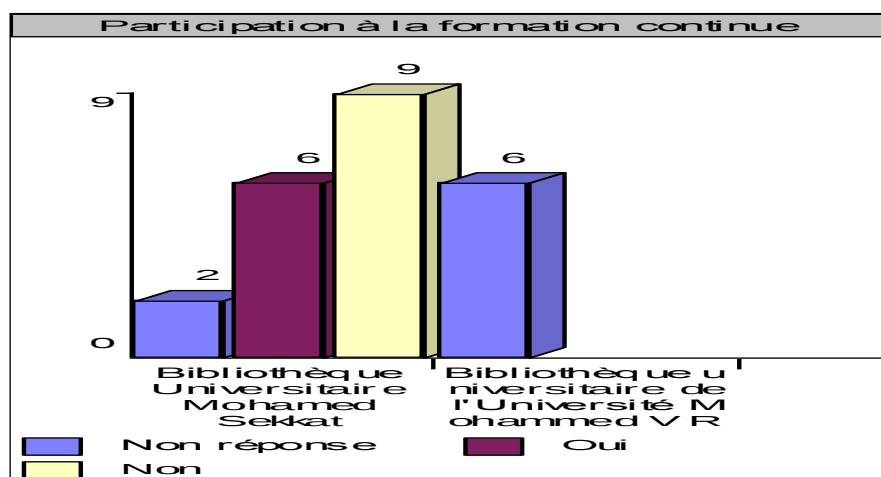


Figure 18 : Participation à la formation continue

D'après les réponses des enquêtés, on remarque que les thématiques des formations continues sont orientées vers : les ressources numériques (2 réponses), le catalogage (1 réponse), la médiation culturelle (1 réponse) et la gestion des bibliothèques (1 réponse).

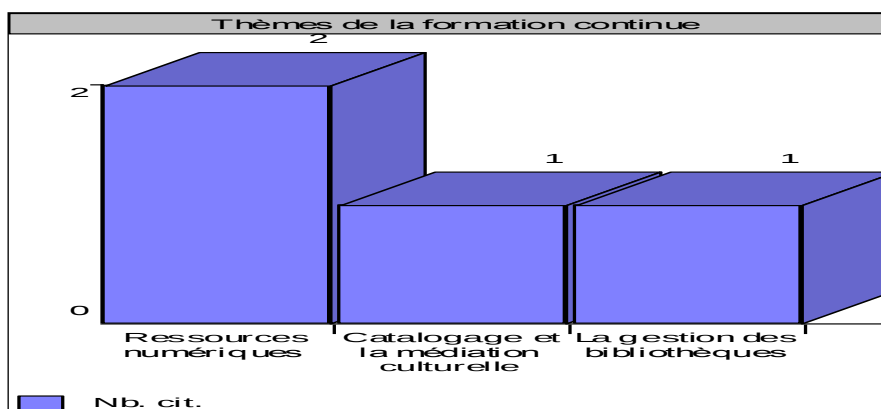


Figure 19 : thèmes de la formation continue

D'après ces réponses, les formations continues sont orientées vers les ressources numériques qui constituent actuellement l'un des enjeux centraux pour la recherche scientifique. La gestion des bibliothèques, le catalogage et la médiation culturelle demeurent des compétences classiques mais nécessaires pour faire face à l'évolution des services et des pratiques informationnelles des usagers.

## 2. L'enseignement et la recherche universitaire, quel rôle pour le numérique et la médiation documentaire ?

Nous avons présenté dans la section précédente une analyse de l'environnement interne des bibliothèques universitaires, cibles de notre étude. L'enquête par questionnaire menée auprès des étudiants et des chercheurs a réuni au total 400 réponses. Ces données seront analysées et présentées en six grandes parties : Perceptions générales, fréquentation et usage des bibliothèques universitaires, pratiques informationnelles des usagers, maîtrise des

TIC et accès à l'information numérique, formation des usagers, évaluation et attentes à l'ère numérique. Dans cette partie, on procédera donc à une évaluation de l'impact de la pratique de la médiation sur les usagers et par conséquent sur la recherche.

## 2.1. Perceptions générales

La perception du lieu de la bibliothèque reste assez classique, avec 75,8 % des enquêtés qui voient la bibliothèque comme « *une source d'accès au savoir* », 38,8 % la perçoivent comme « *un lieu de formation* », 34,3 % estiment qu'elle est « *un lieu de développement des compétences* », 27,3 % la considèrent comme « *un lieu qui favorise l'accroissement du niveau* », 26,3 % pensent qu'elle est « *un lieu qui favorise l'amélioration des résultats* ». 12,8 % des répondants la perçoivent comme « *un lieu de réponse aux questionnements* », 10 % voient qu'elle est « *un lieu de détente et de rencontre* », alors que 3,5 % des répondants la voient comme « *un lieu d'animation* ». Ces données montrent clairement que les répondants sont encore attachés à la bibliothèque classique. Par ailleurs, on observe, à travers ces mêmes données, que les répondants sont de plus en plus conscients du rôle de médiation que joue la bibliothèque universitaire entre l'information et son utilisation.

| Perception de la bibliothèque                     | Nb. cit.   | Fréq. |
|---------------------------------------------------|------------|-------|
| Non réponse                                       | 2          | 0,5%  |
| Une source d'accès au savoir                      | 303        | 75,8% |
| Un lieu de détente et de rencontre                | 40         | 10,0% |
| Un lieu de formation                              | 155        | 38,8% |
| Un lieu d'animation                               | 14         | 3,5%  |
| Un lieu de développement des compétences          | 137        | 34,3% |
| Un lieu de réponse aux questionnements            | 51         | 12,8% |
| Un lieu qui favorise l'accroissement du niveau    | 109        | 27,3% |
| Un lieu qui favorise l'amélioration des résultats | 105        | 26,3% |
| <b>TOTAL OBS.</b>                                 | <b>400</b> |       |

**Tableau 26 : Perception des bibliothèques par les usagers**

Les bibliothèques universitaires bénéficient auprès des étudiants d'une image très positive. 42,5% des répondants perçoivent la bibliothèque comme un lieu attirant, 28,2% des enquêtés la voient comme un lieu très attirant, 14,5% des enquêtés pensent qu'elle est un lieu austère, tandis que 2,3% estiment qu'elle est très austère.

| Le lieu de la bibliothèque | Nb. cit.   | Fréq.       |
|----------------------------|------------|-------------|
| Non réponse                | 1          | 0,3%        |
| Très attirant              | 113        | 28,2%       |
| Plutôt attirant            | 170        | 42,5%       |
| Plutôt austère             | 58         | 14,5%       |
| Très austère               | 9          | 2,3%        |
| Je ne sais pas             | 49         | 12,3%       |
| <b>TOTAL OBS.</b>          | <b>400</b> | <b>100%</b> |

**Tableau 27 : Avis sur le lieu de la bibliothèque**

Concernant l'accessibilité et le confort à la bibliothèque universitaire de Casablanca, les utilisateurs ont mis à l'honneur l'éclairage (175 répondants), l'aménagement des salles (160 répondants), l'équipement et le mobilier (156 répondants), la signalétique (147 répondants), l'aération et les horaires d'ouverture (128 répondants). Le degré de satisfaction des usagers par rapport au moyen des transports reste faible : 79 répondants se déclarent insatisfaits.

Globalement, les utilisateurs de la bibliothèque universitaire de l'université Mohamed V sont moyennement satisfaits des conditions d'accès et de confort à la bibliothèque. Les moyens de transport sont jugés moyennement satisfaisants à 52 répondants et pas du tout satisfaisants à 15 répondants. Les horaires d'ouverture sont également considérés comme moyennement satisfaisants pour 53 répondants et insatisfaisants pour 8 répondants.

Les équipements, le mobilier et l'aménagement des salles sont aussi jugé moyennement satisfaisants. En effet, près de la moitié des répondant (les équipements et mobilier 51 répondants, la signalétique 50 répondants, l'aménagement des salles 45 répondants, l'aération 52 répondants) se déclarent moyennement insatisfaits. L'éclairage est quant à lui la source d'insatisfaction de 22 répondants. 39 enquêtés révèlent par contre qu'ils sont moyennement insatisfaits.

| Moyen de transport | Non réponse | Satisfaisant | Moyennement satisfaisant | Pas du tout satisfaisant | TOTAL | La signalétique | Non réponse | Satisfaisant | Moyennement satisfaisant | Pas du tout satisfaisant | TOTAL |
|--------------------|-------------|--------------|--------------------------|--------------------------|-------|-----------------|-------------|--------------|--------------------------|--------------------------|-------|
| Ville              |             |              |                          |                          |       | Ville           |             |              |                          |                          |       |
| Casablanca         | 4           | 75           | 141                      | 79                       | 299   | Casablanca      | 6           | 147          | 129                      | 17                       | 299   |
| Rabat              | 0           | 34           | 52                       | 15                       | 101   | Rabat           | 2           | 34           | 50                       | 15                       | 101   |
| TOTAL              | 4           | 109          | 193                      | 94                       | 400   | TOTAL           | 8           | 181          | 179                      | 32                       | 400   |

| L'éclairage | Non réponse | Satisfaisant | Moyennement satisfaisant | Pas du tout satisfaisant | TOTAL | équipements et le mobilier | Non réponse | Satisfaisant | Moyennement satisfaisant | Pas du tout satisfaisant | TOTAL |
|-------------|-------------|--------------|--------------------------|--------------------------|-------|----------------------------|-------------|--------------|--------------------------|--------------------------|-------|
| Ville       |             |              |                          |                          |       | Ville                      |             |              |                          |                          |       |
| Casablanca  | 3           | 175          | 100                      | 21                       | 299   | Casablanca                 | 0           | 156          | 116                      | 27                       | 299   |
| Rabat       | 1           | 39           | 39                       | 22                       | 101   | Rabat                      | 1           | 25           | 51                       | 24                       | 101   |
| TOTAL       | 4           | 214          | 139                      | 43                       | 400   | TOTAL                      | 1           | 181          | 167                      | 51                       | 400   |

| L'aération | Non réponse | Satisfaisant | Moyennement satisfaisant | Pas du tout satisfaisant | TOTAL | L'aménagement des salles | Satisfaisant | Moyennement satisfaisant | Pas du tout satisfaisant | TOTAL |
|------------|-------------|--------------|--------------------------|--------------------------|-------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------------------|-------|
| Ville      |             |              |                          |                          |       | Ville                    |              |                          |                          |       |
| Casablanca | 2           | 114          | 121                      | 62                       | 299   | Casablanca               | 160          | 109                      | 30                       | 299   |
| Rabat      | 2           | 21           | 52                       | 26                       | 101   | Rabat                    | 29           | 45                       | 27                       | 101   |
| TOTAL      | 4           | 135          | 173                      | 88                       | 400   | TOTAL                    | 189          | 154                      | 57                       | 400   |

Tableau 28 : Les conditions d'accès et de confort aux bibliothèques universitaires

## 2.2. Fréquentation et usage de la bibliothèque

Dans le cadre de leur cursus universitaire, 93,8 % des usagers précisent qu'ils recourent pour la réalisation de leurs travaux de recherche à Internet. Ce média s'impose désormais comme une source essentielle d'information qui concurrence le recours aux bibliothèques universitaires, placées en deuxième position avec seulement 67,3 % des répondants. 31,6 % des répondants avouent qu'ils procèdent à l'achat des livres.

| Moyens de recherche de l'information | Nb. cit.   | Fréq. |
|--------------------------------------|------------|-------|
| Non réponse                          | 3          | 0,8%  |
| Je cherche sur Internet              | 375        | 93,8% |
| Je fréquente une bibliothèque        | 269        | 67,3% |
| J'achète des livres                  | 126        | 31,5% |
| <b>TOTAL OBS.</b>                    | <b>400</b> |       |

**Tableau 29 : moyen de recherche de l'information**

383 enquêtés sont inscrits dans une bibliothèque, ce qui est à peu près égale à l'effectif constituant l'échantillon de l'étude. La grande majorité des inscrits est logiquement constituée d'étudiants en Master ou en doctorat, ce qui confirme les réponses concernant la question portant sur l'inscription à une bibliothèque.

| Inscription à une bibliothèque | Oui        | Non       | TOTAL      |
|--------------------------------|------------|-----------|------------|
| <b>Ville</b>                   |            |           |            |
| Casablanca                     | 290        | 9         | <b>299</b> |
| Rabat                          | 93         | 8         | <b>101</b> |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>383</b> | <b>17</b> | <b>400</b> |

**Tableau 30 : Inscription à une bibliothèque**

Au niveau de Casablanca, la fréquence de fréquentation est élevée, la BUMS est très fréquentée par les étudiants de Casablanca (285 répondants). La Fondation Al Saoud vient en deuxième position avec 89 répondants. La bibliothèque de la Faculté des sciences occupe la troisième position (70 répondants) et celle des sciences économiques, juridiques, et sociales la quatrième position avec seulement (45 répondants).

La grande fréquentation que connaissent la BUMS et la Fondation Al Saoud reflète le rôle joué par ces deux institutions auprès de la communauté universitaire qui y trouve un fond documentaire pluridisciplinaire, des espaces différenciés, le PEB, des ressources en ligne et des connexions au Wifi.

Au niveau de Rabat, les institutions les plus fréquentées sont La bibliothèque universitaire de l'Université Mohamed V (91 répondants) et la BNRM (69 répondants). Ces chiffres sont à interpréter avec les précautions d'usage. En effet, il faut préciser que les usagers de la bibliothèque de l'université Mohamed V sont la plupart du temps un public constamment présent sur le campus et la bibliothèque de l'université leur offre un espace pour

travailler. On ne peut pas dire la même chose à propos de la BNRM qui est une institution moderne sollicitée pour ces ressources documentaires très diversifiées.

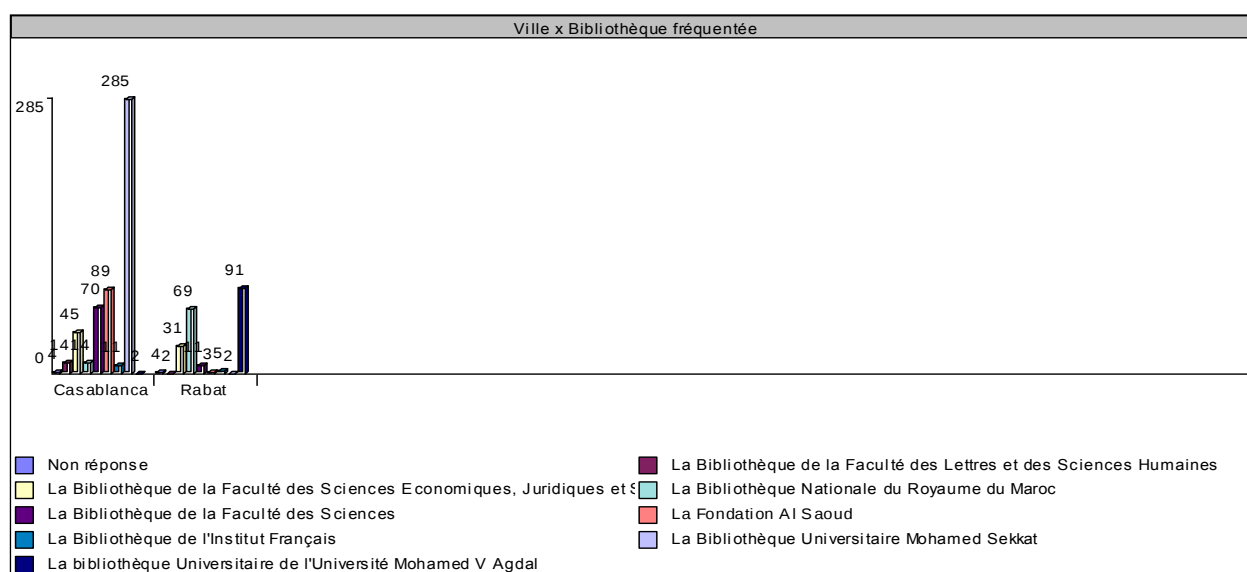


Figure n° 20 : les bibliothèques fréquentées par les répondants

Sur l'ensemble des étudiants fréquentant les bibliothèques universitaires, la part de ceux qui y travaillent de façon régulière est assez élevée. En effet, près de 260 enquêtés s'y rendent une ou plusieurs fois par semaine, 84 enquêtés déclarent y aller une ou plusieurs fois par mois, 44 enquêtés précisent qu'ils y vont une ou plusieurs fois par an. Ce taux élevé d'utilisateurs réguliers, particulièrement notable chez les étudiants en Master (243 enquêtés) et en troisième année Doctorat (157 enquêtés) traduit les besoins de cette communauté en matière de ressources documentaires et d'espaces de travail.

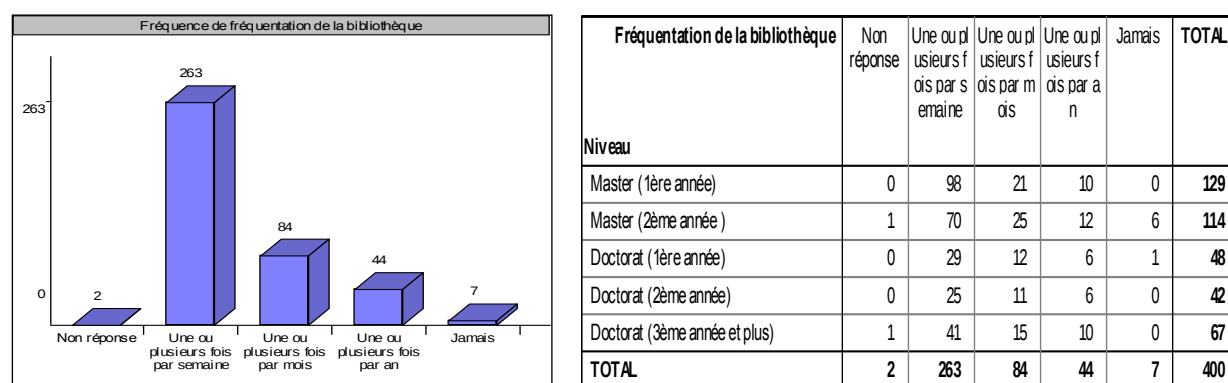


Figure n° 21 : Fréquence de fréquentation de la bibliothèque Tableau 31 : fréquence de la bibliothèque selon le niveau

Le temps passé dans l'enceinte de la bibliothèque universitaire est d'une ½ journée (41 % des enquêtés). 29 % des répondants déclarent en revanche y passer 1 à 3 heures. 22,3 % des enquêtés y restent toute la journée alors que 5,5 % précisent que la durée de leur visite est de moins d'une heure. L'allongement de la durée de visite dans les bibliothèques

universitaires peut être considéré comme l'une des conséquences directes de la modernisation des équipements et de la diversification de son offre surtout en matière de ressources électroniques.

Les étudiants qui fréquentent le plus la bibliothèque universitaire sont ceux inscrits dans la filière Sciences économiques, juridiques et Sociales. 97 étudiants déclarent fréquenter la bibliothèque universitaire durant toute l'année universitaire. 70 répondants avouent y aller pendant la période consacrée à la préparation des travaux de recherche. 58 étudiants s'y rendent uniquement pendant les examens, 21 enquêtés précisent y aller pendant les vacances et 33 enquêtés déclarent qu'ils n'ont pas de période de visite spécifique. Les étudiants de la filière Sciences et techniques affirment, quant à eux, se rendre en bibliothèque universitaire durant toute l'année universitaire. Un peu plus de la moitié (58) des répondants avouent y aller pendant la période des examens, 70 enquêtés y vont pendant la période consacrée à la préparation des travaux de recherche, 21 répondant s'y rendent pendant les vacances universitaires et 33 enquêtés précisent ne pas avoir de période de visite spécifique.

Pour la médecine, la logistique, les métiers du livre et la communication qui sont des filières très peu représentées au niveau de l'échantillon, les périodes de fréquentation les plus citées sont la période des examens et la période consacrée à la préparation des travaux de recherche. En effet, pour la filière Médecine et Pharmacie 6 répondants se rendent en bibliothèque pendant la période des examens, 6 répondants y vont en période de préparation des travaux de recherche, alors que 2 répondants seulement y vont toute l'année universitaire. Les étudiants de la logistique sont au nombre de 4. Deux d'entre eux affirment fréquenter la bibliothèque universitaire pendant la période des examens, un étudiant avoue y aller toute l'année universitaire, un autre étudiant déclare s'y rendre pendant la préparation des travaux de recherche. Pour le métier du livre et la communication, nous avons les mêmes résultats. Les deux étudiants des deux filières fréquentent la bibliothèque universitaire toute l'année.

Pour comprendre ces résultats, il faut préciser que la fréquentation des bibliothèques universitaires est plutôt régulière pour certains répondants inscrits dans la filière sciences et techniques et la filière Sciences économiques, juridiques et sociale. En revanche, la fréquentation du reste des répondants inscrits dans ces mêmes filières et dans les filières « Médecine et Pharmacie », « logistique », « Métiers du livre », et « communication » est plutôt épisodique et concentré sur la période d'examen et la période consacrée à la réalisation des travaux de recherche.

| Durée de la visite | Nb. cit.   | Fréq.       |
|--------------------|------------|-------------|
| Non réponse        | 9          | 2,3%        |
| Moins d'une heure  | 22         | 5,5%        |
| 1 à 3 heure(s)     | 116        | 29,0%       |
| 1/2 journée        | 164        | 41,0%       |
| 1 journée          | 89         | 22,3%       |
| <b>TOTAL OBS.</b>  | <b>400</b> | <b>100%</b> |

**Tableau 32 : Durée de la visite des bibliothèques**

| période de fréquentation                    | Non réponse | Toute l'année universitaire | Pendant les examens | Pendant la préparation des travaux de recherche (mémoire, thèse, exposé...) | Pendant les vacances universitaires | Pas de période spécifique | TOTAL      |
|---------------------------------------------|-------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|------------|
| <b>Filière</b>                              |             |                             |                     |                                                                             |                                     |                           |            |
| Lettres & Sciences Humaines                 | 0           | 9                           | 3                   | 10                                                                          | 5                                   | 4                         | 31         |
| Sciences & Techniques                       | 6           | 97                          | 58                  | 70                                                                          | 21                                  | 33                        | 285        |
| Sciences Economiques, Juridiques & Sociales | 3           | 98                          | 48                  | 79                                                                          | 24                                  | 13                        | 265        |
| Médecine et Pharmacie                       | 0           | 2                           | 6                   | 6                                                                           | 0                                   | 2                         | 16         |
| Logistique                                  | 0           | 1                           | 2                   | 1                                                                           | 0                                   | 0                         | 4          |
| Métiers du livre                            | 0           | 1                           | 0                   | 0                                                                           | 0                                   | 0                         | 1          |
| Communication                               | 0           | 1                           | 0                   | 0                                                                           | 0                                   | 0                         | 1          |
| Ingénierie et management industriel         | 0           | 0                           | 0                   | 0                                                                           | 0                                   | 0                         | 0          |
| Automatisme & Informatique industriel       | 0           | 0                           | 0                   | 0                                                                           | 0                                   | 1                         | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>9</b>    | <b>209</b>                  | <b>117</b>          | <b>166</b>                                                                  | <b>50</b>                           | <b>53</b>                 | <b>604</b> |

**Tableau 33 : Période de fréquentation des bibliothèques selon les filières**

Concernant les raisons qui incitent les étudiants à fréquenter les bibliothèques universitaires, on observe un usage très différencié selon les filières. Les étudiants des Sciences, qui fréquentent de façon intense la bibliothèque universitaire, ont un usage assez diversifié des différentes ressources de cette institution, avec une dominance pour le travail en groupe (97 répondants) et le travail sur ses propres documents (84 répondants). L'utilisation de la bibliothèque comme lieu de travail pour consulter des documents sur place (83 enquêtés) ou pour préparer des travaux de recherche (77 enquêtés) vient en troisième position. L'emprunt des documents, l'utilisation d'internet, et la consultation des ressources électroniques de la bibliothèque occupent la quatrième position avec, respectivement, 45 répondants, 62 répondants et 21 répondants.

Les étudiants des Sciences Economiques, Juridiques et Sociales fréquentent la bibliothèque universitaire d'abord pour y trouver un lieu de travail : consulter des documents sur place (95 répondants) et préparer un travail de recherche (90 répondants). Ces étudiants sont aussi parmi les plus nombreux à se rendre en bibliothèque pour travailler sur leurs propres documents (76 répondants) ou pour travailler en groupe (73 répondants). L'emprunt (57 répondants), l'utilisation d'internet (43 répondants) et la consultation des ressources électroniques ne sont pas les raisons principales qui conduisent ces étudiants à fréquenter les bibliothèques universitaires. On peut dire que les contenus d'enseignements des Sciences Economiques, Juridiques, et Sociales nécessitent moins d'emprunt et de consultation de

ressources électroniques. La même remarque peut être faite au niveau de la discipline Médecine et Pharmacie. Les étudiants qui suivent cette formation fréquentent la bibliothèque universitaire surtout pour travailler sur leurs propres documents (7 répondants), préparer un travail de recherche (4 répondants) ou pour consulter des documents sur place (6 répondants).

| les raisons de la fréquentation             | Non réponse | Travailler en groupe | Consulter des documents sur place | Utiliser internet | Consulter les ressources électroniques | Préparer un travail, une thèse, une publication | Travailler sur vos propres documents | Emprunter des documents | TOTAL       |
|---------------------------------------------|-------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-------------|
| <b>Filière</b>                              |             |                      |                                   |                   |                                        |                                                 |                                      |                         |             |
| Lettres & Sciences Humaines                 | 0           | 5                    | 17                                | 7                 | 4                                      | 8                                               | 8                                    | 7                       | 56          |
| Sciences & Techniques                       | 6           | 97                   | 83                                | 62                | 21                                     | 77                                              | 84                                   | 45                      | 475         |
| Sciences Economiques, Juridiques & Sociales | 5           | 73                   | 95                                | 43                | 31                                     | 90                                              | 76                                   | 57                      | 470         |
| Médecine et Pharmacie                       | 0           | 4                    | 6                                 | 2                 | 2                                      | 4                                               | 7                                    | 3                       | 28          |
| Logistique                                  | 0           | 2                    | 0                                 | 1                 | 0                                      | 1                                               | 1                                    | 1                       | 6           |
| Métiers du livre                            | 0           | 0                    | 1                                 | 0                 | 1                                      | 1                                               | 1                                    | 0                       | 4           |
| Communication                               | 0           | 0                    | 1                                 | 0                 | 0                                      | 0                                               | 0                                    | 1                       | 2           |
| Ingénierie et management industriel         | 0           | 0                    | 0                                 | 0                 | 0                                      | 0                                               | 0                                    | 0                       | 0           |
| Automatisme & Informatique industriel       | 0           | 0                    | 0                                 | 0                 | 0                                      | 0                                               | 0                                    | 1                       | 1           |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>11</b>   | <b>181</b>           | <b>203</b>                        | <b>115</b>        | <b>59</b>                              | <b>181</b>                                      | <b>177</b>                           | <b>115</b>              | <b>1042</b> |

**Tableau 34 : Les raisons de la fréquentation des bibliothèques selon les filières**

### 2.3. Pratiques informationnelles

Les domaines les plus intéressants pour les usagers sont les sciences appliquées, les sciences pures, les sciences juridiques, la communication, les généralités, les sciences sociales et les sciences de la langue. Les autres domaines (religion, art, littérature, géographie et histoire), très peu cités par les répondants, sont des domaines peu intéressants et rarement utilisés par les enquêtés. Ces données peuvent se comprendre, peut-être, à travers les réponses données au niveau de la question portant sur les filières. En effet, les domaines les plus utilisés correspondent aux contenus des enseignements prodigués au niveau des filières de spécialisation.

|                        | Non réponse | J'utilise souvent | J'utilise rarement | Je n'utilise jamais | TOTAL       |
|------------------------|-------------|-------------------|--------------------|---------------------|-------------|
| Sciences sociales      | 77          | 70                | 100                | 153                 | 400         |
| Religion               | 99          | 33                | 116                | 152                 | 400         |
| Sciences de la langue  | 99          | 70                | 114                | 117                 | 400         |
| Sciences pures         | 60          | 139               | 83                 | 118                 | 400         |
| Sciences appliquées    | 49          | 177               | 62                 | 112                 | 400         |
| Art                    | 108         | 22                | 95                 | 175                 | 400         |
| Littérature            | 99          | 47                | 97                 | 157                 | 400         |
| Géographie et histoire | 107         | 20                | 83                 | 190                 | 400         |
| Communication          | 77          | 92                | 126                | 105                 | 400         |
| Généralités            | 90          | 72                | 113                | 125                 | 400         |
| Sciences juridiques    | 92          | 93                | 52                 | 163                 | 400         |
| <b>Ensemble</b>        | <b>957</b>  | <b>835</b>        | <b>1041</b>        | <b>1567</b>         | <b>4400</b> |

**Tableau 35 : Les domaines les plus intéressants pour les usagers et la fréquence de leur utilisation**

Les documents utilisés par les étudiants sont des documents qui servent principalement à la préparation des travaux de recherche. En effet, Les livres (85,3%) sont les documents les plus demandés par les répondants suivis par les mémoires (50%), les thèses

(42%), les revues (41,8%) et les ouvrages de référence (38,3%). Le pourcentage important relevé au niveau des livres est logique car ce document peut à la fois être utilisé pour enrichir les notes de cours et préparer les travaux de recherche.

| <b>documents utilisés pour les études</b> | <b>Nb. cit.</b> | <b>Fréq.</b> | <b>Raisons d'utilisation du document</b> | <b>Nb. cit.</b> | <b>Fréq.</b> |
|-------------------------------------------|-----------------|--------------|------------------------------------------|-----------------|--------------|
| Non réponse                               | 5               | 1,3%         | Non réponse                              | 5               | 1,3%         |
| Livres                                    | 341             | 85,3%        | Préparer un travail de recherche         | 353             | 88,3%        |
| Mémoires                                  | 200             | 50,0%        | Enrichir les notes de cours              | 192             | 48,0%        |
| Thèses                                    | 168             | 42,0%        | Faire une recherche bibliographique      | 145             | 36,3%        |
| Revues                                    | 167             | 41,8%        | Rédiger un article scientifique          | 91              | 22,8%        |
| Ouvrages de référence                     | 153             | 38,3%        |                                          |                 |              |
| <b>TOTAL OBS.</b>                         | <b>400</b>      |              | <b>TOTAL OBS.</b>                        | <b>400</b>      |              |

**Tableau : 36 Documents utilisés pour les études**

**Tableau 37 : Les raisons d'utilisation des documents**

Concernant la nature des ressources documentaires que privilégient les répondants, on remarque que la plupart des étudiants utilisent d'avantage le support papier (86%) que le support numérique (53,3%).

| <b>Support</b>    | <b>Nb. cit.</b> | <b>Fréq.</b> |
|-------------------|-----------------|--------------|
| Non réponse       | 2               | 0,5%         |
| Support papier    | 345             | 86,3%        |
| Support numérique | 213             | 53,3%        |
| <b>TOTAL OBS.</b> | <b>400</b>      |              |

**Tableau 38 : Les supports préférés**

|                 | Non réponse | 1ère langue | 2ème langue | 3ème langue | 4ème langue | 5ème langue | <b>TOTAL</b> |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Arabe           | 73          | 77          | 64          | 175         | 7           | 4           | <b>400</b>   |
| Français        | 6           | 303         | 87          | 4           | 0           | 0           | <b>400</b>   |
| Anglais         | 47          | 27          | 219         | 106         | 1           | 0           | <b>400</b>   |
| Espagnol        | 355         | 1           | 2           | 10          | 25          | 7           | <b>400</b>   |
| <b>Ensemble</b> | <b>481</b>  | <b>408</b>  | <b>372</b>  | <b>295</b>  | <b>33</b>   | <b>11</b>   | <b>1600</b>  |

**Tableau 39 : Langues de recherche**

Concernant les langues de recherche, on observe que la consultation de la documentation en langue étrangères est dominante, l'usage de documents en langue étrangère est élevé (l'arabe n'est considéré comme première langue de recherche que pour 77 répondants) alors que le français et l'anglais totalise respectivement 303 répondants et 219 répondants.

De ces résultats, il ressort que la consultation des ressources documentaires obéit aux langues de spécialisation. En effet, les étudiants des filières Sciences et Techniques (142 répondants) et Sciences Economiques, Juridiques et Sociales (134 répondants) déclarent faire leur recherche en français. L'anglais vient en deuxième position avec 219 répondants, dont 112 enquêtés appartiennent à la filière Sciences et Techniques, 87 à la filière Sciences Economiques, Juridiques et Sociales et 8 seulement à la filière Médecine et Pharmacie.

L'arabe occupe la troisième position avec un total de 175 enquêtés. Les autres langues sont très peu utilisées au niveau de la consultation de la documentation de la bibliothèque : l'espagnole est considéré comme quatrième langue pour 25 répondants et l'italien comme cinquième langue pour 20 répondants.

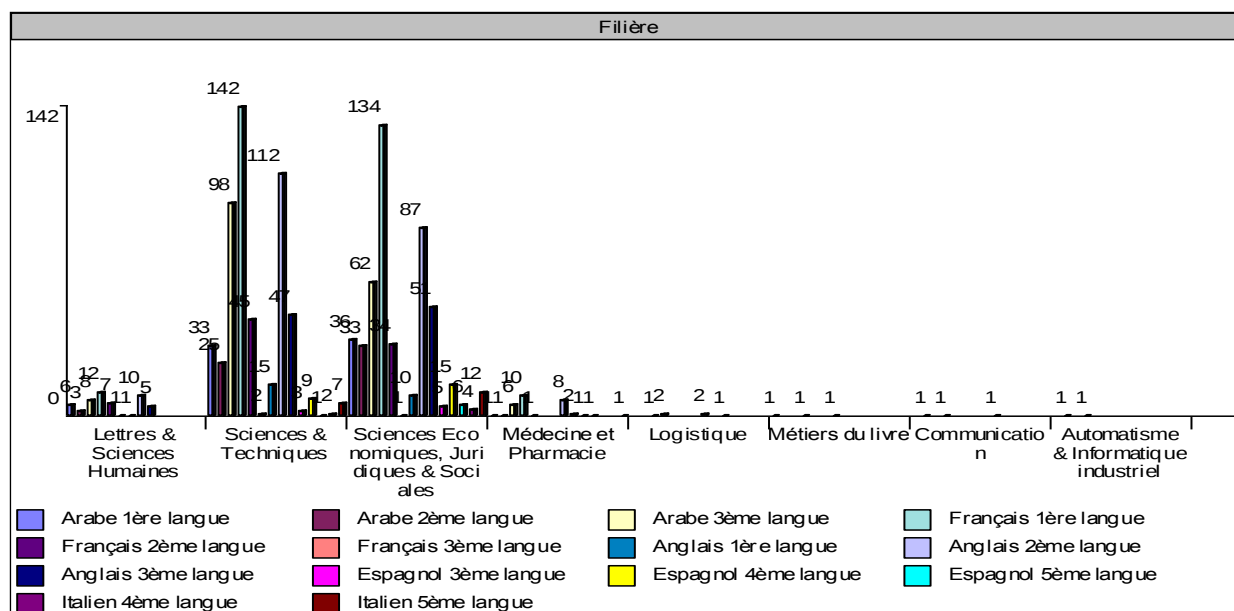


Figure n° 22 : La consultation des ressources documentaires selon les filières et les niveaux d'étude

La question portant sur le degré de satisfaction par rapport à la collection disponible dans les bibliothèques universitaires obtient un niveau de satisfaction relativement moyen. Ces résultats appellent plusieurs remarques. La collection correspondant aux besoins des usagers bénéficie d'un taux de satisfaction assez élevé (176 répondants). En revanche, les résultats montrent un niveau de satisfaction moyen, notamment en ce qui concerne l'accessibilité (153 enquêtés) et la qualité de la collection (140 enquêtés).

|                                        | Non réponse | Très satisfait | Satisfait | Moyennement satisfait | Insatisfait | Très insatisfait | TOTAL |
|----------------------------------------|-------------|----------------|-----------|-----------------------|-------------|------------------|-------|
| Collection correspondant à mes besoins | 18          | 43             | 133       | 129                   | 58          | 19               | 400   |
| Accessibilité de la collection         | 14          | 32             | 103       | 153                   | 75          | 23               | 400   |
| Qualité de la collection               | 12          | 43             | 94        | 140                   | 83          | 28               | 400   |
| Ensemble                               | 44          | 118            | 330       | 422                   | 216         | 70               | 1200  |

Tableau 40 : le degré de satisfaction par rapport à la collection disponible dans les bibliothèques universitaires

Le niveau d'insatisfaction le plus important s'observe au niveau de la disponibilité des documents (58,8%), suivie par les disciplines couvertes par le fond documentaire (48%), l'âge des collections (39,3%), les langues recherchées (31,5%) et l'état des documents (9,3%). Ces résultats témoignent des difficultés que rencontrent les enquêtés pour accéder aux documents recherchés. Ces difficultés peuvent provenir de la méconnaissance des outils de

recherche, la mise en valeur des collections, la signalétique ou encore l'acquisition qui ne prend pas en compte les besoins et les attentes des usagers.

| Insatisfaction de la collection                  | Nb. cit.   | Fréq. |
|--------------------------------------------------|------------|-------|
| Non réponse                                      | 56         | 14,0% |
| Disciplines couvertes non adaptées à mes besoins | 194        | 48,5% |
| Langues recherchées non couvertes                | 126        | 31,5% |
| Age des collections n'est pas à jour             | 157        | 39,3% |
| Disponibilité des documents non assurée          | 235        | 58,8% |
| Etat des documents détérioré                     | 37         | 9,3%  |
| <b>TOTAL OBS.</b>                                | <b>400</b> |       |

**Tableau 41 : Insatisfaction par rapport à la collection**

Les services proposés par les bibliothèques universitaires sont globalement plutôt bien connus des enquêtés, notamment pour tout ce qui concerne les services sur place tels que la consultation sur place (380 répondants), les places de travail (374), le prêt de document (366 répondants), le bureau d'information (294 répondants), les postes informatique (372 répondants), les formations (284 répondants).

Les services à distance sont également bien connus des enquêtés, particulièrement le wifi (308 répondants), les ressources électroniques (304 répondants), la réservation en ligne (224 répondants). Les services qui souffrent d'une réelle méconnaissance sont le PEB (23 répondants), le service Questions/Réponses (3 répondants). Le service de la photocopie est quant à lui connu par 308 répondants.

Le pourcentage des enquêtés qui utilisent les services sur place est assez élevé. En effet, les répondants font un usage massif de la consultation sur place (337), des places de travail (333 répondants), du prêt (299 répondants), des postes informatiques (260 répondants) et des séances de formation (250 répondants). Les services à distances sont un peu moins utilisés, spécialement les ressources électroniques, le wifi, la réservation en ligne, le service Questions/Réponses et le PEB. Cette sous-utilisation peut être expliquée par la méconnaissance de ces services, remarque déjà faite au niveau de la connaissance des services de la bibliothèque. Cela peut relever également d'un manque de communication ou d'une mauvaise communication sur les services à distance fournis par les bibliothèques universitaires pour la communauté universitaire.

Une des questions du tableau portait sur l'avis des répondants à propos de l'utilité des services offerts par les bibliothèques universitaires. De manière générale, on remarque que les répondants sont assez nombreux à estimer que les services de la bibliothèque universitaire sont très utiles. Parmi les services considérés comme étant utiles arrivent en tête les ressources électroniques (219 répondants), le wifi (215 répondants), les places de travail

(183 répondants). Les séances de formation (177 répondants), les postes informatiques (169 répondants) représentent pour les enquêtés des services très utiles. Pour le reste, le bureau d'information, la réservation en ligne, la photocopie et le PEB sont des services qui ont un taux de réponses moins élevé que celui des services relevés plus haut. Cela est dû au manque de communication autour de ces services. L'ignorance de ces services peut être aussi une des causes si l'on se réfère aux données du tableau en bas. De fait, parmi les raisons justifiant la non utilisation des services de la bibliothèque, on cite : *J'ignore l'existence de ces services* (51,5%), *Je ne sais pas comment trouver les ressources documentaires dont j'ai besoins* (19%), *Je ne sais pas utiliser ses services* (15,3 %), *le personnel n'est pas assez coopératif* (14,2 %), *je considère que leur utilisation n'est pas nécessaire* (8,8%), *je ne sais pas utiliser ces ressources documentaires* (6,5%).

|                                      | Non réponse | Oui, je connais | Non, je ne connais pas | J'utilise souvent | J'utilise parfois | Je n'utilise jamais | Service très utile | Service utile | Service inutile | Indisponible | TOTAL |
|--------------------------------------|-------------|-----------------|------------------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------------|---------------|-----------------|--------------|-------|
| Consultation sur place de document   | 16          | 380             | 4                      | 337               | 39                | 5                   | 213                | 158           | 1               | 0            | 1153  |
| Prêt de document                     | 13          | 366             | 14                     | 299               | 37                | 35                  | 201                | 131           | 1               | 8            | 1105  |
| Prêt entre bibliothèque              | 12          | 14              | 369                    | 10                | 4                 | 11                  | 7                  | 5             | 0               | 4            | 436   |
| Prêt entre bibliothèque <sup>1</sup> | 10          | 9               | 377                    | 5                 | 2                 | 12                  | 3                  | 2             | 0               | 4            | 424   |
| Place de travail                     | 15          | 374             | 10                     | 333               | 43                | 5                   | 183                | 186           | 0               | 0            | 1149  |
| Bureau d'information                 | 11          | 294             | 93                     | 59                | 226               | 7                   | 79                 | 204           | 1               | 1            | 975   |
| Postes informatiques                 | 16          | 372             | 12                     | 260               | 97                | 10                  | 169                | 181           | 9               | 0            | 1126  |
| Séances de formation                 | 15          | 284             | 99                     | 250               | 34                | 1                   | 177                | 105           | 0               | 5            | 970   |
| Services questions/réponses          | 18          | 3               | 376                    | 1                 | 1                 | 2                   | 0                  | 1             | 0               | 5            | 407   |
| Réservation en ligne                 | 11          | 224             | 165                    | 37                | 177               | 6                   | 69                 | 146           | 0               | 3            | 838   |
| Accès wifi                           | 15          | 348             | 7                      | 284               | 3                 | 10                  | 215                | 73            | 0               | 83           | 1038  |
| Photocopie                           | 13          | 308             | 6                      | 10                | 1                 | 11                  | 9                  | 4             | 0               | 361          | 723   |
| Ressources électroniques             | 11          | 304             | 77                     | 287               | 6                 | 4                   | 219                | 72            | 0               | 17           | 997   |
| Ensemble                             | 176         | 3280            | 1609                   | 2172              | 670               | 119                 | 1544               | 1268          | 12              | 491          | 11341 |

**Tableau 42 : les services et les produits offerts par les bibliothèques universitaires**

L'analyse des données de ce tableau laisse penser que là encore les raisons de la non-utilisation des services des bibliothèques universitaires ne se limitent pas à la méconnaissance de ces services. D'autres obstacles et freins à l'usage de l'offre de la bibliothèque sont cités par les répondants. En effet, la formation à la recherche documentaire paraît être un des inconvénients qui limitent l'exploitation des services offerts par les bibliothèques universitaires. La médiation à l'information est aussi un facteur qui entrave l'utilisation des différents services des bibliothèques.

| Raisons de la non utilisation                                                | Nb. cit.   | Fréq. |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| Non réponse                                                                  | 80         | 20,0% |
| J'ignore l'existence de ces services                                         | 206        | 51,5% |
| Je ne sais pas utiliser ces services                                         | 61         | 15,3% |
| Je considère que leur utilisation n'est pas nécessaire                       | 35         | 8,8%  |
| Je ne sais pas comment trouver les ressources documentaires dont j'ai besoin | 76         | 19,0% |
| Je ne sais pas utiliser ces ressources documentaires                         | 26         | 6,5%  |
| Le personnel n'est pas assez coopératif                                      | 57         | 14,2% |
| <b>TOTAL OBS.</b>                                                            | <b>400</b> |       |

**Tableau 43 : Les raisons de la non-utilisation des services des bibliothèques universitaires**

D'après les chiffres ci-dessous, on remarque que la médiation des bibliothécaires est toujours nécessaire pour faciliter l'accès aux ressources électroniques de la bibliothèque. En effet, 48 répondants affirment recourir au personnel pour les aider à accéder aux ressources électroniques. L'intervention du personnel est également sollicitée au niveau de la recherche dans le catalogue (24 répondants) et pour obtenir des réponses à des questions (24 répondants) concernant les services de la bibliothèque. La recherche bibliographique (21 répondants), l'orientation (11 répondants) et la recherche en générale (1 répondant) sont des cas où l'intervention du personnel n'est pas trop sollicitée.

|                              | Non réponse | Oui         | Non         | Parfois     | Souvent    | Jamais      | TOTAL       |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| Répondre à mes questions     | 12          | 276         | 101         | 253         | 24         | 105         | 771         |
| Orientation                  | 13          | 235         | 138         | 229         | 11         | 143         | 769         |
| La recherche bibliographique | 13          | 214         | 160         | 193         | 21         | 170         | 771         |
| La recherche                 | 16          | 26          | 344         | 26          | 1          | 351         | 764         |
| Les ressources électroniques | 15          | 212         | 160         | 166         | 48         | 167         | 768         |
| Recherche dans le catalogue  | 14          | 214         | 161         | 192         | 24         | 165         | 770         |
| <b>Ensemble</b>              | <b>83</b>   | <b>1177</b> | <b>1064</b> | <b>1059</b> | <b>129</b> | <b>1101</b> | <b>4613</b> |

**Tableau 44 : Interventions du personnel de la bibliothèque**

Les usagers se sont également prononcés sur la qualité de la médiation des bibliothécaires. Les usagers estiment qu'ils sont très satisfaits de la disponibilité du personnel (121 répondants). L'appréciation des enquêtés à propos des réponses données par les bibliothécaires à leurs question est dans l'ensemble une appréciation positive. En effet, cet aspect de la pratique de médiation est moyennement satisfaisant parce qu'il présente une proportion de répondants plutôt réduite (98 répondants). Les enquêtés offrent par ailleurs une estimation plutôt similaire du degré de satisfaction en ce qui concerne l'orientation et l'initiation. Pour ces aspect, les résultats indiquent que les enquêtés sont moyennement satisfaits des interventions du personnel en ce qui concerne l'orientation (115 répondants) et l'initiation (104 répondants).

|                                     | Non réponse | 1          | 2          | 3          | 4          | 5          | TOTAL       |
|-------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Le personnel est disponible         | 12          | 121        | 86         | 88         | 52         | 41         | 400         |
| Le personnel répond à vos questions | 15          | 79         | 95         | 98         | 72         | 41         | 400         |
| Le personnel vous oriente           | 14          | 76         | 71         | 115        | 76         | 48         | 400         |
| Le personnel vous initie            | 15          | 65         | 64         | 104        | 87         | 65         | 400         |
| <b>Ensemble</b>                     | <b>56</b>   | <b>341</b> | <b>316</b> | <b>405</b> | <b>287</b> | <b>195</b> | <b>1600</b> |

**Tableau 45 : Degré de satisfaction vis-à-vis des interventions du personnel**

## 2.4. Maîtrise des TIC et accès à l'information numérique

| Ordinateur          | Nb. cit.   | Fréq. |
|---------------------|------------|-------|
| Non réponse         | 22         | 5,5%  |
| Oui                 | 299        | 74,8% |
| Non                 | 77         | 19,3% |
| J'utilise souvent   | 199        | 49,8% |
| J'utilise parfois   | 100        | 25,0% |
| Je n'utilise jamais | 68         | 17,0% |
| <b>TOTAL OBS.</b>   | <b>400</b> |       |

**Tableau 46 : Possession et utilisation d'un ordinateur personnel**

Il ressort clairement des résultats de cette enquête que la grande majorité des enquêtés dispose d'un ordinateur personnel (299 répondants). Il semble d'ailleurs que les enquêtés qui possèdent un ordinateur personnel sont également ceux qui disposent d'une connexion internet. Effectivement, 385 répondants déclarent se connecter souvent à internet depuis leur domicile. L'usage d'internet à domicile n'empêche pas les usagers d'exploiter les équipements informatiques mis à leur disposition dans leur lieu d'étude (à la faculté ou à la bibliothèque). Ainsi, 175 enquêtés déclarent qu'ils se connectent à internet depuis leur lieu de travail ou d'étude. Ce chiffre reste quand même inférieur par rapport à l'usage à domicile. Cela tient à la disponibilité des équipements informatiques et à la complexité des conditions d'accès à l'internet qui se fait la plupart du temps après authentification.

|                              | Non réponse | Oui         | Non        | J'utilise souvent | J'utilise parfois | Je n'utilise jamais | TOTAL       |
|------------------------------|-------------|-------------|------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------|
| Un ordinateur au cybercafé   | 33          | 81          | 287        | 29                | 48                | 272                 | <b>750</b>  |
| Un ordinateur à mon domicile | 11          | 377         | 13         | 368               | 5                 | 11                  | <b>785</b>  |
| Lieu de travail ou d'étude   | 38          | 276         | 85         | 175               | 103               | 78                  | <b>755</b>  |
| Internet au cybercafé        | 43          | 77          | 280        | 28                | 48                | 268                 | <b>744</b>  |
| Internet à mon domicile      | 7           | 389         | 4          | 385               | 3                 | 3                   | <b>791</b>  |
| <b>Ensemble</b>              | <b>132</b>  | <b>1200</b> | <b>669</b> | <b>985</b>        | <b>207</b>        | <b>632</b>          | <b>3825</b> |

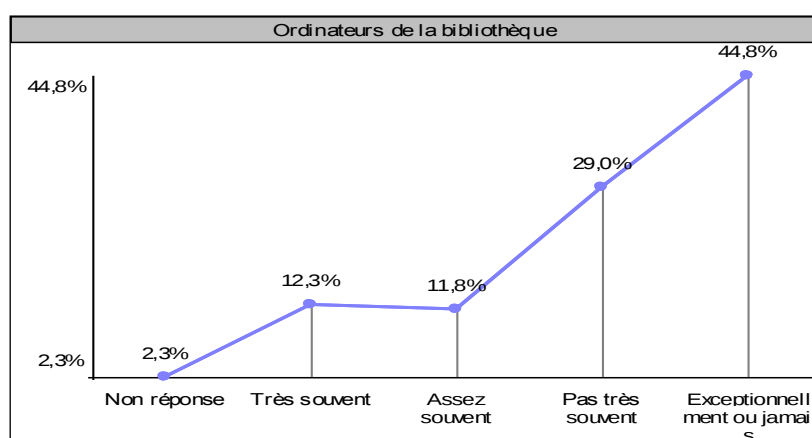
**Tableau 47 : Lieux d'usage des ordinateurs et de l'internet**

Concernant la question « Si vous utilisez Internet pour des recherches documentaires, le faites-vous plutôt chez vous, dans un cybercafé, à la bibliothèque universitaire ou dans une autre bibliothèque », les réponses ont été assez significatives. En effet, on constate un usage assez important de l'internet pour la recherche documentaire à domicile. 92,5 % des répondants déclarent en effet utiliser internet pour des recherche documentaire chez eux. 62,7 % des enquêtés affirment par contre qu'il recourt à internet pour des recherches documentaires à la bibliothèque universitaire et 26,8 % l'utilisent pour la même fin dans une autre bibliothèque. A partir de ces résultats, nous pouvons dire qu'Internet devient un outil indispensable dans les activités de recherche.

| La recherche documentaire              | Nb. cit.   | Fréq. |
|----------------------------------------|------------|-------|
| Non réponse                            | 9          | 2,3%  |
| Chez-vous                              | 370        | 92,5% |
| Dans une cyberboutique ou un cybercafé | 22         | 5,5%  |
| A la bibliothèque universitaire        | 251        | 62,7% |
| Dans une autre bibliothèque            | 107        | 26,8% |
| <b>TOTAL OBS.</b>                      | <b>400</b> |       |

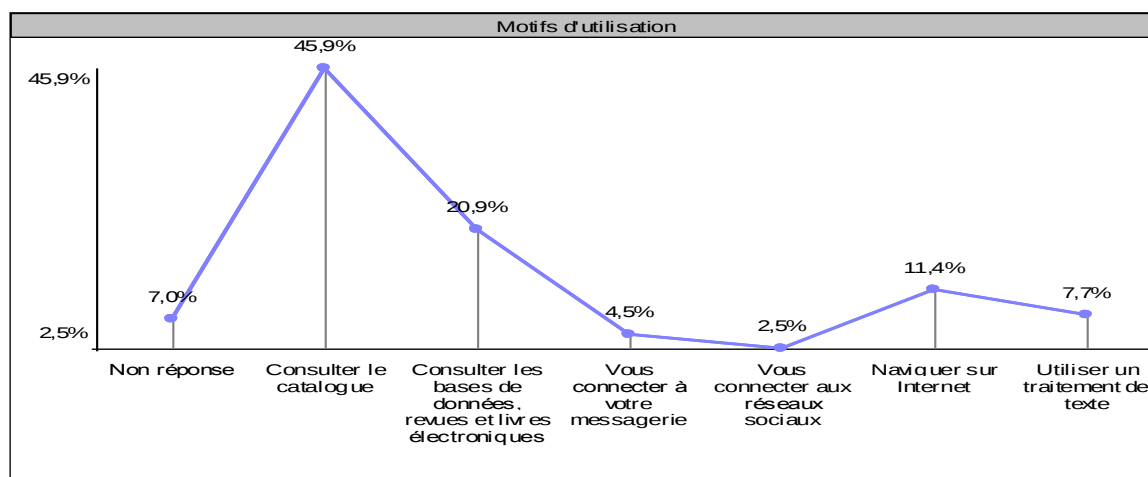
**Tableau 48 : Lieux d'usage d'internet pour des recherches documentaires**

Très majoritairement, les sondés ne recourt pas très souvent au matériel informatique de la bibliothèque universitaire. En réalité, ils sont très nombreux (44,8%) à reconnaître ne pas utiliser régulièrement les ordinateurs des bibliothèques universitaires.



**Figure n° 23 : Fréquence d'utilisation des ordinateurs des bibliothèques universitaires**

Les principales raisons qui incitent les sondés à utiliser les ordinateurs des bibliothèques universitaires sont en somme la consultation du catalogue (45,9 %) et la consultation des bases de données (20,9 %). En outre, il est à noter que 11,5 % des sondés seulement l'utilise pour naviguer sur internet alors que 7,7 % des enquêtés l'emploient pour un traitement de texte.



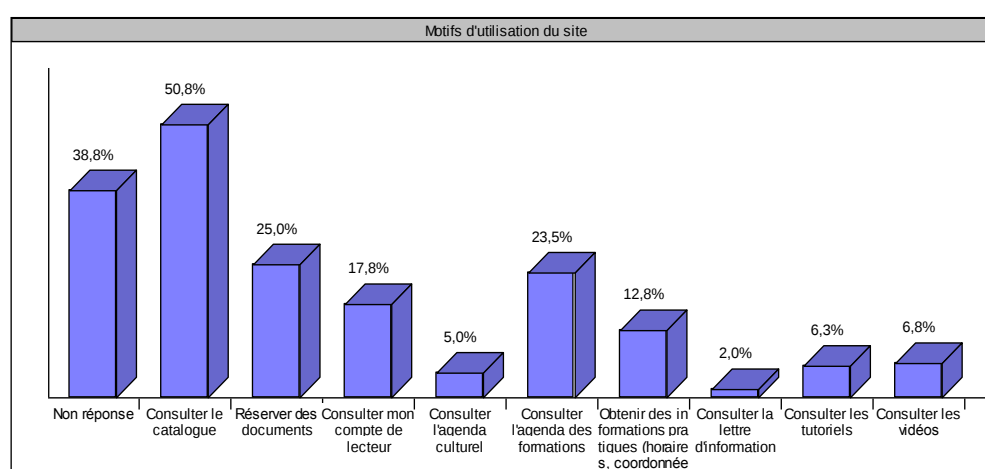
**Figure n° 24 : Motifs d'utilisation des ordinateurs des bibliothèques universitaires**

La présence des bibliothèques en ligne peut se manifester sous différentes formes : blog, réseaux sociaux, plateformes..... Le site web, qui est un outil de médiation directe entre les usagers et la bibliothèque, n'est connu, au niveau de l'Université Hassan II, que de 246 enquêtés, mais ils ne sont que 130 répondants à l'utiliser. Les données qui concernent la bibliothèque de l'université Mohammed V sont très significatives. En fait, corrélées aux données qualitatives, ces résultats démontrent que la cause principale de la méconnaissance (80 répondants) du site est en réalité son absence : la bibliothèque en question ne dispose pas de site web.

| Site web de la bibliothèque | Site web Non réponse | Site web J'utilise souvent | Site web J'utilise parfois | Site web Je n'utilise jamais | Ville Casablanca | Ville Rabat |
|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|------------------|-------------|
| Non réponse                 | 11                   | 1                          | 0                          | 2                            | 8                | 6           |
| Je connais                  | 2                    | 130                        | 106                        | 10                           | 246              | 2           |
| Je ne connais pas           | 80                   | 3                          | 1                          | 48                           | 45               | 87          |
| Indisponible                | 4                    | 0                          | 0                          | 2                            | 0                | 6           |
| <b>TOTAL</b>                | <b>97</b>            | <b>134</b>                 | <b>107</b>                 | <b>62</b>                    | <b>299</b>       | <b>101</b>  |

**Tableau 49 : Connaissance et utilisation des sites web des bibliothèques universitaires selon les villes**

Le site web de la bibliothèque est fréquemment visité par les répondants. Effectivement, 50,8% des répondants affirment visiter le site de la bibliothèque pour consulter le catalogue, 25 % le visitent pour réserver des documents en ligne, 23,5% visitent le site pour consulter l'agenda des formations, 17,8 % le visitent pour consulter leurs comptes lecteur. En revanche, 12,8 % des répondants déclarent qu'ils consultent le site pour obtenir des informations pratiques, 6,8 % des répondants pour consulter les vidéos, 6,3 % des répondants pour consulter les tutoriels, 5 % pour consulter l'agenda culturel et 2 % seulement pour consulter la lettre d'information.



**Figure n° 25 : Motifs d'utilisation du site de la bibliothèque**

L'analyse de la satisfaction des répondants vis-à-vis du site de leur bibliothèque universitaire montre que, sur l'ensemble des répondants, 69 enquêtés apprécient l'ergonomie du site alors que 77 enquêtés sont moyennement satisfait du contenu du site et 69 enquêtés de l'accès au formulaire en ligne.

|                              | 1          | 2          | 3          | 4          | 5         | NSP       | TOTAL      |
|------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
| Ergonomie de la recherche    | 52         | 69         | 68         | 24         | 20        | 17        | <b>250</b> |
| Contenu enrichi              | 34         | 61         | 77         | 50         | 14        | 18        | <b>254</b> |
| Accès au formulaire en ligne | 41         | 56         | 69         | 42         | 24        | 21        | <b>253</b> |
| <b>Ensemble</b>              | <b>127</b> | <b>186</b> | <b>214</b> | <b>116</b> | <b>58</b> | <b>56</b> | <b>757</b> |

**Tableau 50 : Satisfaction des répondants vis-à-vis du site de leur bibliothèque.**

Etant une porte d'entrée vers toutes les ressources documentaires de la bibliothèque, le site web doit répondre prioritairement aux attentes et aux besoins des usagers. Ainsi, la majorité des sondés, en réponse à la question portant sur leurs attentes par rapport au site de la bibliothèque, déclarent vouloir y trouver des documents numériques (E-books, des articles et des thèses récents) avec la possibilité de les télécharger. Les vidéos sont aussi sollicitées par les répondants. Elles constituent pour eux un moyen de formation et d'apprentissage. D'autres demandes sont formulées en matière de conditions d'accès à la bibliothèque universitaires et à ses différents services comme :

- La consultation de l'état actuel de la bibliothèque, des postes et des places libres.
- Les informations sur la disponibilité des livres.
- L'inscription à distance.
- Le service Questions/Réponses.
- Les catalogues des autres bibliothèques.
- L'accès à des bibliothèques électroniques internationales.

Les répondants ont également exprimé l'envie d'avoir dans le site web de leur bibliothèque universitaire, la possibilité de faire des suggestions ou des réclamations à travers une boîte à idées ou un service dédié aux étudiants.

| Valeurs                                                                                                       | Nb. cit.  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Des E-books gratuit                                                                                           | 14        |
| Accès facile à la documentation                                                                               | 6         |
| Des articles et des thèses récentes                                                                           | 3         |
| Des vidéos (formation, conférences)                                                                           | 3         |
| Accès à des bibliothèques électroniques internationales                                                       | 1         |
| Avoir un site web riche en informations: nouveaux ouvrages, PDF, liens intéressants                           | 1         |
| Consultation de l'état actuel de la bibliothèque: postes et places libres                                     | 1         |
| Elaborer un site digne d'une bibliothèque universitaire                                                       | 1         |
| Informations sur la disponibilité des livres                                                                  | 1         |
| J'aimerais bien que le site permette de faire la réinscription à distance                                     | 1         |
| Je pense que le site de la bibliothèque universitaire couvre tous les aspects relatifs à la vie des étudiants | 1         |
| Je trouve que le site est bon. On y trouve des informations utiles.                                           | 1         |
| L'actualité et des contenus riches                                                                            | 1         |
| Permettre aux étudiants de faire des suggestions et des réclamations (une boîte par exemple)                  | 1         |
| Service-étudiant pour réclamer les insatisfactions ressenties                                                 | 1         |
| Télécharger des livres                                                                                        | 1         |
| Un service question/réponse                                                                                   | 1         |
| Un site qui propose des documents et des formations en ligne                                                  | 1         |
| Vente de livres au format PDF                                                                                 | 1         |
| Voir les catalogues des autres bibliothèques                                                                  | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                  | <b>42</b> |

**Tableau 51 : Attentes des usagers par rapport au site de la bibliothèque universitaires**

Le catalogue est mis en ligne afin de faciliter l'accès aux ressources documentaires aussi bien imprimées que numériques. Nous observons dans cette perspective que les modalités de réponses attestant d'une grande fréquence d'utilisation (souvent-parfois) réunissent près de 327 répondants. Les répondants déclarant ne pas connaître le catalogue restent peu nombreux avec seulement 28 réponses.

| Catalogue de la bibliothèque<br>Catalogue de la bibliothèque | Non réponse | J'utilise souvent | J'utilise parfois | Je n'utilise | TOTAL      |
|--------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------|--------------|------------|
| Non réponse                                                  | 12          | 1                 | 0                 | 0            | 13         |
| Je connais                                                   | 0           | 144               | 183               | 12           | 339        |
| Je ne connais pas                                            | 18          | 0                 | 2                 | 28           | 48         |
| <b>TOTAL</b>                                                 | <b>30</b>   | <b>145</b>        | <b>185</b>        | <b>40</b>    | <b>400</b> |

**Tableau 52 : Utilisation du catalogue des bibliothèques**

Concernant la satisfaction des répondants par rapport au catalogue de la bibliothèque, on peut préciser que la modalité (moyennement satisfait) concentre près de la totalité des réponses. En effet, les données du tableau révèlent une satisfaction moyenne par rapport aux trois fonctionnalités du catalogue : le formulaire de recherche (352 répondants), la réservation d'ouvrages en ligne (351 répondants), la liste des acquisitions d'ouvrages (349 répondants).

|                                   | Valeur moyenne | Valeur minimum | Valeur maximum | Effectif |
|-----------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------|
| Formulaire de recherche           | 3,05           | 1              | 6              | 352      |
| Réservation d'ouvrages en ligne   | 3,51           | 1              | 6              | 351      |
| Liste des acquisitions d'ouvrages | 3,60           | 1              | 6              | 349      |
| <b>Ensemble</b>                   | <b>3,39</b>    | <b>1</b>       | <b>6</b>       |          |

**Tableau 53 : Degré de satisfaction vis-à-vis du catalogue**

Nous constatons que la page Facebook est très utilisée par les répondants. En effet, 184 enquêtés déclarent consulter la page de la bibliothèque pour s'informer de l'actualité de la bibliothèque, 177 répondants l'utilisent pour vérifier les horaires d'ouverture et de fermeture, 46 répondants la visitent pour poser des questions au personnel, 32 enquêtés la consultent pour maintenir un lien avec la bibliothèque et 26 répondants la consultent pour communiquer avec les bibliothécaires. Les données obtenues nous permettent d'affirmer que la page Facebook de la bibliothèque est très utilisée et qu'elle tient une très grande place dans les pratiques informationnelles des répondants. Effectivement, considéré comme un espace de proximité qui permet la médiation de l'information, Facebook tend à devenir un espace privilégié pour le dialogue, le partage et la création permanente de liens.

| Consultation de la page Facebook                                     | Nb. cit.   | Fréq. |
|----------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| Non réponse                                                          | 139        | 34,8% |
| S'informer de l'actualité de la bibliothèque                         | 184        | 46,0% |
| Maintenir un lien avec la bibliothèque                               | 32         | 8,0%  |
| Communiquer avec les bibliothécaires                                 | 26         | 6,5%  |
| Poser des questions au personnel                                     | 46         | 11,5% |
| Vérifier les horaires d'ouverture et de fermeture de la bibliothèque | 177        | 44,3% |
| <b>TOTAL OBS.</b>                                                    | <b>400</b> |       |

**Tableau 54 : Consultation de la page Facebook**

Les informations mises par la bibliothèque sur Facebook sont jugées peu satisfaisantes par 26,8 % des répondants. 24 % des répondants trouvent le contenu de la page Facebook de la bibliothèque moyennement satisfaisant, 13,3 % des répondants le considèrent comme étant pas du tout satisfaisant et 2,3 % le juge très satisfaisant.

| Informations sur Facebook  | Nb. cit.   | Fréq.       |
|----------------------------|------------|-------------|
| Non réponse                | 135        | 33,8%       |
| Pas du tout satisfaisantes | 53         | 13,3%       |
| Peu satisfaisantes         | 107        | 26,8%       |
| Moyennement satisfaisante  | 96         | 24,0%       |
| Très satisfaisantes        | 9          | 2,3%        |
| <b>TOTAL OBS.</b>          | <b>400</b> | <b>100%</b> |

**Tableau 55 : Satisfaction par rapport aux informations mises par la bibliothèque sur Facebook**

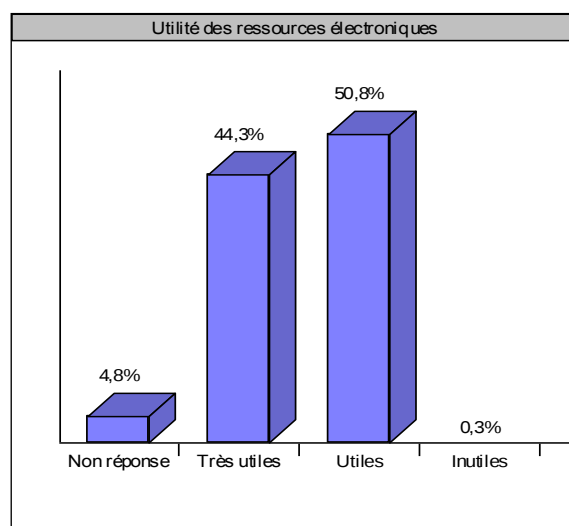
Ces données sont à interpréter en corrélation avec les attentes des répondants par rapport à la page Facebook. En effet, l'observation des données du tableau nous permet de comprendre l'insatisfaction formulée par les répondants par rapport au contenu de la page Facebook de la bibliothèque. Dans cette porte d'accès à l'information et à la documentation, les répondants affirment vouloir trouver « *de nouveaux livres et des thèses en ligne* ». Ils éprouvent également le besoin de recevoir des informations relatives aux formations et aux

activités culturelles. Des informations à propos des recherches scientifiques, des liens vers des ressources documentaires de bibliothèques étrangères sont aussi sollicitées par les répondants qui veulent voir sur la page de leur bibliothèque les horaires d'ouverture, des propositions de lecture pour chaque filière, des cours en format PDF, des nouveaux catalogues, des groupes de discussion autour des livres, un accès libre aux articles scientifiques. La disponibilité de l'information et l'orientation pour les étudiants sont parmi les requêtes des répondants qui souhaitent pouvoir réserver en ligne les documents dont ils ont besoin.

| Valeurs                                                                 | Nb. cit.  |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| De nouveaux livres et des thèses en ligne                               | 17        |
| Internet                                                                | 2         |
| Accès libre aux articles scientifiques                                  | 1         |
| Des informations sur les formations                                     | 3         |
| Des activités culturelles comme les conférences et les débats           | 3         |
| Des cours en format PDF                                                 | 1         |
| Des informations à propos des recherches scientifiques                  | 1         |
| Des liens vers des ressources documentaires de bibliothèques étrangères | 1         |
| Des mises à jour par rapport aux nouveautés                             | 2         |
| Des propositions de lecture pour chaque filière                         | 1         |
| Des réponses aux questions                                              | 3         |
| Groupes de discussion autour des livres                                 | 1         |
| Horaires d'ouverture                                                    | 5         |
| La disponibilité de l'information                                       | 1         |
| les nouveaux catalogues                                                 | 1         |
| Orientation pour les étudiants                                          | 1         |
| Réserver des documents                                                  | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                                            | <b>45</b> |

**Tableau 56 : Attentes des usagers par rapport à la page Facebook de la bibliothèque**

Près de la moitié des répondants (50,8 %) pensent que les ressources électroniques sont utiles. 44,3 % trouvent qu'elles sont très utiles et 4,8 % n'ont pas donné de réponses. Ces données nous permettent de constater que les ressources électroniques commencent à gagner du terrain en devenant avec tout le potentiel qu'elles peuvent offrir indispensables à la recherche et à l'enseignement. C'est ce qui explique les efforts des bibliothèques universitaires et leur volonté de les intégrer à leur fonds documentaire.



**Figure n° 26 : utilité des ressources électroniques**

Les données du tableau démontrent que la satisfaction des répondants par rapport aux ressources électroniques est plutôt moyenne. En fait, 86 répondants estiment que les thèses électroniques proposées par la bibliothèque universitaire sont moyennement satisfaisantes. La même appréciation a été relevée par rapport aux bases de données (75 répondants) et aux revues électroniques (72 répondants). Les E-books sont plutôt satisfaisants pour 73 répondants.

|                      | Non réponse | 1          | 2          | 3          | 4          | 5          | NSP        | TOTAL       |
|----------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Thèses électroniques | 48          | 62         | 65         | 86         | 47         | 23         | 69         | 400         |
| E-books              | 48          | 53         | 73         | 67         | 57         | 24         | 78         | 400         |
| Bases de données     | 48          | 52         | 59         | 75         | 61         | 25         | 80         | 400         |
| Revues électroniques | 49          | 47         | 56         | 72         | 61         | 32         | 83         | 400         |
| <b>Ensemble</b>      | <b>193</b>  | <b>214</b> | <b>253</b> | <b>300</b> | <b>226</b> | <b>104</b> | <b>310</b> | <b>1600</b> |

**Tableau 57 : Degré de satisfaction vis-à-vis des ressources électroniques de la bibliothèque**

De manière générale, nous remarquons que les bases de données sont méconnues ou inconnues. Assurément, sur un ensemble de 400 enquêtés, 143 répondants seulement affirment connaître la base de données JSTOR qui n'est utilisée que de 107 répondants. La même remarque peut être faite à propos du reste des bases de données :

- Cairn-info : elle est connue de 134 répondants mais ils ne sont que 103 répondants à l'utiliser.
- SciencesDirect : cette base de données est connue de 187 répondants mais ils ne sont que 177 répondants à l'utiliser.
- Scopus : elle est connue de 138 répondants, mais ils ne sont que 120 répondants à l'utiliser.

- MathSciNet : cette base de données est connue de 123 répondants, mais ils ne sont que 107 répondants à l'utiliser.
- EBSCO : 75 répondants connaissent cette base de données et 56 répondants seulement l'utilisent.
- HINARI : 66 répondants connaissent cette base de données 44 répondants seulement l'utilisent.
- ALUKA : 63 répondants connaissent cette base de données et 35 répondants seulement l'utilisent.

|                | Non réponse | Je connais | J'utilise | Je ne connais pas | Je n'utilise pas | TOTAL |
|----------------|-------------|------------|-----------|-------------------|------------------|-------|
| JSTOR          | 223         | 143        | 107       | 33                | 23               | 529   |
| Cairn-info     | 236         | 134        | 103       | 29                | 20               | 522   |
| SciencesDirect | 183         | 187        | 177       | 29                | 18               | 594   |
| Scopus         | 234         | 138        | 120       | 29                | 18               | 539   |
| MathSciNet     | 248         | 123        | 107       | 28                | 18               | 524   |
| EBSCO          | 297         | 75         | 56        | 27                | 18               | 473   |
| HINARI         | 306         | 66         | 44        | 28                | 18               | 462   |
| Aluka          | 312         | 63         | 35        | 26                | 18               | 454   |
| Ensemble       | 2039        | 929        | 749       | 229               | 151              | 4097  |

**Tableau 58 : Connaissance et utilisation des bases de données**

## **2.5. Formation**

Dans le domaine de la recherche d'information, l'autonomie est très importante pour pouvoir accéder à la documentation nécessaire à la recherche. Cependant, il n'existe pas une autonomie totale et les usagers ne peuvent cependant pas se passer définitivement des bibliothécaires car il leur faut à ce niveau-là qu'ils parviennent à maîtriser et le volet technique et le volet intellectuel. Cela dit, les données du tableau nous donne à voir le degré de maîtrise de ces différents volet de la recherche documentaire. Ainsi, 176 répondants se déclarent plutôt autonomes pour ce qui est des techniques de recherche de l'information. 177 répondants estiment qu'ils sont complètement autonomes face aux outils d'information, 196 répondants sont plutôt autonomes face aux moteurs de recherche, 201 répondants se sentent plutôt autonomes face aux outils documentaires et 120 répondants estiment qu'ils sont complètement autonomes face à tout ce qui relève des ressources documentaires papiers. Les données du tableau révèlent que les modalités (complètement autonomes/plutôt autonomes) concentrent le plus de répondants. Cela peut en partie s'expliquer par le fait que, dans le contexte actuel de la profusion de l'information, l'accès à l'information et à la documentation ne semble pas constituer un problème pour les répondants pour qui l'interrogation d'un moteur de recherche est considérée plutôt comme un geste ordinaire et quotidien.

|                                      | Non réponse | Complètement autonome | Plutôt autonome | Plutôt pas autonome | Pas du tout autonome | TOTAL       |
|--------------------------------------|-------------|-----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|-------------|
| Technique de recherche d'information | 29          | 136                   | 176             | 42                  | 17                   | 400         |
| Outils d'information                 | 17          | 177                   | 160             | 35                  | 11                   | 400         |
| Moteurs de recherche                 | 10          | 121                   | 196             | 57                  | 16                   | 400         |
| Outils documentaires                 | 9           | 110                   | 201             | 63                  | 17                   | 400         |
| Ressources documentaires papiers     | 8           | 120                   | 189             | 63                  | 20                   | 400         |
| <b>Ensemble</b>                      | <b>73</b>   | <b>664</b>            | <b>922</b>      | <b>260</b>          | <b>81</b>            | <b>2000</b> |

**Tableau 59 : Autonomie des usagers**

Les données de ce tableau représentent le souhait des répondants de participer à une formation à la recherche documentaire. Nous remarquons, dans ce sens, que plus de la moitié des répondants (51,7%) ont exprimé le souhait de participer à une formation documentaire. 22,3 % des répondants ne désirent suivre aucune formation dans le genre et 24,3% des répondants se sont contentés de répondre par « je ne sais pas ». Ce dernier point souligne que les répondants, dont les pratique informationnelles sont dans la plupart des cas traditionnelles (catalogue, documentation de la bibliothèque), utilisent prioritairement les moteurs de recherche qui leur procurent des réponses instantanées et diversifiées et leur donne un sentiment d'autonomie face aux outils de recherche. Concernant le nombre élevé des répondants souhaitant suivre une formation à la recherche documentaire, on peut dire que ces enquêtés, constitués essentiellement d'étudiants en master et de doctorant commencent à prendre conscience que la réussite d'un projet de recherche dépend en partie d'une bonne connaissance des outils de recherche et des évolutions de l'information scientifique.

| La formation      | Nb. cit.   | Fréq.       |
|-------------------|------------|-------------|
| Non réponse       | 7          | 1,8%        |
| Oui               | 207        | 51,7%       |
| Non               | 89         | 22,3%       |
| Je ne sais pas    | 97         | 24,3%       |
| <b>TOTAL OBS.</b> | <b>400</b> | <b>100%</b> |

**Tableau 60 : La formation à la recherche documentaire**

Concernant le contenu de formation souhaité par les répondants, on remarque que deux thèmes l'emportent assez nettement sur les autres :

- La rédaction d'articles scientifiques : ce thème recueille 336 répondants relevés au niveau des modalités (extrêmement important et très important).
- l'Open Access qui vient en deuxième position avec 332 répondants, résultat concentré par les modalités : extrêmement important et très important.

Pour les bases de données, les réponses sont au nombre de 322. Les techniques et méthodes de recherche avancées sont proposées par 319 répondants, les ressources

documentaires, quant à elles, intéressent 317 répondants, les principes de bases 309 répondants et la recherche bibliographique 308 répondants.

|                                     | Non réponse | Extrêmement important | Très important | Légèrement important | Peu important | Pas du tout important | TOTAL       |
|-------------------------------------|-------------|-----------------------|----------------|----------------------|---------------|-----------------------|-------------|
| L'utilisation de catalogue en ligne | 11          | 151                   | 140            | 60                   | 28            | 10                    | 400         |
| La recherche bibliographique        | 7           | 134                   | 174            | 54                   | 25            | 6                     | 400         |
| L'utilisation des bases de données  | 8           | 144                   | 178            | 43                   | 22            | 5                     | 400         |
| La rédaction d'article scientifique | 6           | 157                   | 179            | 33                   | 18            | 7                     | 400         |
| Les techniques et méthodes avancées | 8           | 145                   | 174            | 43                   | 23            | 7                     | 400         |
| L'open Access                       | 6           | 135                   | 197            | 33                   | 23            | 6                     | 400         |
| Les principes de base               | 7           | 140                   | 169            | 56                   | 19            | 9                     | 400         |
| Les ressources documentaires        | 10          | 147                   | 170            | 43                   | 22            | 8                     | 400         |
| <b>Ensemble</b>                     | <b>63</b>   | <b>1153</b>           | <b>1381</b>    | <b>365</b>           | <b>180</b>    | <b>58</b>             | <b>3200</b> |

**Tableau 61 : Contenu de formation souhaité et son importance pour les répondants**

## 2.6. Evaluation et attentes à l'ère numérique

La question « *Pensez-vous que la technologie numérique a facilité l'accès à l'information ?* » invite les répondants à se prononcer sur l'impact des TIC sur l'accès à l'information. En effet, si près de 2 % des répondants ne se sont pas prononcés, plus de 70% des répondants ont affirmé que les TIC ont facilité l'accès à l'information contre 2,6% ayant déclaré le contraire.

| Tic et accès à l'information | Nb. cit.   | Fréq.       |
|------------------------------|------------|-------------|
| Non réponse                  | 8          | 2,0%        |
| Oui, tout à fait             | 293        | 73,3%       |
| Plutôt oui                   | 89         | 22,3%       |
| Non, plutôt pas              | 5          | 1,3%        |
| Non, pas du tout             | 5          | 1,3%        |
| <b>TOTAL OBS.</b>            | <b>400</b> | <b>100%</b> |

Moyenne = 1,29 Ecart-type = 0,56

**Tableau 62 : Tic et accès à l'information**

L'étude a posé la question « *Pour vous, qu'est-ce qui est le plus important dans une bibliothèque universitaire à l'heure du numérique ?* ». Au-delà de la variété des réponses, on peut dire que les répondants ont une idée claire de ce qui semble important pour eux dans une bibliothèque universitaire à l'ère numérique. A travers les réponses qu'ils ont formulées, les répondant nous donne à voir l'image de leur bibliothèque idéale.

Les souhaits exprimés par les répondants relèvent de plusieurs dimensions qui s'accordent entre elle :

- Une dimension relative à la médiation (documentaire, physique, numérique....) : Aide dans les recherches et les travaux personnel des étudiants, la formation à la recherche documentaire, formation selon les besoins des étudiants-chercheurs, l'organisation des forums, personnel respectueux et compétent, faciliter l'utilisation des ressources proposées par la bibliothèque.

- Une dimension relative au confort et à l’accessibilité : calme, confort, la possibilité de travailler en groupe, accès à la bibliothèque sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre.
- Une dimension relative aux équipements informatiques : Accès wifi, des PC et des tablettes, la performance des outils numériques, TIC....
- Une dimension relative à la disponibilité et à l’accès à la documentation : accès facile à l’information en ligne, ressources électroniques, avoir la bibliothèque sur mon téléphone et pouvoir consulter la documentation à n’importe quel moment, information sur les ouvrages, plus d’accessibilité, la disponibilité des documents, livres en PDF, un catalogue des ressources électroniques.

| Valeurs                                                                                                                            | Nb. cit.   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Accès au wifi                                                                                                                      | 24         |
| Accès facile à l'information en ligne                                                                                              | 9          |
| Les ressources électroniques                                                                                                       | 28         |
| Des PC et des tablettes                                                                                                            | 13         |
| la performance des outils numériques                                                                                               | 6          |
| personnel respectueux et compétent                                                                                                 | 2          |
| Accès à la bibliothèque sept jours sur sept et vingt quatre heures sur vingt quatre                                                | 3          |
| Aider dans les recherches et les travaux personnels des étudiants                                                                  | 1          |
| Avoir la bibliothèque sur mon téléphone et mon pc et pouvoir consulter la documentation à n'importe quel moment.                   | 1          |
| calme et confort                                                                                                                   | 5          |
| La possibilité de travailler en groupe                                                                                             | 1          |
| Elle doit disposer de tout ce qui permet à l'étudiant de réussir : TIC, Ressources électroniques , ressources humaines compétentes | 1          |
| Faciliter l'utilisation des ressources proposées par la bibliothèque                                                               | 3          |
| Formations selon les besoins des étudiants-chercheurs , axées sur les ressources numériques                                        | 1          |
| Informations sur les ouvrages                                                                                                      | 1          |
| Plus d'accessibilité                                                                                                               | 4          |
| La formation à la recherche documentaire                                                                                           | 1          |
| L'organisation des forums                                                                                                          | 2          |
| La disponibilité des documents                                                                                                     | 7          |
| la formation du personnel                                                                                                          | 1          |
| les mises à jour                                                                                                                   | 1          |
| Livres en PDF                                                                                                                      | 3          |
| Un catalogue des ressources électroniques                                                                                          | 1          |
| Une bibliothèque universitaire doit répondre aux standards internationaux                                                          | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                       | <b>120</b> |

**Tableau 63 : Le plus important dans une bibliothèque universitaire à l’ère numérique**

34 % des répondants jugent l’impact des services numériques sur leur réussite extrêmement important, 29,5 % considèrent qu’il est important, 28,7 % pensent qu’il est très important, alors que 4 % des répondants juge qu’il n’est pas très important. De manière générale, les répondants ont donné des appréciations assez positives. Ces éléments de réponses attestent qu’il y a un rapport entre l’offre numérique de la bibliothèque et la réussite des étudiants pour qui la documentation numérique est devenue un élément indispensable à la recherche scientifique.

| <b>Impact des services numériques</b> | <b>Nb. cit.</b> | <b>Fréq.</b> |
|---------------------------------------|-----------------|--------------|
| Non réponse                           | 12              | 3,0%         |
| Extrêmement important                 | 136             | 34,0%        |
| Très important                        | 115             | 28,7%        |
| Important                             | 118             | 29,5%        |
| Pas très important                    | 16              | 4,0%         |
| Pas du tout important                 | 3               | 0,8%         |
| <b>TOTAL OBS.</b>                     | <b>400</b>      | <b>100%</b>  |

**Moyenne = 2,06 Ecart-type = 0,94**

**Tableau 64 : Impact des services numériques offerts par la bibliothèque universitaire sur la réussite des répondants**

La présence de la bibliothèque sur internet s'effectue aujourd'hui souvent à travers le site web et les réseaux sociaux. Cette présence est importante dans le sens où elle permet à la bibliothèque de proposer son catalogue en ligne soit à travers un portail ou un site web. Les avis des répondants à propos de cette présence numérique de la bibliothèque universitaire sont dans l'ensemble favorables. En effet, 31,8 % des répondant jugent cette présence numérique extrêmement utile, 31,5 % des répondant estiment qu'elle est très utile, 28,5 % pensent qu'elle est plutôt utile alors que 2,8 % considèrent qu'elle est pas très utile ou inutile.

| <b>Présence numérique</b> | <b>Nb. cit.</b> | <b>Fréq.</b> |
|---------------------------|-----------------|--------------|
| Non réponse               | 22              | 5,5%         |
| Extrêmement utile         | 127             | 31,8%        |
| Très utile                | 126             | 31,5%        |
| Plutôt utile              | 114             | 28,5%        |
| Pas très utile            | 10              | 2,5%         |
| Inutile                   | 1               | 0,3%         |
| <b>TOTAL OBS.</b>         | <b>400</b>      | <b>100%</b>  |

**Moyenne = 2,03 Ecart-type = 0,88**

**Tableau 65 : Avis sur la présence de la bibliothèque universitaire sur internet**

Les résultats de l'analyse thématique de contenu révèlent que les remarques les plus fréquentes sont celles qui portent en premier lieu sur *l'accès au Wifi et aux ressources électroniques*. Effectivement, citées 16 fois, cette demande (accès au wifi) constitue une attente prioritaire pour les répondants qui souhaitent se connecter à internet à partir de leurs pc portables, leurs tablettes ou leurs téléphones. De par leurs travaux de recherche, les répondants expriment également le besoin de trouver dans leur bibliothèque universitaire des ressources numériques (16 citations). Pour les répondants, les bibliothèques universitaires doivent prévoir des ressources documentaires électroniques diversifiées, accessibles à distance, sûres, fiables et pertinentes. Ces envies d'améliorations ne peuvent aboutir sans le développement de l'institution elle-même. En effet, de nombreux répondants souhaitent que leur bibliothèque s'adapte, profite du progrès informatique, soit en phase avec son temps (évolution de l'internet) et surtout qu'elle puisse anticiper et répondre aux attentes de ses usagers.

On retrouve dans les souhaits d'amélioration exprimés par les répondants des demandes relatives aux horaires d'ouverture, à l'espace et à l'aménagement. Les répondants souhaitent l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques (*ouverte tout le temps*). Ils souhaitent aussi que leurs bibliothèques prévoient des espaces dédiés au travail en groupe où il serait possible de discuter et de parler à haute voix.

Les répondants souhaitent également avoir accès à des bases de données et des thèses qui couvrent tous les domaines. Ils attendent que leur bibliothèque les tienne au courant de toutes les nouveautés en matière de livres.

Par ailleurs, les attentes des répondants les plus prioritaires concernent la conception et l'élaboration de dispositifs de communication et de médiation permettant de *donner des informations appropriées à chaque étudiant*. Des dispositifs conçus principalement dans le but d'*orienter l'étudiant vers des informations pertinentes en lui offrant des possibilités de recherche multiples et variées*. En effet, à travers les résultats du tableau, on peut observer une très forte convergence des besoins exprimés à ce propos. Ces demandes consistent en le développement de pages Facebook, de sites web, de logiciels et de supports numériques gratuits et adaptés aux besoins des utilisateurs.

Des nombreuses demandes de mises à jour ont été formulées par les répondants. Ces demandes ont été énoncées à deux reprises :

- *Actualiser les ressources numériques.*
- *La bibliothèque doit être à jour pour pouvoir répondre aux besoins des chercheurs avec efficacité.*

Les demandes en matière de formations, de visioconférences avec des intervenants étrangers rappellent l'un des piliers de la pratique de la médiation. Un plan de formation et d'accompagnement est nécessaire pour une exploitation maximale des différentes ressources de la bibliothèque universitaires.

Les répondants souhaitent également que leur bibliothèque universitaire puisse mettre à leur disposition des PC portables, des tablettes, des écrans télé pour présenter les différents services de la bibliothèque ainsi que des applications sur les téléphones portables.

### III. INTERPRETATIONS ET DISCUSSION DES RESULTATS

Les données recueillies durant l'étude nous ont permis d'établir un état des lieux de la pratique de la médiation dans les bibliothèques universitaires à l'ère numérique. Nos résultats nous ont conduits, en effet, à mettre en évidence plusieurs points importants qui soulignent le caractère assez complexe de l'étude. Dans cette section, il sera question de discuter de ces points ainsi que des résultats de l'étude. La discussion des résultats sera organisée en trois parties faisant références aux trois questions de l'étude qui sous-tendent cette recherche : (1) *l'état actuel de la pratique de la médiation dans les bibliothèques universitaires marocaines*. (2) *Le rôle des TIC dans cette médiation*. (3) *La façon dont cette pratique peut aider les bibliothèques universitaires, à l'heure du numérique, à remplir leur rôle dans le soutien de l'enseignement et de la recherche universitaire*.

Cela dit, nous veillerons, tout d'abord, à rappeler les hypothèses formulées au début de l'étude. Notre intention est de procéder à la vérification de ces hypothèses en présentant les réponses de validation obtenues suite aux deux enquêtes menées auprès des bibliothécaires et des étudiants. Par la suite, nous allons retenir les principaux résultats de notre recherche pour les exprimer sous formes de propositions qui pourraient profiter aux responsables des bibliothèques universitaires souhaitant adopter des projet de médiation documentaire ou tout simplement implémenter de nouveaux dispositifs de médiation basés sur les technologies de l'information et de la communication.

#### 1. Rappel des questions et des hypothèses de la recherche

La question principale de notre étude est d'analyser l'état actuel de la pratique de la médiation dans les bibliothèques universitaires marocaines à l'ère numérique. Il en découle trois problématiques spécifiques qui sous-tendent notre recherche :

- *Quel est l'état actuel de la pratique de la médiation dans les bibliothèques universitaires marocaines ?*
- *Quel est le rôle des TIC dans cette médiation ?*
- *Dans quelle mesure cette pratique peut-elle aider les bibliothèques universitaires, à l'heure du numérique, à remplir leur rôle dans le soutien de l'enseignement et de la recherche universitaire ?*

Pour répondre à ces questions, plusieurs hypothèses ont été émises :

- H 1 : *La médiation en bibliothèque universitaire n'a connu aucune évolution.*
- H 2 : *Le retard de l'introduction des Tic dans les bibliothèques universitaires constitue un frein au développement de la médiation.*

- H 3 : *L'offre proposée par les bibliothèques universitaires se structure autour de services et de mises en relation traditionnels qui manquent d'originalité et ne répondent pas aux besoins actuels des étudiants et des chercheurs.*
- H 4 : *Le développement des formes de médiation documentaire est lié à l'intégration et à l'usage des TIC.*
- H 5 : *Les bibliothécaires ne sont peut-être pas suffisamment formés à la médiation et encore moins aux nouvelles technologies.*
- H 6 : *Les bibliothécaires n'ont pas les compétences requises pour faire face à un public dont les usages et les pratiques informationnelles sont désormais plus tournés vers le numérique.*
- H 7 : *L'évolution du secteur des TIC et celui de l'enseignement supérieur ont contribué à la modification des pratiques informationnelles des universitaires ainsi qu'à leurs besoins en matière de services et de médiation de proximité et à distance.*

## **2. Analyse de l'état actuel de la pratique de la médiation dans les bibliothèques universitaires marocaines**

### **1.1. Les TIC un facteur de développement ou un obstacle à l'évolution de la pratique de la médiation**

D'une façon générale, nous pouvons dire que nous avons constaté une évolution assez inégale de la pratique de la médiation dans les bibliothèques universitaires due en premier lieu à des disparités au niveau de l'intégration des TIC dans les bibliothèques universitaires ou à l'absence d'un projet numérique qui est, s'il existe, la plupart du temps la proposition personnelle des présidents des universités auxquelles sont rattachées les bibliothèques universitaires. Cela a été relevé au niveau de l'étude qualitative qui a démontré ce qui suit :

Du point de vue informatique, la bibliothèque de l'Université Mohamed V est sous-équipée et dispose d'un matériel insuffisant et majoritairement désuet. Son SIGB (PMB) se révèle très limité, puisqu'il n'assure que deux fonctions : l'accès au catalogue en ligne, la saisie et l'alimentation de la base documentaire. La bibliothèque de l'université ne compte par ailleurs que 4 PC pour les usagers et quatre PC pour le personnel. La connexion au réseau Wifi est inexistante et la connexion à internet est soit très lente, soit instable et irrégulière.

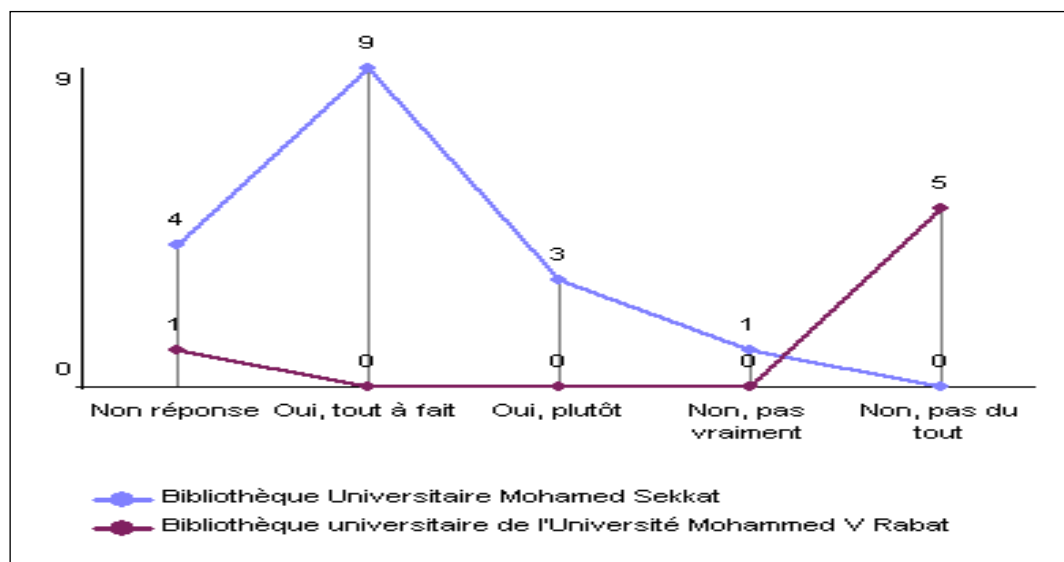
La BUMS est, quant à elle, bien équipée et dispose d'un matériel performant. Son SIGB (KOHA), dont la plupart des modules sont opérationnels, assure différentes fonctions, notamment la gestion des acquisitions, la saisie et l'alimentation du catalogue,

la gestion des listes d'autorité, la gestion du prêt, la gestion des statistiques bibliothéconomiques, la diffusion sélective de l'information, l'OPAC, l'import/export des notices et la génération du code barre. La BUMS compte près de 90 postes informatiques connectés à internet. Un accès au réseau Wifi est assuré aux usagers via leur ENT ou par un mot de passe fourni par la bibliothèque.

#### ***1.1.1. Niveau de maîtrise des TIC***

Par rapport au niveau de maîtrise de TIC, il semble que la majorité du personnel de la BUMS (17 personnes) a une bonne maîtrise des outils technologiques en usage dans la bibliothèque. Les mêmes résultats ont été relevés auprès du personnel de la bibliothèque de l'Université Mohamed V (sur 6 personnes œuvrant à la bibliothèque, 5 personnes maîtrisent les outils technologiques). Les résultats sont très intéressants dans le sens où ce savoir-faire et cette maîtrise des TIC ne peut pas être exploitée au maximum, surtout dans une institution (la bibliothèque de l'Université Mohamed V) qui manque d'équipements et de matériel informatique et où la maintenance et l'entretien des équipements n'est pas du tout assuré.

En outre, le rapport entre la présence des équipements et du matériel informatique et leur usage dans l'accomplissement des missions de la bibliothèque universitaire est très révélateur. Il montre à quel point l'intégration des TIC dans la bibliothèque universitaire contribue au développement de cette dernière. Cela dit, les données contradictoires relevées au niveau du graphique ci-dessous ne font qu'appuyer ce qui a été constaté en haut. En effet, le nombre élevé des enquêtés ayant répondu « non, pas du tout » représente le personnel de la bibliothèque de l'Université Mohamed V. Ce personnel, on l'a déjà précisé, possède un certain savoir-faire en matière d'outils technologiques, mais en l'absence d'équipements informatiques, la maîtrise s'avère inutile. Pourtant, il paraît que le bibliothécaire, même avec des outils basiques, peut tout faire : gestion, organisation de la documentation, communication de l'information, médiation... Il suffit qu'il soit bien formé.



**Figure n° 27 : Maîtrise des TIC par le personnel et sa contribution dans le développement de la bibliothèque**

### ***1.1.2. Formation***

Il semble alors que l'état actuel de la pratique de la médiation à l'ère numérique ne provient pas uniquement de l'aspect infrastructure et équipements informatiques. Un autre facteur déterminant entre en jeu et c'est la formation.

Dans ce sens, les données relevées au niveau de la formation en TIC révèlent en fait que la formation du personnel dans ce domaine pose problème. En effet, sur un effectif de 17 personnes œuvrant à la BUMS, quatre répondants seulement affirment avoir reçu une formation en TIC. Le personnel de la bibliothèque de l'université Mohamed V a, quant à lui été unanime. Sur un effectif de six personnes, aucun répondant n'a reçu de formation dans ce domaine. Ces enquêtes se justifient par le fait que leur maîtrise des TIC est le fruit d'une autoformation ou d'une formation sur le terrain.

### ***1.1.3. Représentations à l'égard de la pratique de la médiation à l'ère numérique***

Les données fournies à propos des représentations des bibliothécaires de la pratique de médiation à l'ère numérique laissent voir que la pratique de la médiation est la plupart du temps confondue avec la communication (14 personnes). Selon 11 enquêtés cette pratique représente un lien pour établir un accès à l'information. 7 enquêtés pensent qu'elle est une fonction qui permet d'établir un lien entre des personnes, des idées ou des objets. 6 enquêtés voient en elle une organisation d'animations culturelles et 3 enquêtés estiment par contre qu'elle est une opération de gestion/organisation.

Il est intéressant de savoir que la perception des bibliothécaires à propos de la médiation revêt plusieurs formes. Ces différentes représentations démontrent que la vision des bibliothécaires n'est pas très claire à ce sujet. Cela peut aussi être expliqué par le fait que la médiation est prise dans sa pluralité. La médiation n'est pas que documentaire. Elle est aussi culturelle, numérique, technologique. Bien sûr, on ne saurait se restreindre à une forme de la médiation ou au travail de la gestion/organisation de l'information qui est assigné au bibliothécaire, mais l'on doit réussir à trouver dans les bibliothèques universitaires un certain équilibre entre la médiation documentaire, culturelle et numérique afin de pouvoir répondre efficacement aux besoins des usagers.

#### ***1.1.4. Des pratiques de médiation orientées vers l'exploitation de dispositifs de médiation existants au détriment de la conception de nouveaux dispositifs.***

Les bibliothèques universitaires marocaines, dans le cadre des pratiques de la médiation, ont tendance à mobiliser des dispositifs de médiation existants tels que les sites web, la messagerie, You tube, Facebook. Le nombre des dispositifs de médiation développés par les bibliothèques universitaires demeure très réduit (la lettre d'information et le service A votre Ecoute) par rapport aux attentes et aux besoins des usagers.

Il est vrai que la bibliothèque en investissant les outils technologiques les plus prisés par les usagers arrive à créer un lien entre cet utilisateur et la documentation ou l'information qu'il recherche. Cependant, il semble que les bibliothèques universitaires marocaines privilégient la mise à disposition de l'information aux dépens de l'accompagnement des usagers dans l'appropriation et l'exploitation des informations. En effet, les études portant sur la médiation documentaire précisent justement que le choix des dispositifs de médiation doit être mené dans le cadre d'un projet de médiation documentaire et qu'il doit aussi émaner d'une réflexion stratégique et préalable qui, bien menée, influera sur la qualité des services à offrir aux usagers.

#### ***1.1.5. Représentations et usages des étudiants des bibliothèques universitaires et des dispositifs de la médiation qui y sont déployés.***

Selon les résultats de l'étude, la bibliothèque universitaire jouit encore d'une image positive auprès des usagers. Cependant, la perception du lieu de la bibliothèque reste assez classique. En effet, le tableau suivant démontre que la bibliothèque universitaire est encore perçue comme une source d'accès au savoir qui propose des ressources documentaires diversifiées.

| <b>Perception de la bibliothèque</b>              | <b>Nb. cit.</b> | <b>Fréq.</b> |
|---------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| Non réponse                                       | 2               | 0,5%         |
| Une source d'accès au savoir                      | 303             | 75,8%        |
| Un lieu de détente et de rencontre                | 40              | 10,0%        |
| Un lieu de formation                              | 155             | 38,8%        |
| Un lieu d'animation                               | 14              | 3,5%         |
| Un lieu de développement des compétences          | 137             | 34,3%        |
| Un lieu de réponse aux questionnements            | 51              | 12,8%        |
| Un lieu qui favorise l'accroissement du niveau    | 109             | 27,3%        |
| Un lieu qui favorise l'amélioration des résultats | 105             | 26,3%        |
| <b>TOTAL OBS.</b>                                 | <b>400</b>      |              |

**Tableau 66 : Perception de la bibliothèque par les usagers**

Pour ce qui est de la collection offerte par les bibliothèques universitaires, les perceptions sont moyennement positives. Parmi les aspects les plus appréciés par les usagers, on peut citer la correspondance aux besoins des usagers qui bénéficie d'un taux de satisfaction assez élevé (176 répondants). L'accessibilité (153 enquêtés) et la qualité de la collection (140 enquêtés) obtiennent quant à elles un taux de satisfaction moyen.

D'une façon générale, le taux d'insatisfaction le plus important est relevé au niveau de la disponibilité des documents (58,8 %), des disciplines couvertes par le fond documentaire (48 %), de l'âge des collections (39,30%) et des langues recherchées (31,5%). Ces données dénotent l'absence d'une politique d'acquisition adaptée aux besoins des usagers. La mutualisation des ressources et la coopération dans le domaine des acquisitions, qui sont censées venir à bout de ce genre d'inconvénients, sont très limitées ou carrément inexistantes.

Concernant les services proposés par les bibliothèques universitaires, les données révèlent que les services sur place et les services à distance sont bien connus des usagers. Les avis concernant l'utilisation des différents services offerts par la bibliothèque révèlent un usage massif des services sur place : la consultation sur place (337 répondants), les places de travail (333 enquêtés), le prêt (299 répondants), les postes informatiques (260 répondants) et les séances de formation (250 répondants).

Les services à distance sont un peu moins utilisés spécialement les ressources électroniques, le wifi, la réservation en ligne, le service Questions/Réponses et le PEB. Ces données sont très étonnantes et différent de celles obtenues au niveau des perceptions des usagers qui sont très nombreux à considérer que les services à distance sont très utiles. Parmi les inconvénients qui limitent l'exploitation des services offerts par les bibliothèques universitaires, on peut citer la formation à la recherche documentaire et la médiation à l'information.

L'examen de l'ensemble des données portant sur les dispositifs de médiation déployés dans les bibliothèques universitaires, révèle que les usagers sont en face de deux types de médiation : une médiation sur place et une médiation à distance.

Ce premier type de médiation repose sur les fonctions de médiation assumées par le personnel. Il s'agit de l'orientation (11 répondants), la recherche bibliographique (21 répondants), la réponse aux questions des usagers (24 répondants), la recherche dans le catalogue (24 répondants) et l'aide à l'exploitation des ressources électroniques (48 répondants).

Les données du tableau révèlent que la médiation des bibliothécaires est toujours nécessaire pour faciliter l'accès aux ressources documentaires de la bibliothèque. Concernant la qualité de la médiation des bibliothécaires, les usagers apprécient dans l'ensemble les différentes interventions des bibliothécaires, notamment la disponibilité du personnel (121 répondants), les réponses aux questions (98 répondants), l'orientation (115 répondants) et l'initiation (104 répondants)

|                              | Non réponse | Oui         | Non         | Parfois     | Souvent    | Jamais      | TOTAL       |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| Répondre à mes questions     | 12          | 276         | 101         | 253         | 24         | 105         | 771         |
| Orientation                  | 13          | 235         | 138         | 229         | 11         | 143         | 769         |
| La recherche bibliographique | 13          | 214         | 160         | 193         | 21         | 170         | 771         |
| La recherche                 | 16          | 26          | 344         | 26          | 1          | 351         | 764         |
| Les ressources électroniques | 15          | 212         | 160         | 166         | 48         | 167         | 768         |
| Recherche dans le catalogue  | 14          | 214         | 161         | 192         | 24         | 165         | 770         |
| <b>Ensemble</b>              | <b>83</b>   | <b>1177</b> | <b>1064</b> | <b>1059</b> | <b>129</b> | <b>1101</b> | <b>4613</b> |

**Tableau 67 : Interventions du personnel de la bibliothèque**

|                                     | Non réponse | 1          | 2          | 3          | 4          | 5          | TOTAL       |
|-------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Le personnel est disponible         | 12          | 121        | 86         | 88         | 52         | 41         | 400         |
| Le personnel répond à vos questions | 15          | 79         | 95         | 98         | 72         | 41         | 400         |
| Le personnel vous oriente           | 14          | 76         | 71         | 115        | 76         | 48         | 400         |
| Le personnel vous initie            | 15          | 65         | 64         | 104        | 87         | 65         | 400         |
| <b>Ensemble</b>                     | <b>56</b>   | <b>341</b> | <b>316</b> | <b>405</b> | <b>287</b> | <b>195</b> | <b>1600</b> |

**Tableau 68 : Degré de satisfaction vis-à-vis des interventions du personnel**

La médiation à distance se déploie dans les bibliothèques universitaires au travers de plusieurs dispositifs visant à faciliter l'accès aux ressources documentaires. Ces dispositifs sont de natures diverses :

- Les dispositifs de flux ; le choix des bibliothèques universitaires marocaines portent le plus souvent sur des portails ou des pages sur les réseaux sociaux et spécialement Facebook. Ces dispositifs assurent à la bibliothèque une présence numérique durable et attractive qui permet la création et l'installation d'une habitude de lecture.
- Les dispositifs ponctuels : les bibliothèques universitaires optent le plus souvent pour You tube. Ce dispositif est idéal pour les mises en forme d'informations visant à

capter l'attention des usagers. les bibliothèques l'utilisent beaucoup pour les formations, les conférences et les tutoriels.

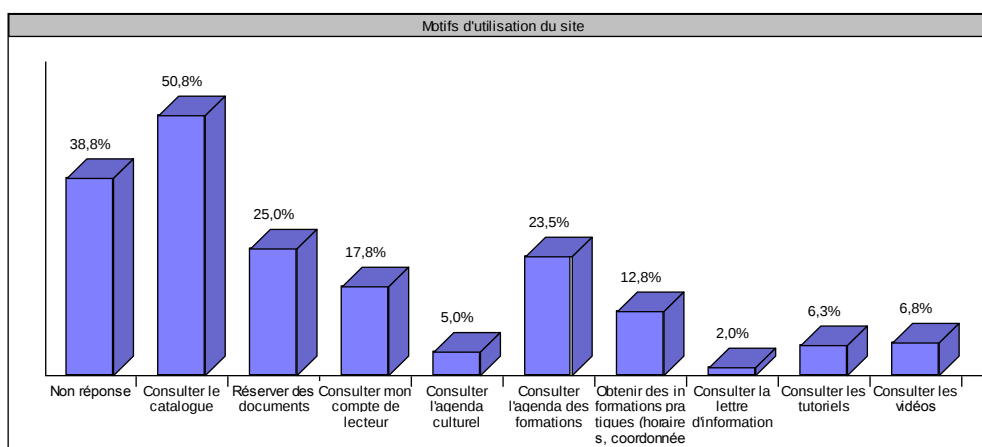
- Les dispositifs passerelles : ce type de dispositif, qui offre une interface entre une réalité tangible et des données numériques, est le plus souvent un site web, une application ou un mode d'emploi qui explique l'utilisation des ressources en ligne. Selon les réponses des enquêtés, le dispositif adopté par les bibliothèques est le site web.

Il s'avère, selon les résultats de notre étude, que la relation entre la connaissance des dispositifs de médiation et leur utilisation n'est pas du tout systématique. Sur les 246 enquêtés qui semblent connaître le site web de la bibliothèque, ils ne sont que 130 enquêtés à l'utiliser de façon systématique. Le site web est souvent réservé à la consultation d'informations et de données liées à la bibliothèque, à ses services et à ses ressources documentaires comme le catalogue, l'agenda des formations, le compte/lecteur, les informations pratiques, les vidéos, les tutoriels, l'agenda culturel ou encore la réservation des documents en ligne et la lecture de la lettre d'information. Ces services en ligne sont comme une modalité d'extension de l'accès aux différents services de la bibliothèque sauf que ceux-là, puisqu'ils sont en ligne, sont disponibles tout le temps.

|                                    | Site web Non réponse | Site web J'utilise souvent | Site web J'utilise parfois | Site web Je n'utilise jamais | Ville Casablanca | Ville Rabat |
|------------------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|------------------|-------------|
| <b>Site web de la bibliothèque</b> |                      |                            |                            |                              |                  |             |
| Non réponse                        | 11                   | 1                          | 0                          | 2                            | 8                | 6           |
| Je connais                         | 2                    | 130                        | 106                        | 10                           | 246              | 2           |
| Je ne connais pas                  | 80                   | 3                          | 1                          | 48                           | 45               | 87          |
| Indisponible                       | 4                    | 0                          | 0                          | 2                            | 0                | 6           |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>97</b>            | <b>134</b>                 | <b>107</b>                 | <b>62</b>                    | <b>299</b>       | <b>101</b>  |

**Tableau 69 : Utilisation des sites web des bibliothèques universitaires**

Le site web de la bibliothèque est fréquemment visité par les répondants. Effectivement, 50,8% des répondants affirment visiter le site de la bibliothèque pour consulter le catalogue, 25 % le visitent pour réserver des documents en ligne, 23,5% visitent le site pour consulter l'agenda des formations, 17,8 % le visitent pour consulter leurs comptes lecteur. En revanche, 12,8 % des répondants déclarent qu'ils consultent le site pour obtenir des informations pratiques, 6,8 % des répondants le visite pour consulter les vidéos, 6,3 % des répondants pour consulter les tutoriels, 5 % pour consulter l'agenda culturel et 2 % seulement pour consulter la lettre d'information.



**Figure n° 28 : Motifs d'utilisation du site de la bibliothèque**

L'analyse de la satisfaction des répondants vis-à-vis du site de leur bibliothèque universitaire montre que, sur l'ensemble des répondants, 69 enquêtés apprécient l'ergonomie du site alors que 77 enquêtés sont moyennement satisfait du contenu du site et 69 enquêtés de l'accès au formulaire en ligne.

|                              | 1   | 2   | 3   | 4   | 5  | NSP | TOTAL |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|----|-----|-------|
| Ergonomie de la recherche    | 52  | 69  | 68  | 24  | 20 | 17  | 250   |
| Contenu enrichi              | 34  | 61  | 77  | 50  | 14 | 18  | 254   |
| Accès au formulaire en ligne | 41  | 56  | 69  | 42  | 24 | 21  | 253   |
| Ensemble                     | 127 | 186 | 214 | 116 | 58 | 56  | 757   |

**Tableau 70 : Satisfaction des répondants vis-à-vis du site de leur bibliothèque.**

Etant une porte d'entrée vers toutes les ressources documentaires de la bibliothèque, le site web doit répondre prioritairement aux attentes et aux besoins des usagers. Ainsi, la majorité des sondés, en réponse à la question portant sur leurs attentes par rapport au site de la bibliothèque, déclarent vouloir y trouver des documents numériques (E-books, des articles et des thèses récents) avec la possibilité de les télécharger. Les vidéos sont aussi sollicitées par les répondants. Elles constituent pour eux un moyen de formation et d'apprentissage. D'autres demandes sont formulées en matière de conditions d'accès à la bibliothèque universitaires et à ses différents services comme :

- La consultation de l'état actuel de la bibliothèque, des postes et des places libres.
- Les informations sur la disponibilité des livres.
- L'inscription à distance.
- Le service Questions/Réponses.
- Les catalogues des autres bibliothèques.
- L'accès à des bibliothèques électroniques internationales.

Les répondants ont également exprimé l'envie d'avoir dans le site web de leur bibliothèque universitaire, la possibilité de faire des suggestions ou des réclamations à travers une boîte à idées ou un service dédié aux étudiants.

| Valeurs                                                                                                       | Nb. cit.  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Des E-books gratuit                                                                                           | 14        |
| Accès facile à la documentation                                                                               | 6         |
| Des articles et des thèses récentes                                                                           | 3         |
| Des vidéos (formation, conférences)                                                                           | 3         |
| Accès à des bibliothèques électroniques internationales                                                       | 1         |
| Avoir un site web riche en informations : nouveaux ouvrages, PDF, liens intéressants                          | 1         |
| Consultation de l'état actuel de la bibliothèque : postes et places libres                                    | 1         |
| Elaborer un site digne d'une bibliothèque universitaire                                                       | 1         |
| Informations sur la disponibilité des livres                                                                  | 1         |
| J'aimerais bien que le site permette de faire la réinscription à distance                                     | 1         |
| Je pense que le site de la bibliothèque universitaire couvre tous les aspects relatifs à la vie des étudiants | 1         |
| Je trouve que le site est bon. On y trouve des informations utiles.                                           | 1         |
| L'actualité et des contenus riches                                                                            | 1         |
| Permettre aux étudiants de faire des suggestions et des réclamations (une boîte par exemple)                  | 1         |
| Service-étudiant pour réclamer les insatisfactions ressenties                                                 | 1         |
| Télécharger des livres                                                                                        | 1         |
| Un service question/réponse                                                                                   | 1         |
| Un site qui propose des documents et des formations en ligne                                                  | 1         |
| Vente de livres au format PDF                                                                                 | 1         |
| Voir les catalogues des autres bibliothèques                                                                  | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                  | <b>42</b> |

**Tableau 71 : Attentes des usagers par rapport au site de la bibliothèque universitaires**

Par ailleurs, les résultats montrent l'usage d'un autre dispositif de médiation dans l'accès à l'information : Facebook. Très populaire sur le web, le réseau social Facebook est très utilisé par les répondants. En effet, ils sont nombreux à visiter la page Facebook de la bibliothèque universitaire pour s'informer de l'actualité de la bibliothèque, pour vérifier les horaires d'ouverture et de fermeture, pour poser des questions au personnel ou tout simplement pour maintenir un lien avec le bibliothécaire et avec la bibliothèque.

| Consultation de la page Facebook                                     | Nb. cit.   | Fréq. |
|----------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| Non réponse                                                          | 139        | 34,8% |
| S'informer de l'actualité de la bibliothèque                         | 184        | 46,0% |
| Maintenir un lien avec la bibliothèque                               | 32         | 8,0%  |
| Communiquer avec les bibliothécaires                                 | 26         | 6,5%  |
| Poser des questions au personnel                                     | 46         | 11,5% |
| Vérifier les horaires d'ouverture et de fermeture de la bibliothèque | 177        | 44,3% |
| <b>TOTAL OBS.</b>                                                    | <b>400</b> |       |

**Tableau 72 : Consultation de la page Facebook**

Les témoignages des répondants corroborent les réponses des bibliothécaires qui recourent au réseau social Facebook non seulement pour présenter des informations classiques (horaires d'ouverture, événements, conférences, formations...), mais aussi pour maintenir un lien avec un public de plus en plus présent sur internet. Cependant, les résultats laissent entendre que les répondants sont peu satisfaits des informations mises par les bibliothèques universitaires sur leurs pages Facebook. On apprend de ces résultats que les

répondants aimeraient y trouver « *de nouveaux livres et des thèses en ligne* », des informations à propos des recherches scientifiques, des liens vers des ressources documentaires de bibliothèques étrangères, des propositions de lecture pour chaque filière, des cours en format PDF, de nouveaux catalogues, des groupes de discussion autour des livres, un accès libre aux articles scientifiques et surtout la disponibilité de l'information et l'orientation pour les étudiants.

### **1.1.6. Médiation des ressources numériques**

De manière générale, il ressort de l'étude que les ressources numériques, bien que considérées comme étant utiles pour près de la moitié des répondants, ne suscitent qu'une satisfaction moyenne. On peut en effet noter dans ce sens que les ressources numériques (bases de données, thèses électroniques, E-books) sont méconnues et sous utilisées par les répondants. Cette situation peut s'expliquer par un manque au niveau des actions de médiation déployées autour de l'offre numérique proposée par les bibliothèques universitaires.

Effectivement, la mise en ligne et la proposition de ressources numériques ne suffit pas à elle seule. La politique documentaire recommande dans ce sens de prendre en considération les besoins du public, ses attentes, ses formations, ses pratiques ainsi que ses difficultés. Il s'avère donc *“qu'on ne peut sélectionner ni diffuser des contenus juste pour le plaisir d'exister sur le web mais bien pour mettre ces ressources numériques en relation avec des gens”*<sup>1</sup>. Dans cette perspective, d'autres paramètres doivent être pris en considération tels que les types de contenus à mettre en ligne et les pratiques de médiation (info-documentaire, prescriptive, didactique, méta documentaire) à déployer autour de l'offre numérique. Une politique de formation du personnel doit être envisagée afin que les bibliothécaires soient de vrais acteurs de la médiation numérique. Cette formation permettra aux bibliothécaires d'acquérir toutes les compétences nécessaires en mesure de les préparer à être des acteurs documentaires capables d'accompagner l'évolution des savoirs en relation avec l'essor du numérique. Dans les bibliothèques universitaires, la médiation est du ressort de la direction qui décide des contenus à mettre en ligne et des types de médiation à adopter. La direction des bibliothèques universitaires s'occupe également de la formation des bibliothécaires (Voir annexe 12).

---

<sup>1</sup>GALAUP, Xavier (dir.). Développer la médiation documentaire numérique. Nouvelle édition [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2012 (généré le 01 décembre 2018). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/683>>. ISBN : 9782375460382. DOI : 10.4000/books.pressesenssib.683.

### ***1.1.7. Vers le développement de la pratique de la médiation au sein des bibliothèques universitaires marocaines.***

La médiation est le moyen qui permet à la bibliothèque d'assurer son rôle dans la transmission du savoir. Or, dans le contexte actuel de l'évolution numérique, cette médiation documentaire se voit de plus en plus utiliser des outils numériques pour permettre aux bibliothèques universitaires de pouvoir continuer leur travail dans un univers en mutation permanente.

En effet, grâce aux TIC, la médiation des bibliothécaires a évolué vers une médiation numérique qui déploie différents dispositifs en mesure de permettre aux étudiants d'avoir plus de facilité et plus de flexibilité dans l'accès au savoir. En d'autres termes, les bibliothèques universitaires optent désormais pour l'hybridation qui leur permet, dans un contexte universitaire marqué par la massification et le nombre faible des bibliothèques universitaires, d'offrir, en plus de la collection et des services traditionnels qu'elles proposent, des ressources numériques et des services en ligne.

En effet, même si les pratiques de médiation dans les bibliothèques universitaires sont encore à un stade embryonnaire, elles sont parvenues à aider les bibliothèques universitaires à remédier à certains déficits en matière de valorisation et de visibilité de leurs ressources sur le web, notamment par la création de catalogues collectif informatisés, de sites web, de portail, de pages sur les réseaux sociaux

Les usagers aussi ont pris conscience du potentiel que peut leur offrir la médiation documentaire à l'ère numérique. En effet, de nombreux répondants estiment que les pratiques de médiation peuvent être une solution pleine de promesses pour un accès optimisé et fiable à la documentation. C'est d'ailleurs dans ce sens que plusieurs suggestions ont été faites pour améliorer la médiation et faciliter l'accès à l'information et à la documentation dans les bibliothèques universitaires :

- Développer des pratiques de médiation numérique : il s'agit de développer des dispositifs et des interfaces pour donner accès aux services et aux ressources documentaires. Il s'agit en fait de favoriser l'accès à la bibliothèque numérique, au site web, à la connexion internet et au réseau wifi.
- Dispenser des formations aux personnels et aux usagers pour une meilleure exploitation des services et des ressources documentaires des bibliothèques universitaires tout en pensant à développer et à valoriser les formations prodiguées sur l'usage des TIC et la maîtrise de la médiation documentaire.

- Faciliter l'accès aux ressources électroniques : Pour aider les usagers dans leurs travaux de recherche, il est important de mettre à leur disposition des bases de données internationales, des revues et des thèses électroniques ainsi que des livres en PDF.
- Renforcer la communication autour des acquisitions des bibliothèques universitaires, de leurs services.

## CONCLUSION

Notre étude a porté sur la médiation dans les bibliothèques universitaires marocaine à l'ère numérique. Ce travail de recherche, nous l'avons commencé par une analyse de l'environnement interne des bibliothèques universitaires et des mises en relations développées par ces institutions pour faire rencontrer l'offre documentaire et les usagers qui en ont besoin. L'objectif de cette étape est d'élaborer un état des lieux des pratiques de médiation en usage dans les bibliothèques universitaires à l'ère numérique.

L'analyse et l'identification du rôle joué par les TIC dans cette pratique revêt une grande importance pour notre étude. Les TIC sont un facteur qui a favorisé le développement des bibliothèques universitaires et de leurs prestations en matière de relations aux usagers. c'est pourquoi nous nous sommes basés sur l'enquête par questionnaire afin de dégager les perceptions que les publics ont des pratiques de médiation en usage dans les bibliothèques universitaires à l'ère numérique et d'analyser les effets de cette pratique perçus par les utilisateurs de ces institutions.

Notre travail de recherche a ainsi permis de présenter les facteurs qui ont façonné le développement des bibliothèques universitaires et spécialement les pratiques de médiation. La revue de littérature a permis ainsi de présenter trois volets important pour notre recherche : la situation de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique au Maroc, les bibliothèques universitaires et les projets de réforme élaborés afin de mettre en cohérence l'enseignement, la recherche scientifique, les actions et les prestations de ces bibliothèques. Cette partie a permis de dégager les aspects historiques, organisationnels, technologiques et culturels qui façonnent les bibliothèques universitaires dans leurs relations aux usages.

Dans la deuxième partie, nous avons explicité certaines dimensions de l'impact du numérique sur le fonctionnement des bibliothèques universitaires (informatisation) ainsi que sur les pratiques de médiation déployées par ces institutions pour faciliter l'accès à l'information et à la documentation. Dans cette partie, il est également question d'établir un état des lieux des pratiques de médiation, des outils et des dispositifs mis en vigueur afin d'établir des mises en relations qui répondent aux exigences de la société de l'information ainsi qu'aux besoins des utilisateurs des bibliothèques universitaires marocaines.

Cette étape a permis de dégager le statut embryonnaire des pratiques de médiation en usage dans les bibliothèques universitaires. Il a aussi été possible de découvrir les disparités qui existent entre les bibliothèques universitaires en matière d'intégration des TIC et des prestations relatives à la médiation documentaire. Une section a été réservée au cadre pratique de l'étude. Nous y avons présenté la démarche méthodologique adoptée (l'approche mixte) qui a, dans un souci d'efficacité et de complémentarité, combiné entre des éléments de recherche quantitatifs et qualitatifs. Un volet a été consacré à la présentation des données recueillies, à l'analyse, à l'interprétation et à la discussion des résultats de l'enquête.

### **1. Leçons tirées**

En conclusion, ce travail d'étude nous a permis de montrer que les enjeux autour du développement des pratiques de médiation ne se situent pas uniquement du côté de l'utilisateur. L'enjeu porte également et principalement sur les bibliothèques universitaires et leur évolution en matière de TIC. En effet, une informatisation généralisée des bibliothèques universitaires et la maîtrise d'une certaine culture numérique peuvent justement être la condition du succès ou non des pratiques de médiation dans les bibliothèques universitaires marocaines à l'ère numérique étant donné qu'aujourd'hui l'offre documentaire s'est enrichie de collections numériques et de ressources électroniques qui nécessitent d'être accompagnée de pratiques de médiation qui s'inscrivent dans une politique documentaire cohérente et en mesure d'accompagner les changements actuels.

Les pratiques de médiation déployées dans les bibliothèques universitaires doivent être le fruit d'une réflexion qui accompagne l'offre documentaire depuis sa constitution jusqu'à sa mise à disposition en tenant compte des besoins des usagers et des professionnels de la documentation dont la formation aux nouvelles compétences requises par les ressources numériques et électroniques représente un enjeu extrêmement important pour le développement de l'usage des ressources numériques et par conséquent des formes de médiation y menant.

En outre, il est important de ne pas oublier de prendre en compte la communication. En effet, la mise à disposition et les pratiques de médiation ne sont pas les seuls facteurs qui incitent les usagers à la consultation de l'offre documentaire encore faut-il que cette offre et les prestations des bibliothèques universitaires en matière de médiation soient accompagnées par des actions de communication visant à les valoriser et les faire connaître.

### **2. Limites de la recherche**

Les limites de cette recherche résident dans le fait qu'elle traite une thématique très peu étudiée. L'absence de données relatives à l'environnement interne des bibliothèques

universitaires ainsi qu'à leur fonctionnement spécialement en matière d'informatisation et de mises en relation a été pallié par des données relevées au niveau de l'enquête quantitative et qualitative.

Les disparités en matière d'intégration des TIC ne nous ont pas permis d'effectuer un travail de comparaison entre les différents terrains d'étude. Cette limite a également rendu impossible toute volonté d'enrichissement des données ou de mesure et d'examen de l'impact des pratiques de médiation sur les usagers.

### **3. *Recommandation et perspectives de recherche***

Cette étude nous a permis d'identifier l'état actuel des pratiques de la médiation dans les bibliothèques universitaires marocaines à l'ère numériques. Certes, la pratique de la médiation connaît sous l'effet des TIC une évolution importante, mais ses contours ne sont pas encore bien définis et ne sont pas partie prenante ni des politiques documentaires des bibliothèques universitaires ni des projets de développement du numérique entrepris par les tutelles. Des stratégies de médiation numériques ne sont pas non plus entreprises, on parle plutôt de stratégies de valorisation des ressources numériques dont l'objectif principal est de faciliter l'accès à un éventail de ressources numériques.

De ce fait, on peut dire que les retours d'expérience, mêmes limités, ont servi de base pour la formulation de quelques propositions quant au développement des pratiques de médiation dans les bibliothèques universitaires.

- *Prendre en compte les exigences de l'ère numérique*

Aujourd'hui encore, les bibliothèques universitaires jouent un rôle essentiel auprès des étudiants et auprès des universités. Cependant, elles doivent être compétitives et passer d'une logique de conservation à une logique de diffusion et de valorisation des documents où elles auront à devenir des gestionnaires des données.

En effet, les bibliothèques universitaires, sous l'effet de l'impulsion de l'évolution numérique, doivent cesser de compter sur la simple transmission de l'information en adoptant une médiation documentaire plus innovée qui exploite pleinement tout le potentiel des technologies numériques.

Par ailleurs, il serait important de mentionner que la réussite de cette innovation ne peut se faire sans la convergence des différentes pratiques de médiation déployées par les bibliothèques universitaires qui permettent de fusionner des dispositifs humains, techniques, organisationnel...de manière à tirer profit des outils numériques.

- *Prendre en compte les exigences de la fusion universitaire*

Dernièrement, le Ministère de l'Enseignement Supérieur a procédé aux regroupements des universités ainsi que des unités documentaires qui leur sont attachés. Cette fusion a concerné quatre universités marocaines : l'Université Hassan II de Casablanca et l'Université Hassan II Mohammeda, d'une part, l'Université Rabat Agdal et l'Université Rabat-Souissi, d'autre part. Cette action de rassemblement a nécessité la création et le développement des institutions documentaires qui desserviront les étudiants des différents établissements des deux universités.

Dans ce contexte, il devient primordial de penser à une politique de mutualisation. Cette politique de coopération et de mutualisation ne se limitera pas aux ressources documentaires et à la formation, elle concernera aussi des projets d'équipements et d'informatisation commun ainsi qu'à des mises en commun de compétences en matière de TIC et en matière de médiation à l'information.

- *Nécessité de penser la politique documentaire des bibliothèques universitaires*

A travers les résultats de notre étude, on constate l'absence, dans les bibliothèques universitaires, d'une politique documentaire bien définie. Les pratiques de médiation pour qu'elles soient cohérentes doivent découler d'une politique documentaire qui prend en considération les missions de la bibliothèque universitaire ainsi que l'évolution du numérique.

- *Nécessité de penser à une stratégie de médiation numérique*

L'introduction des TIC dans les bibliothèques universitaires est à l'origine d'un processus de changement qui a touché les pratiques des usagers et ceux des professionnels. Dans ce contexte, il devient également urgent de penser à une stratégie de médiation numérique qui aura pour objectifs de répondre aux nouvelles attentes des usagers en matière de ressources numériques et de contribuer à la diminution des inégalités dans l'accès aux ressources numériques. L'adoption d'une stratégie de médiation numérique permettrait aussi à la bibliothèque universitaire d'améliorer sa visibilité et surtout de valoriser ses ressources documentaires numériques et physiques. Aujourd'hui, la bibliothèque est amenée à être présente sur la toile, là où se trouvent ses usagers pour pouvoir continuer à faire son travail de médiation dans le monde numérique.

- *La formation des professionnels aux nouvelles compétences requises par la pratique de la médiation documentaire numérique.*

Dans le contexte actuel de l'évolution du numérique et les complexités que ce processus engendre que ce soit au niveau de l'offre documentaire ou même au niveau de

l'activité des professionnels, il devient primordial de développer les contenus des cursus de formation initiale proposés aux bibliothécaires que ce soit à l'ESI ou au niveau de la filière « Métiers du livre ».

Une formation continue doit également être envisagée pour permettre aux professionnels de renouveler leurs compétences et de mieux s'adapter à la société de l'information. En effet, constituant un enjeu majeur pour l'évolution des pratiques de médiation, cette formation ne doit pas reposer sur la seule volonté des responsables des bibliothèques universitaires. Elle doit au contraire découler d'une politique nationale en mesure de lui assurer la cohérence et l'attractivité qui lui permettront d'être efficace. C'est dans cette perspective que des axes de formation doivent être définis en partant des besoins et des demandes des professionnels.

- *Mener des réflexions autour des pratiques de médiation documentaire à l'ère numérique.*

Il s'agit de multiplier les rencontres entre professionnels pour pouvoir étudier et discuter des différents sujets relatifs aux pratiques de la médiation, des stratégies recommandées pour leur mise en place, des moyens disponibles pour enrichir les parcours des professionnels de la documentation, des expériences réussies dans les pays développés. Il sera également question de partage d'expériences entre les différentes institutions chargées de soutenir l'enseignement supérieur et la recherche universitaire telles que le CNRST, le CND, la BNRM, la Fondation Al Saoud, l'IMSIT, L'ESI, les Universités Marocaines et leurs bibliothèques et les Bibliothèques Universitaires. Il faut aussi penser à améliorer le dialogue et le travail en commun entre le personnel des bibliothèques universitaires et les enseignants-chercheurs.

Ces étapes sont très importantes car il y a encore plusieurs points à traiter en rapport avec les exigences de l'ère numérique comme il y a plusieurs questions qui sont restées sans réponses tels que :

- La mise au point d'une charte de politique documentaire en mesure de déterminer les critères et procédures d'acquisition des ressources documentaires imprimées et numériques, de gestion, de conservation, de transmission afin de satisfaire les attentes et les besoins effectifs et actuels des usagers.
- La place qu'occupent les stratégies de médiation numérique dans les politiques et les stratégies numériques prônées par le ministère de l'enseignement supérieur : Comment rendre la généralisation de l'informatisation des bibliothèques des établissements supérieurs et des

bibliothèques universitaires effective et opérationnelle ? Comment profiter de la numérisation pour une meilleure diffusion et une bonne médiation des ressources et services ainsi que pour une bonne visibilité et présence numérique au niveau local et international.

- La professionnalisation des acteurs de la documentation par un cadre juridique ou une loi sur le statut du bibliothécaire.
- Le développement de la formation académique, initiale et continue des personnels des bibliothèques universitaires et l'intégration dans les cursus des formations à la médiation numérique.

## *BIBLIOGRAPHIE*

---

ABDELOUAHED BIAZ, AHMED BENNAMARA, ABDERRAHIM KHYATI, MOHAMMED TALBI, Analyse des pratiques étudiantes sur Internet : Cas des étudiants-chercheurs de la Faculté des Sciences Ben M'Sik – 2006.

ABERNAT, GILOUX, Valorisation de la production académique, BBF, 2011, n° 1, PP : 26-33126. Disponible en ligne sur : <http://bbf.enssib.fr/>.

ACCART JEAN-PHILIPPE, La médiation en bibliothèque : les 5 médiations : support de cours. Disponible en ligne sur : <http://fr.slideshare.net/jpa245/mediation-jp-accart7juin2013>.

AFNOR. Information et documentation : indicateurs de performance des bibliothèques. NF ISO 11260, La Plaine Saint-Denis: AFNOR, 2008, 91p.

AGNES FREDERIC. Les usages d'Internet à l'Université de Lyon : de la documentation au plagiat [en ligne]. France : Six Degrés, septembre 2007, 42p. Disponible en ligne sur : [http://www.compilatio.net/files/sixdegres-univ-lyon\\_enquete-plagiat\\_sept07.pdf](http://www.compilatio.net/files/sixdegres-univ-lyon_enquete-plagiat_sept07.pdf).  
(Consulté le 11 Août 2014).

ALASSAF ABIR, HASSOUN MOHAMED. Les bibliothèques universitaires syriennes entre pratiques traditionnelles et numériques. In : VIEIRA Lise, PINÈDE Nathalie (coord.). Stratégies du changement dans les systèmes et les territoires, actes du colloque Enjeux et usages des technologies de l'information et de la communication, 18-19-20 novembre 2009, Bordeaux. Pessac : Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine, 2010, pp455-468. ISBN 978-2-85892-400-4.

ALASSAF ABIR, HASSOUN MOHAMED. Les pratiques informationnelles des étudiants des universités syriennes dans l'environnement numérique. In : Concepts et outils pour le

- management de la connaissance, colloque international ISKO-Maghreb, 13-14 mai 2011 à Hammamet.
- ALLOUCHE, ABDELWAHED, « Les médiations dans les bibliothèques publiques », BBF, 2007, n° 6, p. 71-77.
- AMINA TOUZANI, La culture et la politique culturelle au Maroc, 2003.
- ANNE-MARIE BERTRAND, « Médiations, formations, réflexions et interrogations », L'écrit et ses médiations, Paris, BPI, 2009. Disponible en ligne sur : [http : //www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48210-mediations-formations-reflexions-et-interrogations.pdf](http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48210-mediations-formations-reflexions-et-interrogations.pdf), consulté le 7 février 2014.
- BERTRAND, ANNE-MARIE, « Médiations, formations réflexions et interrogations.» Dans L'écrit et ses médiations, Bibliothèque publique d'information, 14 -11-2009. Disponible en ligne sur : <http://www.enssib.fr/bibliothequenumerique/documents/48210-mediations-formations-reflexions-et-interrogations>. PDF (consulté le 1/03/2015)
- BOYER ANDRE, NEFZI AYOUB. La perception de la qualité dans le domaine des services : vers une clarification des concepts. La Revue des Sciences de Gestion- Direction et Gestion, mai- août 2009, n°237-238, pp43-54. ISSN 1160-7742
- BRETELLE-DESMAZIÈRES DANIELE, MESGUICH VERONIQUE, LE MEN HERVE, et al. Évolutions de la relation avec les usagers. Documentaliste - Sciences de l'information, 2009, vol.46, n°3, pp32-44. ISSN 0012-4508
- BRUNO TEXIER, La médiation numérique ça s'apprend, *Archimag* n° 243, avril 2011. Disponible en ligne sur : <http://www.archimag.com/article/la-médiation-numérique-ç-s'apprend>.
- BERTEN ANDRE, 1999, pp. 33-47. « Dispositif, médiation, créativité : petite généalogie ». Hermès. Cognition, communication, politique. N° 25.
- BELFIS, PIERRE-YVES ; MAGRO, SEBASTIEN « Vers une médiation innovante en bibliothèque : dispositifs en ligne à la médiathèque du Musée quai Branly.»Bibliothèque(s), octobre 2013, n° 70, p. 22-24. Disponible aussi en ligne sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64831-70-mediation-le-numerique-et-au-dela.pdf#page=24>(consulté le 19.03.2015).
- BRUNO TEXIER, La médiation numérique ça s'apprend, *Archimag* n° 243, avril 2011. Disponible en ligne sur< <http://www.archimag.com/article/la-médiation-numérique-ç-s'apprend> > (consulté le 11 novembre 2011).
- CONTENOT, FELICIE « La médiation au service de la confluence du musée et de la bibliothèque.» Bulletin des bibliothèques de France, 2011, n° 4, p. 11-15. Disponible aussi en ligne sur :[http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf\\_2011-04-0011-002](http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf_2011-04-0011-002) (Consulté le 19.03.2015).

- GUILLAUME-HOFNUNG, Michèle, 1995. La médiation. Paris : Presses universitaires de France (coll. « Que sais-je ? », 2930).
- GELLEREAU, MICHELE(2006), « Pratiques culturelles et médiation », in Olivesi, Stéphane (dir.), Sciences de l'information et de la communication : objets, savoirs, discipline, Grenoble PUG, p. 27-42.
- GARDEN ANNIE, « Bibliothèques et médiation.» Bulletin des bibliothèques de France, 1996, n° 6. Disponible en ligne sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-06-0075-003>(consulté le 19/03/2015)
- GARDIES, C., I. FABRE (2012). Définition et enjeux de la médiation numérique documentaire. Développer la médiation documentaire numérique. Lyon, Presses de l'enssib.
- GARDIES, C., I. FABRE, et al. (2011). Place de l'information professionnelle dans la construction de savoirs émergents : le cas des agriculteurs biologiques. Actes du 8ème colloque du l'ISKO France. Paris, L'Harmattan.
- Garden, Annie, Bibliothèques et médiation, in BBF, 1996, n° 6, PP.: 75-77. Disponible en ligne sur : <http://bbf.enssib.fr>
- GRANGUILLAUME GILBERT : l'arabisation au Maghreb et au Machrek. Des solidarités anciennes aux réalités nouvelles.
- GAILLARD, JACQUES ; WAAST, ROLAND, 1988, La recherche scientifique en Afrique contemporaine, n" 148, p. 3 30. Disponible sur : [http://horizon.documentation.ird.fr/exl-doc/pleins\\_textes/divers10-06/010010280.pdf](http://horizon.documentation.ird.fr/exl-doc/pleins_textes/divers10-06/010010280.pdf) (Consulté le 02/04/2013.
- IBNLKHAYAT NOZHA ; préf. de SAVARD Réjean. Marketing des systèmes et services d'information et de documentation : traité pour l'enseignement et la pratique du marketing de l'information. Sainte-Foy (Québec) : Presses de l'Université du Québec, 2005, 456p. (Gestion de l'information) ISBN 2-7605-1285-1
- JEAN-PIERRE ARCHAMBAULT, Les TIC, la formalisation et le partage des savoirs : vers une économie de la connaissance ?
- JOHANNA VOGEL, Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ? Mémoire d'étude. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne, enssib, 2011. Disponible ne ligne sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-49484> > (consulté le 11 novembre 2011).
- JEAN GAGNEPAIN, Huit Leçons d'Introduction à la Théorie de la Médiation, Institut Jean Gagnepain, Matecoulon-Montpeyroux, 1994-2010 – édition numérique.
- JEANNERET YVES(2005), Médiation, in La société de l'information : glossaire critique, Paris : La Documentation française.

- KHALED ZOUARI, Les médias électroniques dans les pays arabes : vers une nouvelle industrie informationnelle et communicationnelle ?
- KARINE LEGGHE. Les enjeux de la médiation documentaire dans les centres de documentation des musées. domain-shs.info.docu. 2010. <mem 00497437>
- KOUAM M. (2006). – État d'avancement de la réforme au Maroc, in Actes de la rencontre des recteurs et présidents d'université des pays du Maghreb et des conférences francophones de l'union européenne intitulée vers un espace euro-maghrébin solidaire, des 1er et 2 décembre 2006 à Tunis.
- LIONEL DUJOL, Un exemple de projet de médiation globale dans les médiathèques du Pays du Romans, La bibliothèque apprivoisée, juin 2011.Disponible en ligne sur : <http://labibapprivoisee.wordpress.com/2011/06/02/un-exemple-de-projet-de-mediation-globale-dans-les-mediathèques-du-pays-du-romans/> > (consulté le 11 novembre 2011).
- LACHENAUD, JEAN-PHILIPPE, Bibliothèques universitaires : le temps des mutations, Rapport de la commission des finances ,1998-1999).
- LAMIZET, BERNARD (dir.) et SILEM, AHMED (dir.) (1997). Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication. Paris : EllipsesMarketing.
- LAHARY DOMINIQUE, « Le métier de bibliothécaire au risque du numérique », in SANDOVAL,Victor, dir, Les mutations des métiers, Paris : Hermès Sciences, 2000, p. 65-82, 2-7462-0127-5.
- LETURCQ, SANDRINE, 1999. Les médiateurs en bibliothèque. Lyon : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
- MERROUNI MEKKI, « Le collège musulman de Fès (1914 à 1956) » Université de Montréal ; Faculté des sciences de l'éducation ; 1983
- MARTY P. (1925). - Le Maroc de demain, Paris.
- MELLAKH, KAMAL, Rapport de l'enquête qualitative sur le dispositif institutionnel et les dynamiques de l'innovation dans les entreprises au Maroc, 2007, 66 p. Calculs bibliométriques effectués par P.L. Rossi / IRD
- MEHREZI MONCEF(2010), Les revues électroniques scientifiques : stratégies éditoriales et médiation de l'information, Université Michel de Montaigne - Bordeaux III (15/11/2010), Dir. : Lise Vieira. Disponible en ligne sur : [http://tel.archives-ouvertes.fr/docs/00/54/81/52/PDF/these\\_7\\_septembre\\_2010.pdf](http://tel.archives-ouvertes.fr/docs/00/54/81/52/PDF/these_7_septembre_2010.pdf)
- MOTAIS DE NARBONNE, ANNE-MARIE, Les bibliothèques universitaires françaises et les NTIC : aperçus organisationnel, in BBF, 1999, n°182, PP.: 21-24
- Malotaux Sandrine, Pour des bibliothèques engagées dans la diffusion des savoirs de l'université, BBF, 2011, n°1, PP. : 54-59. Disponible ne ligne sur : <http://bbf.enssib.fr/>

- MUCCHIELLI ALEX (1995), Les mécanismes de la médiation dans les groupes et les organisations, in Introduction aux Sciences de l'Information et de la Communication, sous la dir. de D. Benoît, Paris : Ed. D'Organisation, p. 83-93.
- MEN, Division de l'Enseignement Technique, bacheliers techniques enquête 1992.
- MARIE-CHRISTINE JACQUINET (dir), Créer des services innovants. Stratégies et répertoires d'actions pour les bibliothèques, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2011 (Collection Boîte à outils ; 23), 172
- MEN, Division de l'Enseignement Technique, Fiche de l'enseignement technique 1992/93.
- MENOUNI A. (1970). - Union Nationale des Étudiants au Maroc, Mémoire de DES en sciences politiques, faculté de droit de Rabat
- OLIVIER TACHEAU, Pour une bibliothèque universitaire réincarnée. Bbf : 2009 Paris, t. 54, no 6.
- OLIVIER CHOURROT, « Le bibliothécaire est-il un médiateur ? », Bulletin des bibliothèques de France, t. 52, 2007, n° 6, p. 67-71. Disponible en ligne sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-000> (consulté le 12 novembre 2011).
- PNUD (2007). - La lutte contre le changement climatique : un impératif de solidarité humaine dans un monde divisé, Rapport mondial sur le développement humain 2007/2008.
- PROST A. (1996). - Douze leçons sur l'histoire, Paris, Seuil.
- ROBERT, CHRISTOPHE, Actions de médiation des collections : petite typologie. Disponible en ligne sur : <https://lirographe.wordpress.com/2010/02/22/actions-de-mediation-des-collections-petite-typologie/> (consulté le 19/03/2015).
- ROLLAND, MARIE-FRANCE, 1984, Quelle bibliothèque pour la recherche ? Enquête auprès des chercheurs scientifiques de l'Université Claude Bernard de Lyon, BBF, Tome 29, n° 1, p. 26-31. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1984-01-0016-002> (Consulté le 20/04/2013).
- ROUSSEL HELENE. Les collections numériques : le développement dans la continuité. In : PAPY Fabrice (dir.). Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques. Paris : Hermes Science Publications : Lavoisier, 2007, pp109-122. (Management et gestion des STIC). ISBN 978-2-7462-1655-6
- RENOULT, DANIEL (dir), Les bibliothèques dans l'université, Paris : ed. Du cercle de la librairie, 1994, 358p.
- RODA, JEAN CLAUDE, Gestion des bibliothèques universitaires : guide pratique, [s.l.], publication de l'université de Provence, 1993, 103 p.
- RADI M. (1995). - Réforme de l'enseignement fondamental bilan et perspectives, La tribune du COPE, bulletin interne d'information n° 2

- Rapport de la troisième session Conseil National de la Jeunesse et de l'Avenir (1993). -  
Quelle éducation-formation, quel emploi pour le Maroc ? Programme d'action pour une  
meilleure articulation entre l'éducation, la formation et l'emploi, Rabat, 16, 17 et 18 février  
1993
- RICOEUR P. (1995). - Histoire et vérité, Tunis, Cérès.
- RIVET D. (1976). - École et Colonisation au Maroc : la politique de Lyautey au début des  
années vingt, Cahiers d'histoire : Lyon,
- R.WAAST, P.L.ROSSI, C.WAAST-RICHARD, Fondation Abdul Azziz, Rapport sur l'état  
des sciences sociales dans les pays du Maghreb.
- R. WAAST, PL ROSSI, Rapport intermédiaire sur la production scientifique à travers la  
bibliométrie (Titre provisoire).
- SAMUEL TIETSE. Médiations informationnelles au prisme de l'innovation par l'usage des  
technologies numériques d'information communication en institutions culturelles. Les  
écosystèmes numériques et la démocratisation informationnelle : Intelligence collective,  
Développement durable, Interculturalité, Transfert de connaissances, Nov 2015,  
Schoelcher, France. <hal-01258338>
- SIX, JEAN-FRANCOIS, Le temps des médiateurs, Paris, Seuil, 1990.
- SILVERE MERCIER, « Quelle identité numérique institutionnelle pour les bibliothèques et  
les centres de documentation ? », *Documentaliste - Sciences de l'information*, vol. 47, n° 1,  
2010.
- STEPHANIE DAVID, Médiation et/ou formation en bibliothèque : quel accompagnement  
pour le public de l'autoformation ? Mémoire d'étude/ Mars 2008.
- SANDRINE LETURCQ, Les Médiateurs en bibliothèque, éditions de l'ENSSIB, 1999.
- G. CHARTRON, « Valeurs ajoutées des médiateurs ? », Biennale du numérique 17-18 octobre  
2011, ENSIB,
- SIMMON, R. (2003), le Rôle fondamental des bibliothèques dans la société de l'information,  
Disponible en ligne sur : IFLANET : [http://www.ifla.org/III/wis\\_af.html](http://www.ifla.org/III/wis_af.html).
- SIX, JEAN-FRANCOIS (2003), Les médiateurs, Paris : Le cavalier bleu, (Idées Reçues.  
Economie et Société).
- SOUCHON, FREDERIC, Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque  
physique : le cas des bibliothèques universitaires/ sous la direction de Bertrand Calenge.  
Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur de bibliothèques, ENSSIB, janvier 2014. 94 p.  
Disponible en ligne sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64182-faire-vivre-le-ressources-numeriques-dans-la-bibliotheque-physique-le-cas-de-bibliotheques-universitaires.pdf> (consulté le 19.03.2015).