

Université Lumière Lyon II

**École doctorale : Éducation – Psychologie - Information et
Communication (EPIC)**

*Équipe de recherche de Lyon en sciences de l'information et de la
communication (ELICO)*

Construction d'une offre de services pour le public universitaire en Syrie

Approche managériale

Par Abir ALASSAF

Thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication

Dirigée par Mohamed HASSOUN

Présentée et soutenue publiquement le 22 novembre 2011

Devant un jury composé de :

Mohamed HASSOUN, Professeur des universités, ENSSIB - Lyon, Directeur

Luc QUONIAM, Professeur des universités, Université du Sud Toulon-Var, Rapporteur

Khaldoun ZREIK, Professeur des universités, Université Paris VIII, Rapporteur

Mabrouka EL HACHANI-LAKHDHAR, Maître de Conférences, Université Lyon III, Examinatrice

Mohamad AL ABDULSALAM, Maître de Conférences, Université Blaise Pascal - Clermont

Ferrant, Examineur

Dédicace

À la mémoire de mon cher père, Enad. J'espère que là où il est il sera fier de moi

À ma chère mère, Nahila, qui n'a cessé de m'encourager et de me soutenir

À mon époux ainsi qu'à mes enfants que j'ai trop délaissés durant ce travail

*À mes beaux parents, Ghaleb et Fitoun, qui m'ont encouragée à poursuivre ce
doctorat*

*À Tonton Joseph et Tata Mouna qui m'ont appris la langue française avec
beaucoup de patience et de bonne volonté*

Remerciements

Mes remerciements s'adressent à toutes les personnes qui m'ont accompagnée et soutenue tout au long de ce travail.

Nous tenons à remercier en particulier :

- Le professeur Mohamed HASSOUN de l'ENSSIB pour avoir accepté de diriger cette thèse, pour sa confiance, sa disponibilité et ses précieux conseils ; son soutien sans faille tout au long de ces années a contribué en grande partie à l'achèvement de ce travail ;
- Les professeurs Luc QUONIAM de l'Université du Sud Toulon-Var et Khaldoun ZREIK de l'Université Paris VIII pour m'avoir fait l'honneur d'accepter de juger ce travail ;
- Madame Mabrouka EL HACHANI-LAKHDHAR, Maître de Conférences de l'Université Lyon III, et Monsieur Mohamad AL ABDUSALAM, Maître de Conférences de l'Université Blaise Pascal de Clermont Ferrant, pour avoir accepté d'être membres du jury de soutenance ;
- Monsieur Ahmed SILEM, Professeur des universités Lyon III pour ces précieux conseils ;
- Les personnes qui ont contribué à corriger ce travail : Thierry CLAVEL-DIMET, Christelle PETIT, Raphaëlle BATS, Ilham DERFOUFI, Lamia BADRA et Alfadoulou ABDOULAHY ;
- Mes collègues du Département des sciences de l'Information et des Bibliothèques de l'Université de Damas qui m'ont soutenue au cours de ces années ; nous pensons notamment à Essa ALASSAFINE, Inaam CHARAF, Souad ODEH, Zuher BAKLE et Kayes SALEH ;
- Les étudiants, les enseignants et le personnel des BU en Syrie pour la qualité de leurs réponses aux questions de notre enquête ;
- Mon époux, Wail, qui a toujours su me soutenir, me remonter le moral avec patience et beaucoup d'amour ;
- Ma famille, ma belle famille, mes proches et mes amis pour leur aide et leurs encouragements.

Tables des matières

DÉDICACE	3
REMERCIEMENTS	5
TABLES DES MATIÈRES	7
LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS	11
LISTE DES TABLEAUX	15
LISTE DES FIGURES	19
LISTE DE GRAPHIQUES	21
RÉSUMÉ	23
ABSTRACT	23
INTRODUCTION GÉNÉRALE	25
CONTEXTE GÉNÉRAL.....	25
CONTEXTE SYRIEN	28
MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE.....	30
PLAN DE LA THÈSE	31
CHAPITRE I REVUE DE LA LITTÉRATURE	33
INTRODUCTION	33
I.1. LA PERCEPTION DE LA BU COMME ORGANISATION DE SERVICES : VERS UNE CLARIFICATION DES CONCEPTS	34
I.1.1. À l'origine, une productrice de services.....	34
I.1.2. Quelques définitions du terme « service ».....	36
I.1.3. Les spécificités du service	37
I.1.4. Modélisation de la production de service	38
I.1.5. Le principe de l'offre de services	41
I.1.6. La qualité du service	44
I.2. LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES FACE AU NUMÉRIQUE.....	47
I.2.1. Repères historiques	47
I.2.2. Quels changements apportés par le numérique ? Évolution des activités.....	48
I.2.3. Quels changements apportés par le numérique ? Du côté du public	52
I.2.4. Quels changements apportés par le numérique ? Nouveau paradigme	55
I.3. L'APPROCHE MARKETING EN MILIEU UNIVERSITAIRE	57
I.3.1. Qu'est-ce que le marketing ?.....	57
I.3.2. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie marketing	59
I.3.2.1. Les deux stratégies marketing à envisager	59
I.3.2.2. Identification du public	62
I.3.2.3. Segmenter et cibler son public	63
I.3.2.4. Se positionner.....	66
I.3.2.5. Ajuster l'offre à la demande.....	66
I.3.2.6. Planifier et contrôler la stratégie marketing.....	68
I.3.3. Élaborer et gérer une relation de satisfaction avec les usagers.....	69
I.3.3.1. La satisfaction des usagers : définition et vertus	70
I.3.3.2. Satisfaction et qualité	71
I.3.3.3. Facteurs de réussite d'une relation de satisfaction durable avec les usagers	74
CONCLUSION.....	80
CHAPITRE II MUTATIONS DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION EN SYRIE : QUELS DÉFIS POUR LES BU ?	83
INTRODUCTION	83
II.1. LE SECTEUR DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR EN SYRIE.....	84
II.1.1. Ministère de l'Enseignement Supérieur : organisme de tutelle	85

II.1.2. Jalons historiques de 1901 à 2000.....	86
II.1.3. Principaux motifs de mutation.....	88
II.1.4. L'évolution de l'enseignement supérieur.....	89
II.1.5. L'enseignement supérieur de nos jours.....	91
II.1.5.1. Secteur public.....	91
II.1.5.2. Secteur privé.....	103
II.1.6. La recherche scientifique.....	106
II.1.7. Le corps enseignant.....	107
II.1.7.1. Le corps professoral.....	108
II.1.7.2. Les Assistants.....	110
II.1.7.3. Le corps technique.....	110
II.2. LE SECTEUR DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION EN SYRIE.....	111
II.2.1. La stratégie gouvernementale de développement des TIC.....	112
II.2.2. Les acteurs institutionnels.....	113
II.2.3. La diffusion des TIC dans la société syrienne.....	115
II.2.3.1. Téléphone fixe.....	115
II.2.3.2. Téléphone mobile.....	116
II.2.3.3. Internet.....	117
II.2.3.4. Équipements informatiques.....	119
II.2.4. Introduction des TIC.....	121
II.2.5. Bibliothèques syriennes et nouvelles technologies.....	125
CONCLUSION.....	127
CHAPITRE III MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE.....	129
INTRODUCTION.....	129
III.1. NOS OBJECTIFS.....	129
III.2. PRÉ-ENQUÊTE.....	131
III.3. DÉFINITION DE L'ÉCHANTILLON.....	133
III.4. MODES DE COLLECTE DES DONNÉES PRIMAIRES SUR LES BU ET LEURS PUBLICS.....	135
III.4.1. Questionnaire.....	135
III.4.1.1. L'élaboration du questionnaire.....	136
III.4.1.2. Prétest du questionnaire.....	138
III.4.1.3. Administration du questionnaire.....	141
III.4.1.4. Entretiens complémentaires.....	143
III.4.2. Entretien.....	144
III.5. TRAITEMENT ET ANALYSE DES DONNÉES.....	146
CONCLUSION.....	148
CHAPITRE IV LES UNIVERSITAIRES SYRIENS : QUELS BESOINS INFORMATIONNELS À L'ÈRE DE LA MUTATION ?.....	149
INTRODUCTION.....	149
IV.1. LES CARACTÉRISTIQUES DE LA POPULATION INTERROGÉE.....	150
IV.1.1. Profils des étudiants.....	150
IV.1.2. Profils des enseignants.....	153
IV.2. LES CARACTÉRISTIQUES COMPORTEMENTALES.....	157
IV.2.1. Les étudiants.....	157
IV.2.1.1. Les étudiants usagers.....	157
IV.2.1.2. Les étudiants non usagers.....	165
IV.2.2. Les membres du corps enseignant.....	168
IV.2.2.1. Les enseignants usagers.....	169
IV.2.2.2. Les enseignants non usagers.....	173
IV.2.3. Les étudiants et les enseignants en tant qu'usagers virtuels.....	175
IV.3. LES CARACTÉRISTIQUES INFORMATIONNELLES.....	175
IV.3.1. Les étudiants.....	175
IV.3.1.1. Nature des documents.....	175
IV.3.1.2. Support des documents.....	180
IV.3.1.3. Source de la documentation électronique.....	181
IV.3.2. Les enseignants.....	183
IV.3.2.1. Nature des documents.....	183
IV.3.2.2. Support des documents.....	185
IV.3.2.3. Sources de la documentation électronique.....	185
IV.4. COMPORTEMENT ET COMPÉTENCES INFORMATIQUES.....	187
IV.4.1. Les étudiants.....	187

IV.4.2. <i>Les enseignants</i>	192
IV.5. LES ATTENTES DES UNIVERSITAIRES SYRIENS	197
IV.5.1. <i>Les attentes électroniques des étudiants</i>	198
IV.5.2. <i>Les attentes électroniques des enseignants</i>	200
IV.5.3. <i>Les enseignants à l'égard du libre accès</i>	203
CONCLUSION.....	206
CHAPITRE V LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES SYRIENNES : QUELS ATOUTS ET QUELLES FAIBLESSES ?	207
INTRODUCTION	207
V.1. LES BIBLIOTHÈQUES DE L'UNIVERSITÉ DE DAMAS.....	208
V.2. LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ VIRTUELLE SYRIENNE	222
V.3. LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ ARABE INTERNATIONALE	223
V.4. LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE QALAMOUN	234
V.5. LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ INTERNATIONALE DES SCIENCES ET TECHNOLOGIES	242
CONCLUSION.....	250
CHAPITRE VI L'ADAPTATION DE L'OFFRE AUX BESOINS DES UNIVERSITAIRES SYRIENS 251	
INTRODUCTION	251
VI.1. ÉLÉMENTS D'ANALYSE	251
VI.1.1. <i>La segmentation du public universitaire</i>	251
VI.1.1.1. Les étudiants en licence.....	252
VI.1.1.2. Les étudiants en études supérieures.....	257
VI.1.1.3. Les membres du corps enseignant.....	260
VI.1.2. <i>L'offre de services actuelle dans les BU syriennes</i>	263
VI.2. CONSTRUCTION D'UNE OFFRE DE SERVICES ADÉQUATE AUX BESOINS DES UNIVERSITAIRES SYRIENS	265
VI.2.1. <i>De nouveaux services pour la communauté universitaire en Syrie</i>	266
VI.2.1.1. Facilitation de l'accès à un bouquet de ressources documentaires	266
VI.2.1.2. Valorisation de la production académique.....	275
VI.2.1.3. Modernisation de l'espace physique de la bibliothèque	279
VI.2.1.4. Assistance documentaire	282
VI.2.1.5. Des services sur mesure à forte valeur ajoutée	285
VI.2.2. <i>Facteurs nécessaires au succès d'une approche orientée « satisfaction usager »</i>	286
VI.2.2.1. Être à l'écoute du public pour mieux satisfaire ses attentes.....	287
VI.2.2.2. Assurer la qualité du service rendu.....	288
VI.2.2.3. Communiquer avec le public.....	289
VI.2.2.4. Mieux satisfaire le personnel de la bibliothèque.....	292
CONCLUSION.....	294
CONCLUSION GÉNÉRALE	297
CONTEXTE SYRIEN	297
PREMIER TEMPS : ANALYSE.....	299
DEUXIÈME TEMPS : PROPOSITION.....	303
PERSPECTIVES.....	304
BIBLIOGRAPHIE.....	307
OUVRAGES ET ARTICLES	307
WEBLIOGRAPHIE.....	321
ANNEXES	323
ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ÉTUDIANTS.....	325
ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ENSEIGNANTS.....	331
ANNEXE 3 : GUIDE D'ENTRETIEN AVEC LES DIRIGEANTS DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DE SYRIE.....	337
ANNEXE 4 : DÉPOUILLEMENT DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE : TRI À PLAT ET TRI CROISÉ.....	341

Liste des sigles et abréviations

- **3G**: Troisième Génération
- **AACR**: Anglo-American Cataloguing Rules
- **ADSL**: Asymmetric Digital Subscribers Lines
- **ARL**: Association of Research Libraries
- **BBF** : Bulletin des Bibliothèques de France
- **BC** : Bibliothèque Centrale
- **BDD** : Base De Données
- **BU** : Bibliothèque Universitaire
- **CEO** : Centre de l'Enseignement Ouvert
- **CES** : Conseil de l'Enseignement Supérieur
- **CNOUS** : Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires
- **CNP**: Commission Nationale de Planification
- **COUNTER**: Counting Online Usage of NeTworked Electronic Resources
- **COUPERIN** : COnsortium Universitaire de PERIodiques (publications) Numériques
- **CSII** : Conseil Suprême des Instituts Intermédiaires
- **DAAD** : Deutscher Akademischer Austausch Dienst (Officie allemand d'échanges universitaires)
- **DDC** : The Dewey Decimal Classification
- **EBSI** : École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information
- **EIFL** : Electronic Information For Libraries
- **ENSSIB** : École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques
- **ESCWA**: Economic and Social Commission for Western Asia
- **EST** : Établissement Syrien des Télécommunications
- **FAQ**: Foire aux questions
- **GPRS**: General Packet Radio Service

- **HIBA**: Higher Institute of Business Administration
- **ICDL**: International Computer Driving Licence
- **IFLA**: International Federation of Library Associations and Institutions
- **ISBD**: International Standard Bibliographic Description
- **ISBN**: International Standard Book Number
- **ISDN**: Integrated Services Digital Network
- **ISO**: International Organization for Standardization
- **ISSN** : International Standard Serial Number
- **IUT** : Institut Universitaire de Technologie
- **MAEE** : Ministère des Affaires Étrangères et Européennes
- **MARC** : Machine Readable Cataloging
- **MES** : Ministère de l'Enseignement Supérieur
- **MTT** : Ministère des Télécommunications et de la Technologie
- **NTIC** : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
- **PDF** : Portable Document Format
- **PNUD** : Programme des Nations Unies pour le Développement
- **PPP** : Partenariat public privé
- **Q/R** : service Question/ Réponse
- **RNB** : Revenu National Brut
- **RNIS** : Réseau Numérique à Intégration de Service
- **RPN** : Ressources Pédagogiques numériques
- **RSS** : Really Simple Syndication
- **SE** : Service Économique
- **SIB** : Sciences de l'Information et des Bibliothèques
- **SIGB** : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
- **SCS**: Syrian Computer Society
- **SMS**: Short Message Service
- **SSI** : Société Syrienne de l'Informatique

- **STE** : Syrian Telecommunication Establishment
- **TI** : Technologie de l'Information
- **TIC** : Technologies de l'Information et de la Communication
- **UNDP**: United Nations Development Programme
- **UHES**: Up-grading the Higher Education Sector
- **UNESCO**: United Nations Educational Scientific and Cultural Organization
- **URFIST**: Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique
- **UVS** : Université Virtuelle Syrienne
- **WI-FI** : Wireless Fidelity

Liste des tableaux

TABLEAU 1 : LA « BASE-ARRIÈRE » EN BIBLIOTHÈQUES	39
TABLEAU 2 : DIFFÉRENCES ENTRE L'APPROCHE CENTRÉE SUR L'ORGANISATION ET CELLE CENTRÉE SUR L'USAGER EN MILIEU DOCUMENTAIRE.....	58
TABLEAU 3 : ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR SOUS TUTELLE DU MES (1999/2000)	88
TABLEAU 4 : INSTITUTS INTERMÉDIAIRES SOUS TUTELLE DU MES.....	92
TABLEAU 5 : UNIVERSITÉS PUBLIQUES (ANNÉE UNIVERSITAIRE 2009/2010)	95
TABLEAU 6 : ÉVOLUTION DES EFFECTIFS DES ÉTUDIANTS DE LICENCE DE L'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL	96
TABLEAU 7 : HEURES DE CRÉDIT REQUISES POUR OBTENIR LA LICENCE	97
TABLEAU 8 : ÉVOLUTION DES EFFECTIFS DES ÉTUDIANTS EN ÉTUDES SUPÉRIEURES DE L'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL	98
TABLEAU 9 : ÉVOLUTION DES EFFECTIFS DES ÉTUDIANTS DE LICENCE DE L'ENSEIGNEMENT PARALLÈLE	99
TABLEAU 10 : ÉVOLUTION DES EFFECTIFS ÉTUDIANTS DE L'ENSEIGNEMENT OUVERT	101
TABLEAU 11 : ÉVOLUTION DES EFFECTIFS D'ÉTUDIANTS DE L'ENSEIGNEMENT À DISTANCE.....	103
TABLEAU 12 : ÉVOLUTION DES EFFECTIFS D'ÉTUDIANTS DE L'ENSEIGNEMENT PRIVÉ	106
TABLEAU 13 : LES EFFECTIFS DE NOUVEAUX « ASSISTANTS » BOURSIERS TITULAIRES D'UN DOCTORANT À L'ÉTRANGER.....	109
TABLEAU 14 : ÉVOLUTION DES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT DANS LES UNIVERSITÉS PUBLIQUES	111
TABLEAU 15 : DIMINUTION DES TARIFS DES SERVICES DES TIC ENTRE 2008 ET 2009 (UNITÉ EN %)	115
TABLEAU 16 : ÉVOLUTION DU SECTEUR DU TÉLÉPHONE FIXE EN SYRIE DE 2004 À 2009	116
TABLEAU 17 : ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNÉS DE TÉLÉPHONIE MOBILE EN SYRIE DE 2004 À 2009	117
TABLEAU 18 : ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNÉS À INTERNET EN SYRIE DE 2004 À 2009	118
TABLEAU 19 : ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PERSONNES ÉQUIPÉES EN ORDINATEUR EN SYRIE	119
TABLEAU 20 : LA DIFFUSION DES TIC DANS LES PAYS ARABES DU MOYEN-ORIENT EN 2008	120
TABLEAU 21 : ÉVOLUTION DU TAUX DE DIFFUSION DES TIC DANS LES PAYS ARABES DU MOYEN-ORIENT ENTRE 2007 ET 2008.....	120
TABLEAU 22 : ÉVOLUTION DE LA VITESSE DE L'INTERNET SUR LE CAMPUS DE L'UNIVERSITÉ DE DAMAS.....	124
TABLEAU 23 : NOMBRE D'ORDINATEURS À L'UNIVERSITÉ DE DAMAS (EN 2010).....	124
TABLEAU 24 : EFFECTIFS DES UNIVERSITAIRES DANS CINQ UNIVERSITÉS (2008/2009).....	135
TABLEAU 25 : EXTRAIT DE NOTRE GRILLE THÉMATIQUE	148
TABLEAU 26 : PAYS D'ORIGINE DE DIPLÔME DE DOCTORAT DES MEMBRES DU CORPS PROFESSORAL	156
TABLEAU 27 : USAGE DES OUTILS DU WEB 2.0 PAR LES ÉTUDIANTS	192
TABLEAU 28 : USAGE DES OUTILS DU WEB 2.0 PAR LES ENSEIGNANTS	196
TABLEAU 85 : STRUCTURATION DE L'OFFRE DE SERVICES DES BIBLIOTHÈQUES DE L'UNIVERSITÉ DE DAMAS	216
TABLEAU 86 : CONDITIONS D'EMPRUNT AUX BIBLIOTHÈQUES DE L'UNIVERSITÉ DE DAMAS	217
TABLEAU 87 : BILAN DE L'ANALYSE INTERNE DES BIBLIOTHÈQUES DE L'UNIVERSITÉ DE DAMAS	220
TABLEAU 88 : STRUCTURATION DE L'OFFRE DE SERVICES DES BIBLIOTHÈQUES DE L'UNIVERSITÉ ARABE INTERNATIONALE	228
TABLEAU 89 : CONDITIONS D'EMPRUNT AUX BIBLIOTHÈQUES DE L'UNIVERSITÉ ARABE INTERNATIONALE	230
TABLEAU 90 : BILAN DE L'ANALYSE INTERNE DES BIBLIOTHÈQUES DE L'UNIVERSITÉ ARABE INTERNATIONALE	233
TABLEAU 91 : STRUCTURATION DE L'OFFRE DE SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE QALAMOUN	238
TABLEAU 92 : CONDITIONS D'EMPRUNT À LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE QALAMOUN	239
TABLEAU 93 : BILAN DE L'ANALYSE INTERNE DE LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE QALAMOUN.....	241
TABLEAU 94 : OFFRE DE SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ INTERNATIONALE DES SCIENCES ET TECHNOLOGIES	245
TABLEAU 95 : CONDITIONS D'EMPRUNT À LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ INTERNATIONALE DES SCIENCES ET TECHNOLOGIES	246
TABLEAU 96 : BILAN DE L'ENVENIMEMENT INTERNE DE LA BIBLIOTHÈQUES DE L'UNIVERSITÉ INTERNATIONALE DES SCIENCES ET TECHNOLOGIES.....	249
TABLEAU 97 : BILAN DES CARACTÉRISTIQUES DES ÉTUDIANTS EN LICENCE SELON LES MODES D'ENSEIGNEMENT	255
TABLEAU 98 : BILAN DES CARACTÉRISTIQUES DES ÉTUDIANTS EN ÉTUDES SUPÉRIEURES	259
TABLEAU 99 : BILAN DES CARACTÉRISTIQUES DES ENSEIGNANTS SELON LEUR STATUT	262
TABLEAU 100 : STRUCTURATION DE L'OFFRE DE SERVICES DANS LES BU SYRIENNES	264
TABLEAU 29 : RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS USAGERS ET NON-USAGERS PAR SEXE.....	343

TABLEAU 30 : RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS USAGERS ET NON USAGERS PAR NIVEAU D'ÉTUDES	343
TABLEAU 31 : RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS USAGERS ET NON USAGERS PAR CATÉGORIE DISCIPLINAIRE.....	344
TABLEAU 32 : RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS USAGERS ET NON USAGERS PAR UNIVERSITÉ	344
TABLEAU 33 : RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS USAGERS ET NON USAGERS PAR MODE D'ENSEIGNEMENT	344
TABLEAU 34 : RÉPARTITION DU VOLUME DE LA FRÉQUENTATION DE LA BU PAR CATÉGORIE DISCIPLINAIRE	345
TABLEAU 35 : RÉPARTITION DU VOLUME DE LA FRÉQUENTATION DE LA BU PAR MODE D'ENSEIGNEMENT.....	345
TABLEAU 36 : RÉPARTITION DU VOLUME DE LA FRÉQUENTATION DE LA BU PAR UNIVERSITÉ	346
TABLEAU 37 : RÉPARTITION DU VOLUME DE LA FRÉQUENTATION DE LA BU PAR NIVEAU D'ÉTUDES	346
TABLEAU 38 : RÉPARTITION DES FACTEURS DE LA FAIBLE FRÉQUENTATION PAR MODE D'ENSEIGNEMENT	346
TABLEAU 39 : RÉPARTITION DES TYPES DE BU FRÉQUENTÉES PAR UNIVERSITÉ	347
TABLEAU 40 : RÉPARTITION DES TYPES DE BU FRÉQUENTÉES PAR MODE D'ENSEIGNEMENT	347
TABLEAU 41 : RÉPARTITION D'USAGE DE LA BU PAR NIVEAU D'ÉTUDES	347
TABLEAU 42 : RÉPARTITION DES TYPES DE DOCUMENTS UTILISÉS POUR PRÉPARER LES EXAMENS PAR MODE D'ENSEIGNEMENT.....	348
TABLEAU 43 : RÉPARTITION DES TYPES DE DOCUMENTS UTILISÉS POUR PRÉPARER LES EXAMENS PAR NIVEAU D'ÉTUDES.....	348
TABLEAU 44 : RÉPARTITION DES TYPES DE DOCUMENTS UTILISÉS POUR PRÉPARER LES EXAMENS PAR CATÉGORIE DISCIPLINAIRE	348
TABLEAU 45 : RÉPARTITION DES TYPES DE DOCUMENTS UTILISÉS POUR PRÉPARER LES TRAVAUX UNIVERSITAIRES PAR MODE D'ENSEIGNEMENT.....	349
TABLEAU 46 : RÉPARTITION DES TYPES DE DOCUMENTS UTILISÉS POUR PRÉPARER LES TRAVAUX UNIVERSITAIRES PAR NIVEAU D'ÉTUDES	349
TABLEAU 47 : RÉPARTITION DES TYPES DE DOCUMENTS UTILISÉS POUR PRÉPARER LES TRAVAUX UNIVERSITAIRES PAR CATÉGORIE DISCIPLINAIRE	349
TABLEAU 48 : RÉPARTITION DE LA FRÉQUENCE D'USAGE DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR NIVEAU D'ÉTUDES	350
TABLEAU 49 : RÉPARTITION DE LA FRÉQUENCE D'USAGE DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR MODE D'ENSEIGNEMENT.....	350
TABLEAU 50 : RÉPARTITION DE LA FRÉQUENCE D'USAGE DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR CATÉGORIE DISCIPLINAIRE	350
TABLEAU 51 : RÉPARTITION DES SOURCES DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR UNIVERSITÉ SELON LES ÉTUDIANTS USAGERS.....	351
TABLEAU 52 : RÉPARTITION DES SOURCES DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR UNIVERSITÉ SELON LES ÉTUDIANTS NON USAGERS	351
ANNEXE 53 : MESURE LA CONNAISSANCE DES ÉTUDIANTS PAR UNIVERSITÉ	351
TABLEAU 54 : UTILISATION DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR UNIVERSITÉ.....	352
TABLEAU 55 : MESURE LA SATISFACTION DES ÉTUDIANTS À L'ÉGARD DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR UNIVERSITÉ	352
TABLEAU 56 : RÉPARTITION DES LIEUX DE CONNEXION À INTERNET PAR UNIVERSITÉ SELON LES ÉTUDIANTS	352
TABLEAU 57 : RÉPARTITION D'USAGE INTERNET DANS LES ÉTUDES PAR MODE D'ENSEIGNEMENT.....	353
TABLEAU 58 : RÉPARTITION D'USAGE D'INTERNET PAR MODE D'ENSEIGNEMENT.....	353
TABLEAU 59 : RÉPARTITION D'USAGE D'INTERNET PAR NIVEAU D'ÉTUDES	353
TABLEAU 60 : RÉPARTITION DES MOYENS DE PARTAGE PAR NIVEAU D'ÉTUDES	353
TABLEAU 61 : RÉPARTITION DES MOYENS DE PARTAGE PAR MODE D'ENSEIGNEMENT.....	354
TABLEAU 62 : RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS PAR NIVEAU D'ÉTUDES ET PAR DISCIPLINE	354
TABLEAU 63 : RÉPARTITION DES RECOMMANDATIONS DES ENSEIGNANTS PAR CATÉGORIE DISCIPLINAIRE D'APRÈS LES ÉTUDIANTS.....	355
TABLEAU 64 : RÉPARTITION DES RECOMMANDATIONS DES ENSEIGNANTS PAR UNIVERSITÉ D'APRÈS LES ÉTUDIANTS	355
TABLEAU 65 : RÉPARTITION DES RECOMMANDATIONS DES ENSEIGNANTS PAR MODE D'ENSEIGNEMENT D'APRÈS LES ÉTUDIANTS.....	355
TABLEAU 66 : RÉPARTITION DES RECOMMANDATIONS DES ENSEIGNANTS PAR ÉTUDIANTS USAGERS ET NON USAGERS	356
TABLEAU 67 : RÉPARTITION D'USAGE DE LA BU PAR CATÉGORIE DISCIPLINAIRE	356
TABLEAU 68 : RÉPARTITION D'USAGE DE LA BU PAR MODE D'ENSEIGNEMENT.....	356
TABLEAU 69 : RÉPARTITION DES ENSEIGNANTS USAGERS ET NON USAGERS PAR SEXE	357
TABLEAU 70 : RÉPARTITION DES ENSEIGNANTS USAGERS ET NON USAGERS PAR TRANCHE D'ÂGE	357
TABLEAU 71 : RÉPARTITION DES ENSEIGNANTS USAGERS ET NON USAGERS PAR STATUT	357
TABLEAU 72 : RÉPARTITION DES ENSEIGNANTS USAGERS ET NON USAGERS PAR UNIVERSITÉ	357
TABLEAU 73 : RÉPARTITION DES ENSEIGNANTS USAGERS ET NON USAGERS PAR MODE D'ENSEIGNEMENT.....	358

TABLEAU 74 : RÉPARTITION DES ENSEIGNANTS USAGERS ET NON USAGERS PAR CATÉGORIE DISCIPLINAIRE	358
TABLEAU 75 : RÉPARTITION DU VOLUME DE LA FRÉQUENTATION DES ENSEIGNANTS USAGERS PAR CATÉGORIE DISCIPLINAIRE	359
TABLEAU 76 : RÉPARTITION DU VOLUME DE LA FRÉQUENTATION DES ENSEIGNANTS USAGERS PAR UNIVERSITÉ	359
TABLEAU 77 : RÉPARTITION DU VOLUME DE LA FRÉQUENTATION DES ENSEIGNANTS USAGERS PAR TRANCHE D'ÂGE	360
TABLEAU 78 : RÉPARTITION D'USAGE DE LA BU PAR UNIVERSITÉ	360
TABLEAU 79 : RÉPARTITION DES TYPES DE DOCUMENTS UTILISÉS PAR LES ENSEIGNANTS SELON LA CATÉGORIE DISCIPLINAIRE	361
TABLEAU 80 : RÉPARTITION DES TYPES DE DOCUMENTS UTILISÉS PAR LES ENSEIGNANTS SELON LE STATUT	361
TABLEAU 81 : RÉPARTITION DES SOURCES DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR UNIVERSITÉ SELON LES ENSEIGNANTS	362
TABLEAU 82 : MESURE LA CONNAISSANCE DES ENSEIGNANTS PAR UNIVERSITÉ.....	362
TABLEAU 83 : UTILISATION DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR UNIVERSITÉ.....	362
TABLEAU 84 : MESURE LA SATISFACTION DES ENSEIGNANTS À L'ÉGARD DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR UNIVERSITÉ	363

Liste des figures

FIGURE 1- LE MODÈLE BIBLIOTHÉCONOMIE.....	35
FIGURE 2- LE MODÈLE DE LA SERVUCTION	38
FIGURE 3-LA STRUCTURATION DE L'OFFRE DE SERVICES	42
FIGURE 4 : LE MARKETING MIX EN BIBLIOTHÈQUES.....	61
FIGURE 5 : LE MODÈLE DES ÉCARTS.....	72
FIGURE 6 : INSTITUTS SUPÉRIEURS SOUS TUTELLE DU MES.....	93
FIGURE 7 : STRUCTURATION DES BIBLIOTHÈQUES DE L'UNIVERSITÉ DE DAMAS	210
FIGURE 8 : STRUCTURE DE LA BIBLIOTHÈQUE CENTRALE DE L'UNIVERSITÉ DE DAMAS	212
FIGURE 9 : STRUCTURE DES BIBLIOTHÈQUES DE L'UNIVERSITÉ ARABE INTERNATIONALE.....	224
FIGURE 10 : INTERFACE DU DÉPARTEMENT DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES DE L'UNIVERSITÉ ARABE INTERNATIONALE	227
FIGURE 11 : STRUCTURE DE LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE QALAMOUN.....	235
FIGURE 12 : INTERFACE DE LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE QALAMOUN.....	236
FIGURE 13 : INTERFACE DE LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ INTERNATIONALE DES SCIENCES ET TECHNOLOGIES	244

Liste de graphiques

GRAPHIQUE 1 : RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS PAR SEXE	150
GRAPHIQUE 2 : RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS PAR UNIVERSITÉ.....	151
GRAPHIQUE 3 : RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS PAR MODE D'ENSEIGNEMENT	151
GRAPHIQUE 4 : RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS PAR NIVEAU D'ÉTUDES.....	152
GRAPHIQUE 5 : RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS PAR CATÉGORIE DISCIPLINAIRE.....	153
GRAPHIQUE 6 : RÉPARTITION DES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT PAR SEXE	153
GRAPHIQUE 7 : RÉPARTITION DES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT PAR TRANCHE D'ÂGE.....	154
GRAPHIQUE 8 : RÉPARTITION DES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT PAR STATUT	154
GRAPHIQUE 9 : RÉPARTITION DES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT PAR UNIVERSITÉ.....	155
GRAPHIQUE 10 : RÉPARTITION DES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT PAR MODE D'ENSEIGNEMENT	155
GRAPHIQUE 11 : RÉPARTITION DES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT PAR CATÉGORIE DISCIPLINAIRE.....	156
GRAPHIQUE 12 : ÉTUDIANTS USAGERS ET NON USAGERS.....	157
GRAPHIQUE 13 : VOLUME DE LA FRÉQUENTATION PAR LES ÉTUDIANTS USAGERS	159
GRAPHIQUE 14 : MOTIFS DE LA FAIBLE FRÉQUENTATION	160
GRAPHIQUE 15 : BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES FRÉQUENTÉES PAR LES ÉTUDIANTS.....	162
GRAPHIQUE 16 : FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES HORS CAMPUS PAR LES ÉTUDIANTS USAGERS	164
GRAPHIQUE 17 : USAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE.....	164
GRAPHIQUE 18 : MOTIFS DE LA NON FRÉQUENTATION DE LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE	167
GRAPHIQUE 19 : FRÉQUENTATION HORS CAMPUS PAR LES ÉTUDIANTS NON USAGERS.....	168
GRAPHIQUE 20 : ENSEIGNANTS USAGERS ET NON USAGERS.....	168
GRAPHIQUE 21 : LA PRESCRIPTION ENSEIGNANTE À FRÉQUENTER LA BU	169
GRAPHIQUE 22 : VOLUME DE LA FRÉQUENTATION PAR LES ENSEIGNANTS USAGERS	170
GRAPHIQUE 23 : MOTIFS DE LA FAIBLE FRÉQUENTATION	171
GRAPHIQUE 24 : BU FRÉQUENTÉES PAR LES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT	171
GRAPHIQUE 25 : FRÉQUENTATION HORS CAMPUS PAR LES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT USAGERS.....	172
GRAPHIQUE 26 : USAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE PAR LES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT USAGERS	173
GRAPHIQUE 27 : MOTIFS DE LA NON-FRÉQUENTATION PAR LES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT NON USAGERS	174
GRAPHIQUE 28 : FRÉQUENTATION HORS CAMPUS PAR LES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT NON USAGERS	175
GRAPHIQUE 29 : DOCUMENTS UTILISÉS PAR LES ÉTUDIANTS USAGERS POUR PRÉPARER LEURS EXAMENS.....	177
GRAPHIQUE 30 : DOCUMENTS UTILISÉS PAR LES ÉTUDIANTS NON USAGERS POUR PRÉPARER LEURS EXAMENS ...	178
GRAPHIQUE 31 : DOCUMENTS UTILISÉS PAR LES ÉTUDIANTS USAGERS POUR RÉALISER LEURS TRAVAUX ACADÉMIQUES.....	179
GRAPHIQUE 32 : DOCUMENTS UTILISÉS PAR LES ÉTUDIANTS NON USAGERS POUR RÉALISER LEURS TRAVAUX ACADÉMIQUES.....	180
GRAPHIQUE 33 : FRÉQUENCE D'USAGE DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR LES ÉTUDIANTS USAGERS ET NON USAGERS.....	181
GRAPHIQUE 34 : SOURCES DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE	181
GRAPHIQUE 35 : DOCUMENTS UTILISÉS PAR LES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT USAGERS.....	184
GRAPHIQUE 36 : DOCUMENTS UTILISÉS PAR LES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT NON USAGERS	184
GRAPHIQUE 37 : FRÉQUENCE D'UTILISATION DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE PAR LES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT.....	185
GRAPHIQUE 38 : SOURCES DE LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE	186
GRAPHIQUE 39 : UTILISATION DE L'INTERNET PAR LES ÉTUDIANTS	187
GRAPHIQUE 40 : LIEUX DE CONNEXION À INTERNET	188
GRAPHIQUE 41 : UTILISATION D'INTERNET DANS LES ÉTUDES	188
GRAPHIQUE 42 : USAGE D'INTERNET DANS LES ÉTUDES.....	190
GRAPHIQUE 43 : MOYENS DE PARTAGE ENTRE ÉTUDIANTS.....	191
GRAPHIQUE 44 : BESOIN D'UNE FORMATION À LA RECHERCHE SUR INTERNET SELON LES ÉTUDIANTS.....	192
GRAPHIQUE 45 : UTILISATION D'INTERNET PAR LES ENSEIGNANTS	193
GRAPHIQUE 46 : LIEUX DE CONNEXION PAR LES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT	193
GRAPHIQUE 47 : FORMATION À L'UTILISATION D'INTERNET	194
GRAPHIQUE 48 : PRESCRIPTION DES ENSEIGNANTS À L'UTILISATION D'INTERNET	194
GRAPHIQUE 49 : MOYENS D'ÉCHANGE ENTRE ENSEIGNANTS	195

GRAPHIQUE 50 : BESOIN D'UNE FORMATION À LA RECHERCHE SUR INTERNET SELON LES ENSEIGNANTS.....	196
GRAPHIQUE51 : ATTENTES DES ÉTUDIANTS USAGERS ET NON USAGERS.....	197
GRAPHIQUE52 : ATTENTES DES ENSEIGNANTS USAGERS ET NON USAGERS.....	197
GRAPHIQUE53 : ATTENTES DES ÉTUDIANTS USAGERS EN TERMES DE RESSOURCES ÉLECTRONIQUES	198
GRAPHIQUE 54 : ATTENTES DES ÉTUDIANTS NON USAGERS EN TERMES DE RESSOURCES ÉLECTRONIQUES	199
GRAPHIQUE 55 : ATTENTES DES ÉTUDIANTS USAGERS EN TERMES DE SERVICES ÉLECTRONIQUES.....	200
GRAPHIQUE 56 : ATTENTES DES ÉTUDIANTS NON USAGERS EN TERMES DE SERVICES ÉLECTRONIQUES	200
GRAPHIQUE 57 : ATTENTES DES ENSEIGNANTS USAGERS EN TERMES DE RESSOURCES ÉLECTRONIQUES	201
GRAPHIQUE 58 : ATTENTES DES ENSEIGNANTS NON USAGER EN TERMES DE RESSOURCES ÉLECTRONIQUES.....	202
GRAPHIQUE 59 : ATTENTES DES ENSEIGNANTS USAGERS EN TERMES DE SERVICES ÉLECTRONIQUES.....	203
GRAPHIQUE 60 : ATTENTES DES ENSEIGNANTS NON USAGERS EN TERMES DE SERVICES ÉLECTRONIQUES	203
GRAPHIQUE 61 : MODÈLE DE PUBLICATION	204
GRAPHIQUE 62 : ADHÉSION AU MODÈLE DU LIBRE ACCÈS	205
GRAPHIQUE 63 : RÉPARTITION DES ÉTUDIANTS PAR FILIÈRE.....	341
GRAPHIQUE 64 : RÉPARTITION DES MEMBRES DU CORPS ENSEIGNANT PAR FILIÈRE.....	342
GRAPHIQUE 65 : LIEUX DE CONNEXION À INTERNET SELON LES ÉTUDIANTS NON USAGERS	343

Résumé

Aujourd'hui, les bibliothèques universitaires (BU) en Syrie sont confrontées à une évolution de leur environnement liée en grande partie à la mutation de l'enseignement supérieur et l'arrivée de nouvelles technologies. Ainsi, les BU se trouvent dans l'obligation de s'interroger sur la pertinence de leurs offres de services. En effet, les besoins et les attentes des universitaires ne sont plus les mêmes qu'auparavant. Ces bibliothèques doivent, par conséquent, suivre cette évolution et répondre à leurs nouveaux besoins pour pouvoir survivre dans un contexte où elles ne sont plus la seule source d'information. L'objectif de cette thèse est de contribuer à la réflexion sur l'adéquation entre l'offre et les besoins. Pour y parvenir, des enquêtes quantitative et qualitative ont été menées auprès d'étudiants, d'enseignants, de dirigeants et de bibliothécaires dans cinq universités syriennes. Cette enquête a été réalisée dans le but de connaître la situation actuelle des BU et des besoins informationnels de leurs publics. Nous avons, ensuite, élargi et diversifié la gamme de services proposés aux universitaires tout en partant de leurs besoins tant exprimés qu'implicites.

Mots clés :

Bibliothèque universitaire, Marketing des bibliothèques, enseignement supérieur, nouvelles technologies, besoins informationnels, enquête, Syrie.

Abstract

Today, in Syria, university libraries are facing an actual change in their environment. This change is largely due to the evolution of higher education and the advent of new technologies. In this context, university libraries have to question the relevance of their services. Indeed, information needs have evolved and are no longer the same as before hence libraries need to adapt to evolution by meeting new needs in a context where they are no longer the only source of information. This thesis aims at contributing to reflection on adequacy between supply and service needs. To achieve this goal, a quantitative and a qualitative survey was conducted among students, professors, managers and librarians in Syria to have a clear understanding of the current situation of university libraries and information needs of their publics. We then expanded and diversified the group of services and provided the academics with the basis of their stated and implied needs.

Keywords:

University libraries, library marketing, higher education, new technology, information needs, survey, Syria.

Introduction générale

Contexte général

La bibliothèque universitaire (BU), considérée il y a encore quelques années comme un service de proximité, connaît une mutation profonde et rapide sous l'impulsion du numérique qui est en train d'opérer des changements considérables dans l'offre et la demande. En effet, les étudiants, les enseignants et le personnel de l'université, qui représentent l'essentiel des catégories du public cible de la bibliothèque universitaire devaient se déplacer pour pouvoir accéder, évidemment dans des heures d'ouverture limitées, aux collections imprimées : livres, périodiques ou bibliographies. Il existait, par ailleurs, quelques services dématérialisés, comme la consultation de CD-ROMS en réseau ou l'interrogation de bases de données en ligne, mais ces services n'étaient que des services complémentaires, nécessitant le plus souvent un contact direct avec le bibliothécaire ainsi qu'un déplacement sur place [MUET, SALAÜN, 2001, p25]. Le cœur de métier des bibliothécaires était, pour l'essentiel, un travail interne, en « base-arrière », organisé autour des collections, consistant à collecter, conserver et donner l'accès aux documents pour la communauté à desservir [LEROUX, LEMAY, BERGERON, et al, 2010, p30].

Or, un nouveau modèle de bibliothèque est apparu avec le développement de nouvelles technologies : l'informatisation, la mise en place des réseaux, les nouveaux supports d'information et surtout l'Internet [MKADMI, SALEH, 2008, p111]. Bien que le service de proximité n'ait pas disparu, le déplacement à la bibliothèque est devenu souvent superflu. La bibliothèque universitaire s'est transformée en un service à distance [MUET, SALAÜN, 2001, p25]. Elle est même présente là où sont les universitaires. De nombreuses bibliothèques sont aujourd'hui sur Facebook¹, sur Flickr², et d'autres réseaux sociaux. La bibliothèque universitaire propose désormais des collections plus larges comportant une diversité de documents numériques. Nous en distinguons : les documents traditionnels numérisés (souvent

¹ Par exemple, la bibliothèque universitaire UCBL Lyon 1. Disponible sur <<http://www.facebook.com/bibliotheque.universitaire.lyon1?sk=photos>>. (Consulté le 5 mai 2011).

² Par exemple, la Bibliothèque Universitaire d'Angers. Disponible sur : <<http://www.flickr.com/people/47011911@N05>>. (Consulté le 5 mai 2011).

anciens, fragiles et rares), les ressources numériques commerciales négociées auprès des éditeurs privés (bouquets de périodiques, e-books, bases de données...), les publications numériques produites par l'université et les membres de sa communauté (thèses, cours, articles...) et des ressources extérieurs accessibles librement sur le Web (ou des signets) [BERRONEAU, 2005, p37]. Elle offre de plus en plus de nouveaux services. Il est bon de savoir que le terme « nouveau service » ne signifie pas seulement un service qui n'a jamais existé auparavant mais qu'il recouvre également un service existant réadapté aux nouveaux besoins des universitaires à l'ère du numérique [SUTTER, 1994, p139]. Ainsi, le développement de la bibliothèque hors les murs a conduit à une augmentation et à une diversification des demandes provenant d'un public inhabituel tels que les usagers non-inscrits et les lecteurs extérieurs qui sollicitent de plus en plus une aide via des services virtuels de questions-réponses en ligne et bénéficient de ressources et services à distance mis à leur disposition. En conséquence, le métier des bibliothécaires s'est radicalement transformé avec l'arrivée de la documentation numérique. Il est passé, à titre d'exemple, d'une logique d'acquisition des documents imprimés à une logique de négociation des licences d'accès aux ressources numériques, d'une ère des langages documentaires hiérarchiques à celle de la folksonomie³, de la conservation des livres à la production de contenu universitaire, de la gestion des collections à la gestion de signets et à la formation des usagers, d'un mode de travail en équipe à un mode de travail en réseau et du présentiel à la réalité virtuelle.

L'expansion croissante de nouvelles technologies et l'évolution de l'offre dématérialisée accessible par l'intermédiaire ou non de la bibliothèque universitaire ont également changé les pratiques informationnelles quotidiennes des universitaires et par conséquent leurs besoins. Nous notons une forte baisse des déplacements observés chez les enseignants-chercheurs qui réclament désormais un accès à distance 24h sur 24 aux ressources et espèrent des services personnalisés à forte valeur ajoutée. Les étudiants, surtout ceux en Licence, sont encore attachés à la bibliothèque en tant que lieu matériel. Nous notons d'ailleurs une baisse des prêts et une croissante des demandes pour des salles de travail en groupe et des outils informatiques (WiFi⁴, prises électroniques, prêt d'ordinateurs portables...) [DUTHEIL, 2010, p28], [MERMET, 2011, p20]. Ainsi, nous voyons émerger aujourd'hui deux grandes catégories de public universitaire : les « natifs numériques » et les « immigrants numériques ». Les « natifs

³ La classification par les usagers.

⁴ Wireless Fidelity.

numériques » sont très familiers avec les nouvelles technologies dont ils se servent surtout pour communiquer et se divertir. Ils se caractérisent par leur capacité à accomplir plusieurs tâches en parallèle ainsi que par leurs faibles compétences informationnelles [TURNER, DUFOUR, LAPLANTE, et al., 2010, pp175-176]. Les « immigrants numériques », quant à eux, ne sont pas nés à l'ère du tout numérique, pourtant ils ont su s'adapter à l'environnement numérique [TOUITOU, 2008, p69]. De nouvelles compétences devraient être désormais acquises par les bibliothécaires pour pouvoir s'adapter à la diversité des pratiques informationnelles des universitaires et pouvoir répondre à leurs besoins.

À l'ère du tout numérique, la bibliothèque a perdu son positionnement comme seule source d'accès à l'information pour son public universitaire. Une masse d'information est en fait accessible sur le Web. Pour pouvoir survivre dans ce contexte concurrentiel, les dirigeants des bibliothèques universitaires ont pris conscience de la nécessité d'être à l'écoute de leurs publics pour satisfaire leurs besoins et éviter qu'ils trouvent ailleurs ce qu'ils cherchent [POISSENOT, OCTOBRE, BRISSET, et al, 2009, p63]. Les nombreuses enquêtes⁵ de besoin, de satisfaction et/ou d'usages menées, en France et ailleurs, en sont une illustration. Ainsi, le passage d'une optique de produit et de technique à une optique de public et de besoin exige, de toute évidence, le choix de nouvelles approches de gestion. L'approche marketing s'inscrit clairement dans ce mouvement car l'orientation centrée sur les usagers est son principe [IBNLKHAYAT, 2005, p23]. L'adoption de l'approche marketing permet à la bibliothèque universitaire de partir de la logique du besoin et des pratiques pour concevoir une offre de services correspondant au niveau des besoins du public potentiel. Un des avantages de cette approche est qu'elle répond à la question « Qui suis-je » avant de trouver une réponse à la question « Que faire ». Selon Florence MUET, deux tendances coexistent, à l'heure actuelle, pour la fonction documentaire. L'une anglo-saxonne basée sur le modèle classique du marketing mix et l'autre européenne basée sur la notion de service (notre réflexion s'inscrit d'ailleurs dans la deuxième tendance) [MUET, 2008, 34-35]. La réflexion sur l'offre de services et son adaptation aux besoins des universitaires est plus que jamais d'actualité. La bibliothèque universitaire devrait-elle valoriser l'offre de proximité, s'orienter vers l'offre à distance ou bien trouver un équilibre entre les deux ? La bibliothèque universitaire devrait-elle proposer des services généralistes ou des services sur mesure à

⁵ Citons par exemple, l'étude menée, en 2008, par la bibliothèque de l'université Michel de Montaigne Bordeaux 3 auprès des ses étudiants. Disponible sur : <<http://www.u-bordeaux3.fr/modules/resources/download/default/Actualites/Documentation/Version%20finale%20Rapport%20Enqu-te%20Usage-internet-al.pdf>>. (Consulté le 6 octobre 2009).

valeur ajoutée ? La bibliothèque universitaire devrait-elle développer des relations étroites de long terme avec son public ou se limiter à des relations transactionnelles ?

Ces problématiques occupent une place centrale dans la réflexion des dirigeants des bibliothèques universitaires dans les pays développés. Mais qu'en est-il de la situation dans les pays en voie de développement ? Les bibliothèques universitaires vivent-elles les mêmes mutations ? Nous intéressons plus particulièrement au contexte des bibliothèques universitaires en Syrie.

Contexte syrien

Les bibliothèques universitaires de Syrie connaissent, à l'heure actuelle, d'importants bouleversements. Ceux-ci viennent principalement de leur environnement dont la mutation du système d'enseignement supérieur et l'avènement des technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent deux facteurs majeurs de changement.

Le système d'enseignement supérieur s'est beaucoup développé au cours de ces dix dernières années. Avant l'année 2000, il se composait de quatre universités publiques implantées sur quatre villes syriennes (Damas, Lattaquié, Homs et Alep). Nous recensons⁶ aujourd'hui près de vingt⁷ universités publiques et privées répartissent dans les différentes villes du pays. Les effectifs des étudiants se sont également augmentés. On est passé de 221.297 étudiants en 2001-2002 à 550.172 en 2008-2009. Leurs modes d'enseignement sont aussi diversifiés. Il se limitait à un seul mode d'enseignement, nous en distinguons à l'heure actuelle cinq qui diffèrent en termes d'objectifs et/ou de méthodes pédagogiques : l'enseignement général, l'enseignement parallèle, l'enseignement ouvert, l'enseignement virtuelle et l'enseignement privé. Un sixième mode va bientôt naître, celui de « l'enseignement en cours du soir ». De même, le nombre des membres du corps enseignant a connu, au fil de ces dernières années, une augmentation importante. On est passé de 6.953 enseignants en 2001-2002 à 12.081 en 2008-2009. Caractéristique majeure en Syrie, une grande partie des enseignants a suivi des études de doctorat à l'étranger (France, Royaume-Uni, Russie...). En outre, parmi les

⁶ Chiffres pour 2010. De nouvelles universités sont en cours de création.

⁷ Plus précisément, six universités publiques dont une est virtuelle et quatorze universités privées. La liste de ces universités est accessible sur le site du Ministère de l'Enseignement Supérieur : <<http://www.mhe.gov.sy/new>>. (Consulté le 05 mai 2011).

objectifs d'amélioration du système de l'enseignement supérieur, soulignons l'incitation à faire de la recherche scientifique et à encourager l'apprentissage autonome.

Le secteur des technologies de l'information et de la communication est en pleine croissance à l'heure actuelle en Syrie. Ils se caractérise par deux périodes de progression : la période de préparation et celle d'utilisation. La première période est marquée par la diffusion des TIC dans la société syrienne. Le nombre de lignes fixes, le nombre de personnes possédant un ordinateur et celles connectées à Internet en sont des exemples. Selon une étude réalisée, en 2008, par le groupe de recherche *Madar*, la Syrie, par rapport au autres pays du Moyen-Orient, arrive en tête avec l'Égypte, le Yémen et l'Irak en terme de progression annuelle de la diffusion des TIC. La seconde période est caractérisée par l'intégration des TIC dans les différents secteurs de la vie courante. Les initiatives dans cette période relèvent principalement du domaine de la gouvernance, de la lutte contre la fracture numérique, de la formation et l'éducation. Quant au numérique dans le secteur de l'enseignement supérieur, nous notons une progression d'usage. En effet, toutes les universités syriennes possèdent à l'heure actuelle leur propre site web. Internet est désormais accessible sur chaque campus universitaire. L'obtention du certificat ICDL⁸ est une nécessité pour les enseignants afin de progresser dans leur carrière. Plusieurs projets d'informatisation au sein des bibliothèques universitaires et de recherche ont été réalisés et d'autres sont en cours. Les forums de discussions, comme moyen de communication, sont désormais accessibles aux universitaires. Les ressources numériques négociées sont de plus en plus intégrées dans l'offre documentaire. L'enseignement virtuel reste cependant l'un des grands usages des TIC dans le secteur universitaire.

Dans ce contexte marqué par une mutation profonde dans l'enseignement supérieur et le secteur des TIC, la question des répercussions sur l'offre de services offerte par les bibliothèques universitaires syriennes se pose. Notre travail de recherche se donne pour objectif principal de construire, pour les gestionnaires de ces bibliothèques, une nouvelle structure de l'offre de services adaptée aux besoins des universitaires et ayant pour but de satisfaire leurs attentes. Cet objectif appelle deux questions subsidiaires relatives à l'analyse de l'environnement interne des BU et de leurs publics :

⁸ International Computer Driving Licence.

- Quelle offre de services les bibliothèques universitaires syriennes proposent-elle actuellement ? De quels moyens les BU disposent-elles ?
- Quels sont les besoins informationnels actuels des universitaires syriens ? Quels sont les ressources et les services que les universitaires attendent-ils ?

Pour répondre à ces questions, nous émettons les hypothèses suivantes :

- Nous présumons que l’offre de services se structure principalement sur les services traditionnels comme le prêt et la consultation sur place et nous considérons que cette offre est inadaptée aux besoins changeants des universitaires. Nous pensons qu’un renforcement des compétences des bibliothécaires et de nouvelles sources financières sont nécessaires pour la mise en œuvre d’une nouvelle offre de services.
- La mutation de l’enseignement supérieur et celle du secteur des TIC contribuent à modifier les comportements informationnels des universitaires syriens et, par voie de conséquence, leurs besoins. Nous faisons, par ailleurs, l’hypothèse que les besoins informationnels des universitaires dépendent, pour les étudiants, de leurs niveaux d’études, de leurs disciplines et de leurs modes d’enseignement et dépendent, pour les enseignants, de leurs disciplines, de leur statut et du pays d’origine de leurs diplômes de doctorat. Nous considérons aussi que les universitaires veulent un accès facile, rapide et à distance à toutes les ressources nécessaires à leurs études ou à leur activité d’enseignement et de recherche.

Méthodologie de l’enquête

Nos questionnements de recherche nous ont conduit à mener deux enquêtes principales : une auprès des universitaires et une autre auprès des dirigeants et des bibliothécaires. Les deux enquêtes se sont déroulées dans cinq universités syriennes : deux universités publiques dont une est virtuelle (l’Université de Damas, l’Université Virtuelle Syrienne) et trois universités privées (l’Université de Qalamoun, l’Université Arabe Internationale et l’Université Internationale des Sciences et Technologies). Notre choix s’est basé principalement sur notre volonté à avoir un échantillon représentatif, aussi proche que possible, de la situation réelle des BU en Syrie et du public universitaire.

L'enquête menée auprès des universitaires syriens a été réalisée, sous forme de questionnaire, en avril 2009. Nous avons pu interroger 428 universitaires : 360 étudiants de différents niveaux d'études (L1 au doctorat), de différentes disciplines et de différents modes d'enseignement et 68 enseignants de différents statuts et de différentes disciplines. Il est bon de souligner que deux questionnaires suivant la même structure ont été élaborés. Le premier s'adressait aux étudiants, le second aux enseignants. La rédaction de ces questionnaires a été faite en langue arabe. Les résultats de l'enquête ont, par la suite, été traduits en français pour faciliter la phase du traitement avec la version cinq du logiciel Sphinx. Cette enquête a été complétée par des entretiens directifs, réalisés en 2010, visant à clarifier les résultats de l'enquête.

L'enquête effectuée auprès des dirigeants et des bibliothécaires a été menée, sous forme d'entretiens, sur deux périodes en avril 2009 et en juin et juillet 2010. Dans la première période, nous avons interrogé les dirigeants à l'aide d'un guide d'entretien. Ces entretiens se sont déroulés sur leurs lieux de travail. Chaque entretien s'est terminé par une visite guidée (physique et/ou virtuelle) qui nous a permis de compléter les informations collectées par une observation critique de l'organisation du lieu et de l'offre. Dans la deuxième période, nous avons interrogé les bibliothécaires en face à face dans un lieu calme (hors campus) pour que les entretiens se déroulent dans les meilleures conditions. Notre objectif était de valider les informations collectées et de suivre les projets qui étaient en cours de réalisation.

Plan de la thèse

Notre réflexion se structure autour de six chapitres. Le premier chapitre recense les écrits pertinents liés à notre champ d'étude. Il comporte trois sections. La première définit la bibliothèque universitaire en tant qu'organisation de services. La deuxième dresse un panorama des changements apportés par le numérique sur le métier des bibliothécaires, sur les pratiques informationnelles du public et sur le positionnement de la bibliothèque. La troisième section est consacrée aux outils du marketing appropriés au secteur documentaire.

Les chapitres qui suivent (deux au six) concernent le contexte syrien.

Le deuxième chapitre se divise en deux sections. La première aborde l'évolution que le système d'enseignement supérieur en Syrie a connu au cours de ces dix dernières années. La seconde présente la mutation dans le secteur des technologies de l'information et de la

communication. Ce chapitre se conclut par les défis auxquels doivent aujourd'hui faire face les dirigeants des bibliothèques universitaires syriennes.

Nous présentons, dans le troisième chapitre, la méthodologie de l'enquête quantitative et qualitative que nous avons choisie pour collecter des informations primaires et secondaires sur les bibliothèques des cinq universités syriennes sélectionnées et sur leurs publics.

Le quatrième et le cinquième chapitre sont consacrés à la présentation des résultats. Le quatrième chapitre présente les besoins informationnels des universitaires alors que le cinquième présente l'environnement interne de toute bibliothèque en faisant ressortir leurs atouts et leurs faiblesses.

Le sixième chapitre contient l'offre de services que nous avons conçue pour les universitaires syriens, tout en répondant à leurs besoins pour l'enseignement et la recherche.

Chapitre I

Revue de la littérature

Introduction

Avec le développement des technologies de l'information et de la communication, et surtout d'Internet, la bibliothèque universitaire connaît actuellement une période de changement de paradigme. En effet, la fonction documentaire s'était construite, il y a quelques années, selon un modèle technique, organisé principalement autour de la constitution des collections. Les activités en « base-arrière », acquisition- stockage- rangement- traitement des documents, étaient au cœur du métier des bibliothécaires. La BU n'était alors que la gardienne des ressources documentaires. Or, un nouveau modèle se met en place aujourd'hui avec le numérique. Les usagers et leurs besoins sont aujourd'hui au centre des préoccupations des bibliothécaires, dont le travail se déplace, de plus en plus, vers les tâches en « face-avant ». La fonction documentaire consiste désormais en la recherche permanente de l'adaptation des prestations de service aux besoins du public cible. Ainsi, la bibliothèque est devenue une véritable organisation de services et les bibliothécaires sont devenus des responsables de la satisfaction de leurs usagers. Le passage d'une optique de la technique, de la collection à une optique de l'utilisateur et de prestation de services exige, de toute évidence, l'intervention d'autres approches de gestion. L'approche marketing s'inscrit clairement dans ce mouvement centré vers l'utilisateur et non le document.

Nous allons essayer dans ce premier chapitre de donner un panorama de la mutation qui a connue les BU dans les pays développés⁹ sous l'impulsion du numérique, en mettant l'accent sur l'approche marketing en tant qu'outil de gestion en milieu documentaire. Dans un premier temps, nous allons définir la bibliothèque universitaire comme une organisation de service. Nous exposons, ensuite, l'impact du numérique sur la fonction, le métier, le positionnement des BU et sur leurs publics (enseignants et étudiants). Nous étudions, enfin, la démarche marketing et ses outils appropriés au secteur documentaire.

⁹ Notre propos se fonde principalement sur la littérature francophone traitant ce sujet.

I.1. La perception de la BU comme organisation de services : vers une clarification des concepts

La bibliothèque universitaire ne possède plus le monopole de la détention de l'information. De ce fait, le modèle technique centré sur la collection ne peut plus être au cœur du métier des bibliothécaires [POISSENOT, 2011, p66]. La bibliothèque doit désormais se tourner vers les usagers et se concevoir comme une organisation de services pour pouvoir survivre dans cet environnement compétitif.

Cette section, qui s'appuie sur des notions issues du marketing du service, présente (avec une adaptation) quelques concepts de base relatifs à la définition de la BU sous l'angle du service. Après avoir rappelé le modèle bibliothéconomie qui permet de clarifier la fonction de production d'une BU, nous définirons le terme de « service » en insistant sur ses caractéristiques propres. Nous présenterons ensuite les deux phases de la réalisation du service, et nous étudierons la structuration de l'offre de services avant de conclure avec la question de qualité.

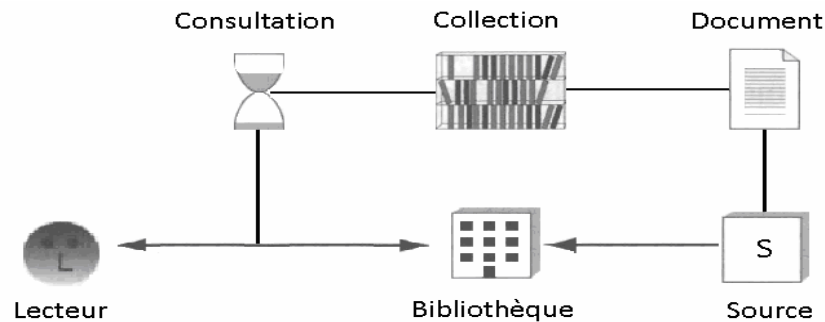
I.1.1. À l'origine, une productrice de services

Le modèle bibliothéconomie auquel toutes les bibliothèques s'attachent constitue un point de départ intéressant pour éclairer la fonction de « production » dans une BU. Ce modèle, d'après J.M SALAÜN [SALAÜN, 1997, pp19-21], se décline en deux phases (cf. Figure n°1) :

- 1 Premièrement, la bibliothèque acquiert un document, comme un livre, dans une source, qui peut être, à titre d'exemple, un libraire, un éditeur ou un auteur. La bibliothèque transforme ensuite la nature de ce document, à travers un ensemble d'opérations traditionnellement qualifiées de « circuit du livre » ou de « chaîne documentaire », en un élément d'une collection ;
- 2 Deuxièmement, à partir de cette collection, la bibliothèque fournit aux usagers une opportunité de consultation. Celle-ci est, en fait, un service qui peut être réalisé sous des

formes diverses (telles que le prêt à domicile et la lecture sur place) durant un temps limité.

Figure 1- Le modèle bibliothéconomie



Source : adapté SALAÛN, 1997, p20

Un raisonnement superficiel nous amènerait à penser que la BU fournit, dans une première phase, une collection et fournit, dans une seconde phase, un service. Cependant, la BU fonde une collection de sorte qu'elle soit mise à la disposition de son public cible. Cela signifie, en d'autres termes, que cette collection n'est pas l'objectif final de la bibliothèque mais un des éléments clés pour rendre un service aux usagers. En ce sens, c'est un input principal dans le système de production (autant que le catalogue, les équipements...). C'est d'ailleurs le service proprement dit qui constitue le produit de la bibliothèque et son output pour satisfaire les besoins de ses usagers [ROUISSI, 2001, P43], [SALAÛN, 1997, p21]. C'est d'ailleurs sur ce point que F. MUET et J.M SALAÛN insistent, contrairement à ce que nous pensions : « une bibliothèque n'offre pas de livres, à proprement parler (puisqu'il faut les rendre !), mais bien plutôt une « opportunité de lire » et par ailleurs bien d'autres services » [MUET, SALAÛN, 2001, p22].

Ainsi la BU traditionnelle produit, comme toutes les autres bibliothèques, des services à partir de sa collection. Les autres types de production qu'elle fabrique également (comme le catalogue, la collection, la synthèse bibliographique) ne servent qu'à la réalisation des services. Il convient, par ailleurs, de préciser ici que la bibliothèque à l'ère du numérique joue aujourd'hui un rôle d'intermédiaire entre les usagers et les ressources documentaires, qu'elles soient sur place ou en ligne. Sa principale mission consiste alors à faciliter l'accès au savoir et à réduire la fracture numérique. [LEROUX, LEMAY, BERGERON, et al, 2010, p31].

I.1.2. Quelques définitions du terme « service »

Les définitions du terme « service » sont nombreuses et correspondent à différents angles de vues. L'ambiguïté du terme lui-même peut justifier cette variété. En effet, il sert à la fois de désigner un organisme (bibliothèque...) ou un département d'organisme (service de fourniture de documents, service de thèses électroniques et imprimées...); une prestation rendue à un usager (la réponse à une demande de renseignement, la demande de prêt entre bibliothèques pour le compte de l'utilisateur...); la finalité d'un produit (une bibliographie qui sert à la recherche des références...); la manière avec laquelle est assurée la relation entre le bibliothécaire et l'utilisateur (bon/mauvais accueil, rapidité/lenteur de réponse...); etc. [IBNLKHAYAT, 2005, p230], [SUTTER, 2002, p175].

Parmi ces définitions, nous citons les suivantes :

- Bertrand CALENGE nous stipule qu'il s'agit des « *prestations organisées à l'intention des usagers: le prêt, l'ouverture des lieux, l'accès à un photocopieur ou à des bases de données...* » [CALENGE, 1999, p22].
- En partant du point de vue de l'utilisateur, Éric SUTTER présente un service comme « *l'ensemble des prestations auxquelles le client s'attend, au-delà du produit ou du service de base, en fonction du prix, de l'image et de la réputation en cours* » [SUTTER, 2002, p89].
- Pierre EIGLIER et Éric LANGEARD, deux spécialistes du marketing des services, définissent le service comme « *la résultante de l'interaction entre les trois éléments de base que sont le client, le support physique et le personnel en contact. Cette résultante constitue le bénéfice qui doit satisfaire le besoin du client* » [EIGLIER, LANGEARD, 1987, p16].

Pour notre part, nous retiendrons la définition de P. EIGLIER et É. LANGEARD redéfinie en vocabulaire bibliothéconomique par J.M SALAÜN [SALAÜN, 1997, p28] : un service, en tant qu'*output* de la bibliothèque universitaire, se produit à l'occasion d'une interaction entre un usager (un acteur indispensable), certains moyens matériels (dont la collection est souvent un élément principal) et le(s) bibliothécaire(s) (sa présence est non indispensable). Sa finalité est de satisfaire le public cible et de répondre à ses besoins. Une phase préalable est d'ailleurs indispensable pour la mise en œuvre, c'est le traitement des documents en « base-arrière ».

I.1.3. Les spécificités du service

Trois grandes caractéristiques peuvent être associées aux services proposés par la bibliothèque universitaire, qui sont d'ailleurs sources de complexité [LENDREVIE, LÉVY, LINDON, 2009, pp975-979], [LAPERT, MUNOS, 2009, pp19-21] :

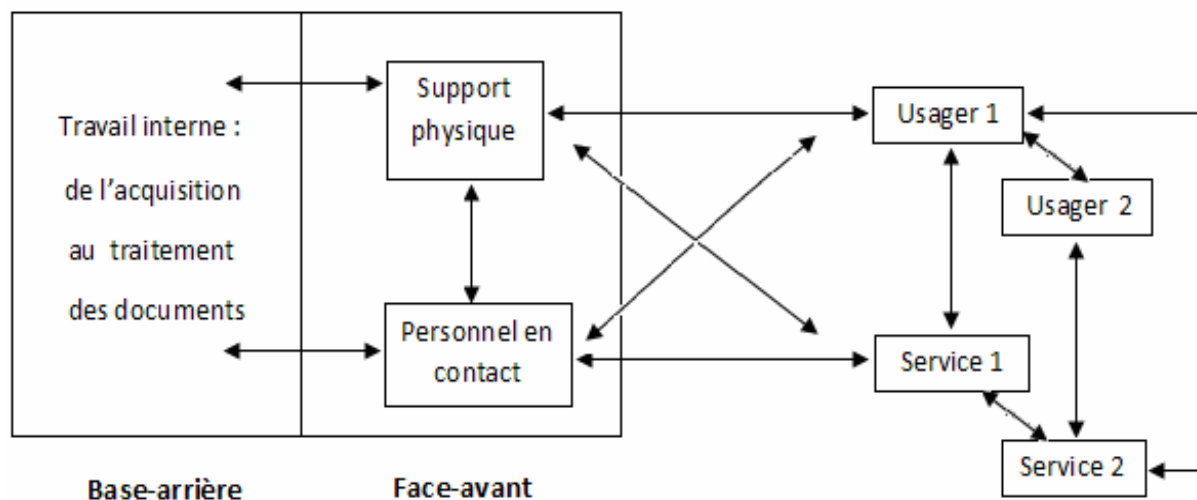
- 1 **Le service est intangible** : bien que la production du service nécessite des éléments physiques, comme par exemple les livres, le catalogue et la borne de prêt, la nature même du service est intangible. Cela signifie que le service ne peut pas être vu, senti, touché et possédé comme c'est le cas avec un bien physique. Dans le cas du prêt, pour ne prendre que cet exemple, l'utilisateur n'obtient pas un livre (car il faut le rendre), mais une possibilité de lire pendant une période de temps déterminée grâce aux moyens matériels et aux bibliothécaires mis à sa disposition. L'intangibilité du service rend l'évaluation de sa qualité plus difficile pour l'utilisateur. C'est pourquoi les dirigeants s'orientent vers les éléments physiques associés au service (locaux, équipements...) pour rendre ce dernier facilement saisissable. Il faut garder à l'esprit que si la collection d'une bibliothèque est riche et bien rangée cela n'implique pas forcément que la qualité perçue par l'utilisateur lors de la mise à disposition sera bonne.
- 2 **Le service ne se stocke pas** : une spécificité majeure du service réside dans le fait que sa production et sa consommation s'accomplissent en temps réel. Cela signifie, en d'autres termes, qu'un service, contrairement à un bien tangible, ne peut pas être produit, stocké et puis consommé par les utilisateurs. Pourtant, les éléments nécessaires à sa réalisation (comme par exemple le catalogue, la borne de prêt, la collection, le bibliothécaire en contact...) peuvent être préparés à l'avance mais pas le service lui-même. L'impossibilité de stockage signifie, pour les dirigeants, la nécessité d'ajuster la demande des utilisateurs à la capacité de production de service (nombre de bibliothécaires à l'accueil, nombre de places assises, nombre d'exemplaires pour un livre très demandé, horaires d'ouverture...).
- 3 **Le service nécessite la participation de l'utilisateur** : la nécessité de la participation de l'utilisateur à la production de service, c'est une autre particularité du service en opposition à un bien tangible. L'utilisateur participe toujours à la réalisation du service. Pourtant, les niveaux de sa participation varient d'un service à l'autre (faible lorsqu'il emprunte un livre au bureau de prêt et élevé lorsqu'il emprunte un livre en utilisant l'automate). Sa présence et sa participation impliquent des relations multiples avec le bibliothécaire à

l'accueil et les moyens matériels. Pour les dirigeants, cela signifie qu'ils doivent gérer et anticiper les différentes interactions nécessaires à la réalisation du service.

I.1.4. Modélisation de la production de service

Les spécialistes du marketing s'accordent à dire qu'une partie de l'activité de production de service se fait en interne, l'autre se réalise en rapport avec le client. Un simple exemple servira d'illustration : un restaurant avec la cuisine d'un côté et la salle de l'autre. Les termes « base-arrière » (ou back-office) et « face-avant » (ou front-office) qualifient traditionnellement les deux processus de production. En langage bibliothéconomique, cela s'appelle couramment « travail interne » et « service aux usagers » [MUET, SALAÜN, 2001, p22]. Ce modèle de production de service est montré dans la (cf. Figure n°2).

Figure 2- Le modèle de la servuction



Source : adapté EGLIER (A), 2010, p29

De manière plus précise, la « **base-arrière** » (ou travail interne) regroupe l'ensemble des opérations de la constitution d'une collection de documents qui se réalisent en dehors de la vue de l'utilisateur, même si ses besoins sont pris en compte [SALAÜN, LIZIARD, MERCIER, et al., 2009, p33]. Il convient de préciser de plus que cette étape, c'est-à-dire la phase de l'acquisition et du traitement des documents qui pourrait être résumée dans le tableau ci-après (cf. Tableau n°1), est autant importante que la face-avant pour la production de service [DERFOUFI, 2009, p94]. Par exemple, proposer aux usagers un accès libre à la collection nécessite que tout document soit équipé d'une cotation avec les indices de la classification

retenue. Cela permet aux lecteurs de localiser sur les rayonnages le document sélectionné suite à l'interrogation du catalogue de la bibliothèque ou de se reporter directement aux rayonnages portant la cote du sujet recherché. Il est intéressant de souligner que dans le cas d'un accès indirect, il est possible d'attribuer comme cote le numéro d'arrivée ou de ranger les documents par taille ou par couleur et de donner comme cote le numéro de l'étagère où il est rangé [ACCART, RÉTHY, 2008, p241].

Tableau 1 : La « base-arrière » en bibliothèques

<p>Connaissance précise, nécessaire et préalable, des besoins des usagers et des collections existantes</p> <p style="text-align: center;">Acquisitions des documents</p> <p>Repérage et sélection des documents à partir des sources d'information : (suggestions des usagers, catalogues d'éditeurs, bibliographies courantes...)</p> <p style="padding-left: 40px;">Commande des documents : (librairies, agence d'abonnement...)</p> <p style="padding-left: 40px;">Réception, vérification, paiement</p> <p style="padding-left: 40px;">Dépôt légal des travaux académiques (thèses...) et des publications scientifiques</p>
<p style="text-align: center;">Traitement matériel du document</p> <p>Réception, vérification et attribution d'un numéro d'enregistrement à tout document</p> <p style="padding-left: 40px;">Estampillage : (soit apposer le cachet de la BU sur le document)</p> <p>Équipement du document : (étiquette avec code à barre pour le prêt, étiquette de cote pour le classement du document sur les rayons, étiquette antivol, une couverture)</p>
<p style="text-align: center;">Traitement intellectuel du document</p> <p>Catalogage normalisé (ISBD, AACR...) qui permet de définir l'identité du document</p> <p>Indexation à l'aide d'un langage documentaire (thesaurus, lexicque, classification...) qui permet d'accéder au document par sujet(s)</p> <p>Cotation (un ensemble de lettres et de chiffres correspondant à la classification retenue) qui sert à la localisation d'un document sur les rayons</p> <p style="padding-left: 40px;">Rédaction d'un résumé documentaire</p>

Source : ACCART, RÉTHY, 2008, tableau reconstruit à partir de la lecture des pages 193 à 252

La **face-avant** (ou service aux usagers) désigne la partie de la production du service qui se réalise en contact avec l'utilisateur. Cette étape est connue en marketing des services sous le nom « servuction » [SALAÛN, MUET, 2008, p37]. Il s'agit d'une contraction entre les mots « service » et « production » conçue par Pierre EIGLIER et Éric LANGEARD en 1987. Ce néologisme désigne le moment où l'utilisateur coproduit le service en interaction avec les bibliothécaires et/ou les moyens matériels mis à sa disposition. La mise en place des collections en libre accès et la formation des usagers par exemple renforcent le rôle de l'utilisateur dans la réalisation du service [DERFOUFI, 2009, p93].

Les éléments fondamentaux qui composent la servuction sont au nombre de trois : l'utilisateur, les moyens matériels et les bibliothécaires à l'accueil.

- L'**usager** intervient non seulement comme usager à satisfaire, mais aussi comme (co)-producteur du service. C'est en fait à la fois le consommateur et le (co)-producteur du service. C'est ainsi un acteur primordial. Ceci veut dire que sa présence est indispensable dans le système de servuction, sans lui le service ne peut pas être produit. Si la collection d'une bibliothèque n'est pas consultée par l'utilisateur, il n'y aura pas de service, mais seulement une collection organisée et disponible à la consultation, c'est-à-dire une potentialité de production de service inutilisée [EIGLIER(A), 2010, p28].
- Les **moyens matériels**, ce sont l'ensemble des supports physiques nécessaires à la production du service. Ils sont utilisés soit par les bibliothécaires, soit par l'utilisateur, soit par les deux à la fois. Nous en distinguons deux grandes catégories : les instruments nécessaires au service (comme les livres, le catalogue et les dossiers de synthèses) et l'environnement matériel dans lequel se passe le service (comme les locaux et les salles) [MEYRONIN, DITANDY, 2007, p32].
- Le **bibliothécaire au poste d'accueil**, à l'opposé de deux autres éléments de base, peut ne pas exister dans certaines servuctions. C'est par exemple le cas lors du prêt automatique et de la réservation en ligne. Dans ce cas, la servuction combine seulement deux éléments : l'utilisateur et les moyens matériels [MEYRONIN, DITANDY, 2007, p32]. C'est ainsi que l'ergonomie des matériels physiques (interface de la bibliothèque, catalogue, salle en libre accès...) [SUTTER, 2002, p175] et la formation des usagers deviennent une nécessité : « *moins la participation des professionnels est importante, plus l'éducation de l'utilisateur sera essentielle* » [SALAÛN, 1992, p59].

Il convient, en outre, de mettre en évidence la présence de **plusieurs usagers** au même moment à la bibliothèque. Certes, nombreux types de relations (directes ou indirectes) peuvent s'établir entre eux du fait qu'ils se trouvent au même endroit. Certaines interactions peuvent, pour diverses raisons, affecter la satisfaction d'un usager en particulier. Par exemple, supposons qu'il y ait deux étudiants qui dialoguent entre eux dans l'espace dédié au travail, le niveau de satisfaction de l'utilisateur sollicitant le calme baissera naturellement. D'autres

interactions peuvent, en revanche, améliorer le niveau de satisfaction d'un usager en particulier en intervenant en tant que facilitateurs, informateurs... Par ailleurs, c'est de la responsabilité du dirigeant de la bibliothèque de gérer ces interactions en favorisant les interactions positives et en limitant les interactions négatives par le biais du support matériel et du bibliothécaire au poste d'accueil. En effet, proposer aux usagers plusieurs zones de travail (zone de silence, zone de chuchotement, zone de discussion¹⁰...) et le rôle de régulateur que joue le bibliothécaire sont deux exemples de gestion de la relations entre usagers [EIGLIER(A), 2010, pp28-30].

Ce qui caractérise la servuction, c'est sa nature ambivalente. Chacun des éléments qui la compose joue un double rôle : l'utilisateur est aussi bien un consommateur qu'un (co)producteur ; le bibliothécaire au poste d'accueil doit assumer à la fois l'aspect technique de son travail et l'aspect relationnel du fait que ce travail se réalise en présence de l'utilisateur, avec et pour lui ; les moyens matériels qui en plus de leur caractère usine, ont un caractère vitrine pour accueillir les usagers. Un autre élément marquant de la servuction, c'est son caractère systémique. Ceci veut dire que la servuction fonctionne comme un système, c'est-à-dire que les éléments qui la composent, soit l'utilisateur, le bibliothécaire à l'accueil et le moyen matériel sont reliés entre eux. Ce système fonctionne vers un objectif qui est le service, et ceci constitue un des ses éléments. Ce qui marque le plus ce système, c'est son état d'équilibre. En d'autres termes, tout changement d'un des éléments qui la compose entraîne, par le jeu d'interactions, un changement de l'objectif, soit le service [EIGLIER (A), 2010, pp30-31].

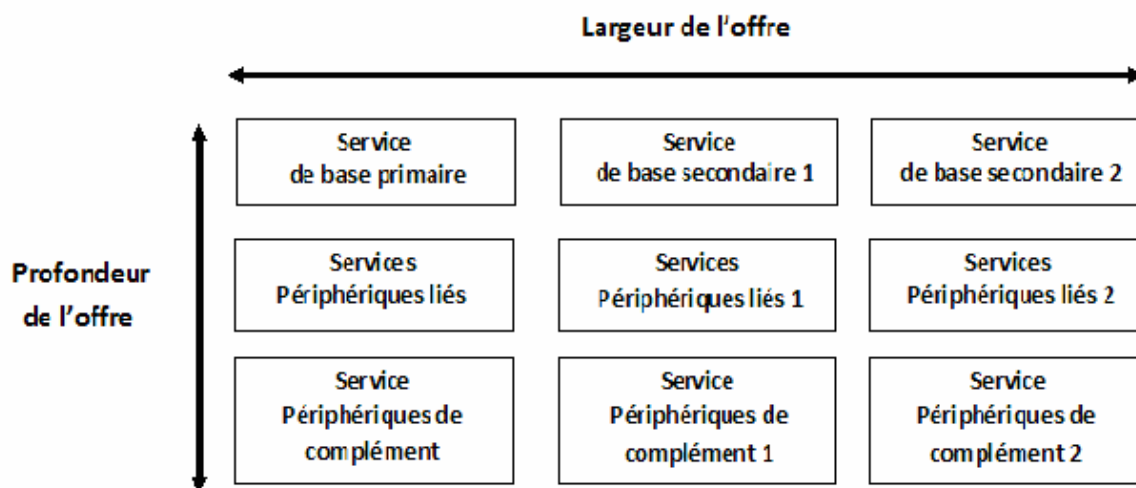
I.1.5. Le principe de l'offre de services

La bibliothèque universitaire, comme toute organisation de services, propose à son public non pas un service, mais une gamme de services élémentaires. Cette gamme constitue l'offre globale de services dont l'utilisateur peut bénéficier lorsqu'il se trouve en contact avec la bibliothèque [CAMELIS, EIGLIER, GOUDARZI, 2010, p44]. Les exemples sont nombreux. En voici quelques-uns : outre le prêt à domicile, la bibliothèque offre à ses usagers une consultation sur place, un accueil, un espace de travail, des formations à la recherche documentaire, un prêt entre bibliothèques, un service de renseignement et une visite guidée.

¹⁰ Ces trois zones sont proposées par la bibliothèque des Sciences de l'Université Lyon 1 : <http://portaildoc.univ-lyon1.fr/54952146/0/fiche__pagelibre/&RH=1182154546858>. (Consulté le 1 mai 2011).

Cette gamme est hiérarchisée en services de base et services périphériques [LAPERT, MUNOS, 2009, p31]. La figure (n°3) ci-après illustre cette structuration.

Figure 3-La structuration de l'offre de services



Source : MUET, SALAÜN, 2001, p23

Le service de base constitue la raison primordiale pour laquelle un usager se rend en bibliothèque. En d'autres termes, c'est le service qui va répondre au besoin principal de l'utilisateur [CAMELIS, EIGLIER, GOUDARZI, 2010, p45]. Un exemple simple servira d'illustration, le service du prêt à domicile : l'utilisateur dans ce cas vient à la bibliothèque pour emprunter un ouvrage durant un temps déterminé au lieu de l'acheter [Muet, 1997, p49].

Tous les services de base n'ont pas la même importance ; il y en a généralement un qui fonde la vocation première de la bibliothèque. En l'absence de ce service de base, dit « primaire », le métier de la bibliothèque cesse d'exister ou change d'identité [BAUDRY, 1986, p45]. Par tradition, la mise à la disposition du public universitaire (étudiants, enseignants, personnel) des documents adéquats à l'enseignement et à la recherche est le service de base « primaire » pour la bibliothèque universitaire [LEROUX, LEMAY, BERGERON, et al, 2010, p33], alors que l'assistance documentaire ainsi que et la valorisation de la production scientifique et académique sont des éléments de services de base secondaires. Toutefois, l'entrée dans l'ère numérique peut bousculer la tradition [MUET, SALAÜN, 2001, p24].

Quant aux services périphériques, ils sont des services complémentaires qui ne peuvent pas, à eux seuls, justifier la venue de l'utilisateur. Ils s'organisent autour d'un service de base dans le but de valoriser ou de faciliter sa réalisation. Il est possible ainsi d'en distinguer deux : le service périphérique lié et le service périphérique de complément. Le premier est nécessaire pour accomplir le service de base, l'autre est un plus par rapport au service de base mais permet de le renforcer [BAUDRY, 1986, p45]. Dans le cas du prêt, qui est un service de base, le catalogue, la réservation et la prolongation sont des éléments de services nécessaires pour la réalisation du prêt, tandis que la liste de nouvelles acquisitions constitue un service périphérique de complément [MUET, 1997, p49].

Un service périphérique peut devenir pour certains usagers un service de base, c'est-à-dire la raison principale de leur venue à la bibliothèque. Ce nouveau service s'appelle « dérivé ». Ce qui différencie le service de base dérivé, par rapport au service de base primaire, est que la bibliothèque peut le supprimer ou interdire au public non ciblé d'y accéder sans qu'elle perde son identité [EIGLIER, LANGEARD, 1987, p86]. Supposons par exemple que la bibliothèque offre une couverture WiFi accessible à tous, celle-ci est un service périphérique pour les usagers intérieurs. Toutefois, certains usagers extérieurs ne peuvent y venir que pour se connecter à Internet. C'est alors leur service de base. La bibliothèque peut limiter l'utilisation de ce service aux membres de sa communauté sous réserve d'une identification (avec mot de passe).

Tout service élémentaire, qu'il soit de base (primaire/secondaire/dérivé) ou périphérique (lié/de complément), se produit grâce à sa servuction, et à ce titre la bibliothèque offre à ses usagers une juxtaposition de services et de servuctions [CAMELIS, EIGLIER, GOUDARZI, 2010, p46].

Les services élémentaires forment un véritable système d'offre. Chacun de ces services est, en fait, en liaison avec tous les autres dont l'utilisateur fait le point commun, soit le lien. Pour l'expliquer, commençons d'abord par les deux autres éléments produisant le service : les bibliothécaires et les moyens matériels. Ils ne sont pas par exemple les mêmes à l'accueil, dans l'espace informatique, et dans les salles de formation. Pourtant, dans certaines servuctions, ces éléments sont identiques. C'est le cas par exemple lorsque le prêt, la réservation, le renseignement et/ou l'inscription à une formation s'effectuent intégralement à

l'accueil par le même bibliothécaire. L'utilisateur est en fait la même personne qui passe d'un service à l'autre et ainsi d'une servuction à l'autre. C'est le même usager qui demande un renseignement à l'accueil, qui consulte le catalogue, qui lit le document dans l'espace réservé à la consultation et qui emprunte le livre au bureau de prêt ou en utilisant l'automate. Cela signifie, en d'autres termes, que la satisfaction de l'utilisateur sera influencée par la qualité de chacun des services élémentaires dont il bénéficiera [CAMELIS, EIGLIER, GOUDARZI, 2010, pp45-48].

Les services élémentaires peuvent se structurer selon deux logiques extrêmes : celui de la largeur et celui de la profondeur [MUET, 1997, p51]. Dans le premier cas, la bibliothèque proposent une gamme de services parallèles ayant des objectifs différents pour répondre à des besoins ou à des usagers différents : « une offre est large si elle comprend un grand nombre de services de base, c'est-à-dire un grand nombre de services autonomes ayant des objectifs différents, susceptibles d'attirer chacun une clientèle propre. Chaque service de base constitue un mode d'accès pour le client. Plus l'offre est large, et plus le client peut satisfaire un nombre élevé de besoins » [BAUDRY, 1986, p48]. Dans le deuxième cas, la bibliothèque se concentre sur un service de base et développe des services périphériques pour satisfaire un besoin exprimé par différents moyens : « une offre est profonde si elle propose une grande variété de moyens pour satisfaire un besoin exprimé. La profondeur exprime la richesse du choix offert par l'entreprise pour atteindre un résultat clairement identifié » [BAUDRY, 1986, p48].

Notons enfin que l'une des caractéristiques propres de l'offre de services, c'est qu'elle n'est pas une structuration figée, mais peut être redéfinie et élargie dans le temps [MUET, 1997, p51].

I.1.6. La qualité du service

La qualité du service peut être définie selon deux points du vue distants : celui de la bibliothèque et celui de l'utilisateur [BOYER, NEFZI, 2009, p46].

La qualité du service, selon la perspective « bibliothèque », peut se définir à partir de ses caractéristiques techniques et physiques et de leur degré de conformité aux normes [BOYER, NEFZI, 2009, p46]. Ces normes sont de deux sortes : celles déjà existantes et celles établies par la bibliothèque elle-même. Les normes existantes consistent en l'ensemble des règles établies par consensus et approuvées par des organismes souvent reconnus au niveau

international, comme IFLA et ISO, pour faciliter les échanges dans un contexte donné [CACALY , 2008, pp186-187]. ISBN, ISSN, ISBD, ISO 11620 en sont des exemples. Les normes établies par la bibliothèque comportent par exemple la « charte des services ». Cette charte que l'on peut définir comme une série d'engagement faits aux usagers [SUTTER, 2002, p283]. Citons pour illustration celle de la BU australienne « Curtin ». Cette bibliothèque s'engage, dans sa charte des services, « à mettre les nouveautés en rayon sous dix jours après réception et les périodiques sous vingt-quatre heures ; à mettre en ligne les sujets d'examen avant le milieu de semestre suivant ; à réaliser deux à trois inventaires de la collection par ans... » [BOSC, 2007, p54]. Cette perspective permet de rendre le service facilement mesurable par des indicateurs comme le délai de traitement des documents, la rapidité de reclassement en rayon, le nombre de places assises disponibles pour le public desservi, le nombre d'erreurs, la capacité de la bibliothèque à atteindre les usagers par la biais des séances de formation, etc. Cependant, elle ignore le fait que le service se produit et se consomme en temps réel [BOYER, NEFZI, 2009, p46].

La simultanéité de la production et de la consommation d'un service se traduit par le fait que la bibliothèque ne possède pas la possibilité d'assurer la qualité avant la mise à disposition des services auprès des usagers, comme c'est le cas pour les produits tangibles. Par exemple, un prêt ne peut être fabriqué, contrôlé, stocké puis consommé par l'utilisateur. Par conséquent, il n'y a pas de place pour l'erreur. L'erreur, une fois faite, ne peut malheureusement être rattrapée. Si un usager reçoit une réponse qui ne convient pas à son attente et à sa demande, il sera tard de lui répondre en s'excusant [SUTTER, 2002, p176].

Outre le problème du contrôle, deux grandes dimensions permettent de préciser la notion de qualité du service selon la perspective « usager » :

- 1 Premièrement, la qualité du service se définit comme une combinaison de la qualité technique, c'est-à-dire la qualité des opérations de préparation du service (qualité du catalogue, du choix de la collection...) et de la qualité relationnelle, c'est-à-dire la qualité du processus de réalisation du service (qualité de la mise à disposition, de l'attitude du bibliothécaire...) [MUET, 1997, p56]. Cela veut dire que pour que le service rendu par la bibliothèque soit de qualité, il faut satisfaire les besoins des usagers en termes de contenu de l'information fournie (information pertinente, adaptée et fiable), en termes de support (exploitable facilement, lisible...) et aussi en termes de service associé à cette fourniture

(délais rapide, sans déplacement inutile...) [SUTTER, 2002, p41]. En effet, au-delà de la performance et de l'utilité d'une information, l'utilisateur s'attend à être bien accueilli, à être bien orienté et aidé et à avoir un accès facile et rapide à l'information recherchée. Il est, par ailleurs, important de souligner que même dans le cas d'une défaillance, l'utilisateur s'attend à être prévenu et à avoir une explication quant à la non-satisfaction immédiate de sa demande. Prenons l'exemple d'un service en ligne. Le gestionnaire du réseau doit afficher un message dans lequel il explique la non disponibilité du service, la durée prévue et les autres moyens d'accès accessibles aux usagers pressés [SUTTER, 2002, pp89-92].

- 2 Deuxièmement, la qualité du service est dérivée des perceptions de l'utilisateur qui dépendent autant des facteurs propres à cet usager (son niveau de besoin, son expérience...) que des facteurs liés à la bibliothèque (attitude et compétences des bibliothécaires au poste d'accueil...) [BOYER, NEFZI, 2009, p47]. Elle résulte, en fait, de l'écart qui peut exister entre ce que veut l'utilisateur en termes de qualité technique et de qualité relationnelle et ce qu'il perçoit effectivement une fois le service réalisé, c'est-à-dire de la comparaison entre le service « attendu » et le service « perçu ». Ceci va entraîner soit la satisfaction, soit l'insatisfaction de l'utilisateur. Plus précisément, lorsqu'un usager se rend en bibliothèque pour emprunter un ouvrage, celui-ci a certainement des attentes quant au document qu'il recherche et aux modalités de la mise à disposition de ce document. Une fois le service terminé, l'utilisateur compare le service rendu à ses attentes. Si le service rendu correspond à ses attentes, la qualité sera jugée¹¹ bonne ou excellente et la satisfaction apparaîtra [MUET, 1997, pp56-57]. Mais si le service rendu est inférieur à ses attentes, la qualité sera jugée médiocre et l'insatisfaction apparaîtra. De ce fait, le service tel qu'il est voulu par l'utilisateur doit être strictement le même à celui qui est perçu suite à l'interaction entre l'utilisateur et les moyens matériels et les bibliothécaires pour assurer une meilleure qualité et une meilleure satisfaction par la suite [CAMELIS, DANO, GUÉRIN, et al, 2010, p261+p266].

¹¹ Selon la norme ISO 11620 : « le terme « qualité » peut être utilisé avec des qualificatifs tels que médiocre, bon ou excellent » [AFNOR, 2008, p6].

I.2. Les bibliothèques universitaires face au numérique

Au fil des ans, les bibliothèques universitaires sont confrontées à de nombreux défis et changements. En effet, elles ont fait face à l'augmentation du nombre d'étudiants ainsi que leur provenance. Elles ont subi la crise financière. Elles se sont adaptées aux nouveaux modes d'enseignement (formation à distance, formation continue...), aux changements de nature des documents qu'elles conservent ou auxquels elles donnent accès (documents numériques...), au mouvement de libre accès, etc. [LEROUX, LEMAY, BERGERON, et al, 2010, p33]. Le grand défi est effectivement celui du numérique qui fait évoluer les pratiques informationnelles des publics universitaires, leurs attentes et leurs besoins, bouleverse l'offre documentaire (offre dématérialisée accessibles en ligne) et bouscule fonctions, métiers et qualifications des bibliothécaires [CAUDRON, 2009, p34].

Avant de débattre les changements apportés par le numérique, il convient, en préambule, de faire un survol rapide du développement et de l'utilisation des technologies de l'information dans les bibliothèques.

I.2.1. Repères historiques

L'histoire de l'informatisation des bibliothèques (françaises) remonte au début des années soixante-dix, avec le développement de systèmes centralisés de production des catalogues de bibliothèques, dédiés à la diffusion des données bibliographiques sous forme numérique. Les années quatre-vingt sont marquées par la mise en place des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB) permettant l'automatisation de toutes les fonctions de la chaîne documentaire classique, telles que les acquisitions, le catalogage et le prêt.

L'introduction de ressources numériques, datée de cette époque également, a suscité une rupture par rapport à la gestion traditionnelle des ressources. L'interrogation en ligne des banques de données constitue la première ressource numérique apparue dans les bibliothèques. Cependant, cette activité était considérée à l'époque comme un service payant offert au public de la bibliothèque avec l'aide d'un spécialiste. En effet, les documents

numériques n'ont été considérés comme objets d'acquisition et d'ajout aux collections de la bibliothèque qu'avec l'arrivée du cédérom dans les années quatre-vingt.

Vers le milieu des années quatre-vingt-dix, les bibliothèques se sont ouvertes à Internet qui constitue la deuxième vague technologique. Cette période est caractérisée par le fait que l'accès au texte intégral est désormais possible à distance grâce à de nombreux projets de production (diffusion des thèses, actes de congrès...) et de reproduction (numérisation de documents papiers) que les bibliothèques universitaires réalisent. Ce phénomène a donné, par nature, naissance à la notion de bibliothèque numérique¹² [LUPOVICI, 2000, pp287-291].

De nos jours, les bibliothèques universitaires sont de plus en plus nombreuses à s'approprier les outils du web 2.0 (comme les RSS, les blogs, et le service de Question/Réponse) apparus en 2004, toujours dans l'objectif de s'adapter à la diversité des pratiques informationnelles des usagers et de répondre à leurs besoins. Ce qui marque le plus cette période, c'est évidemment le changement du rôle des usagers d'un simple consommateur à un producteur de l'information.

Demain une nouvelle dimension va naître avec l'arrivée du web 3.0!

I.2.2. Quels changements apportés par le numérique ? Évolution des activités

L'avènement du numérique a provoqué des changements fondamentaux dans les fonctions de la bibliothèque universitaire, tant dans le travail interne (base-arrière) que dans les services proposés aux usagers (face-avant).

Du côté de la base-arrière, toute la chaîne documentaire est bouleversée sous l'impulsion du numérique : depuis l'acquisition à la mise en rayon (voire à la mise en ligne). J.M SALAÛN le décrit, dans un article, publié en 2008, comme suit : « *le numérique a radicalement transformé le*

¹² Pour Marie LEBERT, quatre facteurs sont indispensables pour qu'une collection numérique devienne une bibliothèque numérique : « *[la collection numérique] peut être créée et produite dans un certain nombre d'endroits différents, mais elle doit être accessible en tant qu'entité unique ; elle doit être organisée et indexée pour un accès aussi facile que possible ; elle doit être stockée et gérée de manière à avoir une existence assez longue après sa création ; et elle doit trouver un équilibre entre le respect du droit d'auteur et la diffusion libre du savoir* » [LEBERT, 2007].

travail en base arrière : on n'acquiert plus de documents, on négocie des licences d'accès ou des dépôts ; on ne catalogue plus, on récupère des notices ; on ne coopère plus, on travaille en réseau ; on ne manipule plus de papier, on navigue, on monte des sites et on attache des documents à des courriels ; etc. » [SALAÜN, MUET, 2008, p37].

Nombreux sont en fait les changements apportés par le numérique et il est ainsi difficile d'en rendre compte en quelques lignes. Nous nous limitons alors à deux exemples pour illustration sans prétendre toucher l'ensemble des changements :

- L'acquisition laisse place à la négociation des licences. La bibliothèque n'achète pas mais négocie désormais un droit d'accès et d'utilisation des ressources numériques, souvent stockées sur les serveurs des éditeurs, pour une période déterminée. Cela se traduit par le passage de l'âge de la propriété à l'âge de l'accès. La négociation des licences se distingue de l'acquisition de document papier par sa complexité et son coût élevé. En réaction, les bibliothèques se sont organisées en consortiums d'achat dont COUPERIN¹³ est un exemple [ROUSSEL, 2007, pp112-113]. De son côté, Christophe PÉRALES, directeur de la BU¹⁴ de l'Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, voit que le vrai défi auquel les bibliothécaires sont aujourd'hui confrontés consiste à « *construire une collection, ce qui a toujours été au cœur de leur action* ». Il explique : « *les ressources numériques payantes ne s'achètent pas à l'unité mais elles sont vendues par bouquets, ce qui signifie que nous avons plus de mal à maîtriser notre politique documentaire ou à exposer et à mettre en valeur des collections cohérentes* » [DUTHEIL, 2010, p30].
- Une nouvelle fonction est apparue avec le développement des activités éditoriales. La bibliothèque universitaire est devenue un éditeur de ressources numériques : elle numérise son fonds documentaire (souvent des documents anciens) et diffuse les travaux et les résultats de recherche de la communauté universitaire toujours dans le but de valoriser ses fonds locaux et de réagir face l'augmentation du budget d'acquisition des ressources numériques [ROUSSEL, 2007, p120].

En outre, le numérique implique une « redocumentarisation ». Pour l'expliquer commençons d'abord par le terme « documentarisation ». Celle-ci signifie le traitement du document, c'est-à-dire l'ensemble des opérations, comme le catalogage et l'indexation, qui permettent

¹³ <<http://www.couperin.org>>. (Consulté le 26 janvier 2011).

¹⁴ <<http://viti.bib.uvsq.fr>>. (Consulté le 16 janvier 2010).

d'identifier un document pour le rendre repérable par les usagers. À l'ère du numérique, la nature du document s'est transformée. Cette transformation nécessite, par nature, une nouvelle forme de documentarisation, soit une redocumentarisation. Il s'agit d'abord de traiter à nouveau des documents traditionnels transposés sur un support numérique en utilisant les fonctionnalités qu'il propose. Néanmoins, le document numérique ne ressemble pas au document traditionnel (le contenu est indépendant de support). Il faut alors « *apporter toutes les métadonnées indispensables à la reconstruction de documents à la volée et toute la traçabilité de son cycle* » [SALAÜN, MUET, 2008, pp38-39].

S'agissant de la face-avant, beaucoup de nouveaux services sont apparus ces dernières années. Citons par exemple les services de « Questions/Réponses », l'OPAC 2.0, les services d'alertes et les autoformations. Il s'avère d'ailleurs essentiel de nous attarder un peu sur ce concept. Ce qu'on appelle « nouveau service » ne se limite pas forcément à un service qui n'a jamais existé auparavant, mais peut être un service existant renouvelé dans ses fonctionnalités ou sa présentation pour le rendre plus adapté aux nouveaux besoins des usagers et mieux différencié des services concurrents [SUTTER, 1994, p139]. Ceci veut dire, en d'autres termes, que le terme « nouveau service » recouvre à la fois les changements apportés au service existant et le lancement d'un service nouveau. Sachons ainsi que la nouveauté prend des formes multiples. Il peut s'agir d'un service complètement nouveau, c'est-à-dire un nouveau concept pour répondre à un nouveau besoin. Le développement d'Internet fournit aux bibliothèques un cadre favorable pour définir de nouveaux services. Il peut s'agir également d'un service qui est nouveau dans l'offre de la bibliothèque mais qui se trouve depuis quelques temps dans des autres établissements [LINDON, JALLAT, 2010, p107]. Prenons l'exemple des comptes utilisateurs, actuellement en pleine évolution sur les sites des bibliothèques, mais qui se trouve déjà sur des sites commerciaux comme Amazon¹⁵ [GILBERT, 2010, p23].

Il est de même important de distinguer le service de sa servuction. Le modèle de la servuction, présenté précédemment, constitue un point intéressant pour analyser l'innovation des services. En effet, pour mener une démarche d'innovation, la bibliothèque peut se différencier en innovant sur le moyen matériel, le rôle du bibliothécaire en contact, le rôle de l'utilisateur, le service qui en découle et/ou les relations qui s'imposent. Prenons l'exemple de l'automate de

¹⁵ <<http://www.amazon.fr>>. (Consulté le 17 janvier 2011).

prêt¹⁶. Celui-ci est un service traditionnel. Il s'agit de prêt des documents. L'innovation ici ne concerne pas le service lui-même mais sa servuction : le bureau de prêt est remplacé par une machine ; le bibliothécaire n'effectue plus les opérations de prêt (prêt, retour, renouvellement, et/ou réservation) mais se concentre sur une fonction d'aide ; l'utilisateur ne s'adresse plus au bibliothécaire mais effectue lui-même les opérations nécessaires (dans le cas du prêt, il passe sa carte de bibliothèque, puis les livres à emprunter et imprime ou non le reçu de prêt). Ce dernier a désormais un rôle actif dans la réalisation du service [GILBERT, 2010, p24]. Quant au service de « Questions/Réponses », c'est un service équivalent au service de renseignement documentaire dans la bibliothèque traditionnelle. L'innovation est présente dans l'interaction et la coproduction de service qui se fait à distance. Il convient d'ailleurs de rappeler ici l'interrelation qui se trouve entre les différents éléments de la servuction. Par exemple, proposer un automate de prêt, qui est une innovation des moyens matériels, influe par nature sur le rôle du bibliothécaire, sur la participation de l'utilisateur, sur le service lui-même et sur les interactions entre les éléments composant la servuction.

Toutefois, suite à l'avènement des outils 2.0, la frontière entre la base-arrière (la phase de la préparation de service) et la face-avant (la phase de la réalisation de service) ont tendance à s'estomper [SALAÜN, LIZIARD, MERCIER, et al., 2009, p33]. Cela vient du fait que ces outils permettent aux usagers de suivre des démarches assimilables au travail des bibliothécaires : collecte, traitement et diffusion de l'information. La *folksonomie*, une contraction entre deux mots anglais « folk » et « taxonomy » qui désigne la classification par les usagers, est une bonne illustration. Celle-ci replace, en fait, les usagers au centre d'une démarche de traitement de l'information. Jusqu'à tout récemment, la description des ressources documentaires a été réservée aux professionnels de l'information. Ces derniers utilisent des normes et des outils préétablis, jugés de qualité mais souvent incompréhensibles par les usagers. Désormais, les usagers peuvent étiqueter, en toute liberté, le contenu d'un billet sur un blog, d'une vidéo sur *Youtube*¹⁷, d'une photo sur *Flickr*¹⁸, des sites web sur *Del.icio.us*¹⁹, [PIROLI, 2010, pp84-86] et même enrichir le catalogue de la bibliothèque en y apposant *recommandations, résumés, annotations ou tags* [BRETTELLE-DESMAZIÈRES, MESGUICH, LE MEN, et al., 2009, p37].

¹⁶ Il est important de préciser que l'automate de prêt permet d'étendre les plages horaires sans la présence du personnel. Ce service est bien évidemment fondé sur la confiance entre la bibliothèque et ses usagers.

¹⁷ <<http://www.youtube.com>>. (Consulté le 17 janvier 2011).

¹⁸ <<http://www.flickr.com>>. (Consulté le 17 janvier 2011).

¹⁹ <<http://www.delicious.com>>. (Consulté le 17 janvier 2011).

I.2.3. Quels changements apportés par le numérique ? Du côté du public

Il n'y a pas que les activités de la bibliothèque qui ont changé, le public également.

De très nombreux facteurs peuvent être à l'origine de l'apparition de nouvelles attitudes chez le public universitaire. Parmi ces facteurs, il est intéressant de souligner les deux suivants [TURNER, DUFOUR, LAPLANTE, et al., 2010, pp168-170] :

- La rapidité de l'évolution technologique induit des répercussions sur les pratiques et les comportements des universitaires. En effet, les équipements informatiques se renouvellent rapidement et le taux d'équipement individuel ou familial est en progrès continu. Les téléphones cellulaires, à titre d'exemple, sont aujourd'hui très populaires et sont désormais multifonctions (équipés d'appareil photo et permettent de surfer sur Internet, de consulter les e-mails ou de télécharger des chansons...). En ce sens, les pratiques des usagers ont beaucoup changé au cours du temps et reflètent la relation aux technologies disponibles à chaque époque ;
- La dématérialisation croissante de l'offre documentaire élargit l'éventail des comportements possibles des universitaires. Par exemple, tout lecteur peut aujourd'hui consulter un e-book sur place à la bibliothèque. Il peut aussi le lire à distance, à toute heure de jour et de la nuit, sur un écran d'ordinateur, sur une tablette de lecture ou bien sur un téléphone cellulaire.

Il est évident que nous sommes aujourd'hui en présence d'un nouveau type de public, celui des « natifs numériques »²⁰ et celui des « immigrants numériques ». Les natifs numériques, nés dans un monde dominé par les médias, sont familiers avec les nouvelles technologies, dont ils se servent surtout pour communiquer et se divertir (messagerie instantanée, courriers électroniques, sites de réseau social, monde virtuel, téléchargement musical...). La génération Internet, par rapport aux immigrants numériques, est capable d'accomplir en parallèle plusieurs activités nécessitant souvent l'utilisation de plusieurs médias ou applications. En effet, elle peut rédiger un travail tout en écoutant de la musique ou en regardant la télé et/ou

²⁰ D'autres expressions sont aussi utilisées pour désigner ce public : génération *Google*, génération Internet, génération « N » pour Net, génération « W » pour web ou wireless, ou encore génération « C » pour la génération qui collabore, communique et crée [TURNER, DUFOUR, LAPLANTE, 2010, p175].

en poursuivant une ou plusieurs conservations par messagerie instantanée [TURNER, DUFOUR, LAPLANTE, et al., 2010, pp175-176]. Les immigrants numériques, quant à eux, ne sont pas nés à l'ère du tout numérique. Pourtant, ils ont su s'adapter à l'environnement numérique [TOUITOU, 2008, p69]. Il faut par ailleurs garder à l'esprit qu'il y a parmi les aînés ceux qui résistent au changement vers le numérique. Il y a aussi ceux qui rencontrent en l'adoption et l'utilisation des nouvelles technologies un vrai défi en raison des difficultés (cognitives, perceptives...) souvent associées à l'avancée en âge. Ils sont par exemple incapables de mémoriser les mots de passe indispensables à l'utilisation d'Internet ; ils trouvent des difficultés à positionner le curseur sur une cible ; et/ou ils sont incapables d'apprendre par eux même de manière inductive [TURNER, DUFOUR, LAPLANTE, et al., 2010, p176], [CHEVALIER, DOMMES, MARQUIÉ, 2008, pp237-246]. Pour ces derniers, deux solutions centrées sur les usagers peuvent être envisageables pour les aider à accéder aux nouvelles technologies : l'organisation des formations à l'utilisation de nouveaux outils et la conception d'outils adaptés à leurs propres besoins (par exemple, concevoir une interface avec une police supérieure à 10 points) [CHEVALIER, DOMMES, MARQUIÉ, 2008, pp246-247].

Les typologies d'usagers, qu'ils soient présents en bibliothèque universitaire ou à distance, sont identiques. En matière de fréquentation, les usagers se divisent en trois grands segments : les « néo » ou « primo-visiteurs », les « occasionnels » et les « assidus » ou les « habitués ». S'ajoute à cela, les « mono » ou « bi-fréquenteurs » qui fréquentent (ou consultent) toujours la même bibliothèque et les « multi-fréquenteurs » qui se déplacent souvent d'un espace (physique ou immatériel) à l'autre pour trouver la documentation nécessaire à leur recherche ou à leurs études. Si l'utilisateur ne fréquente plus l'espace physique ou immatériel, il se classe dans la catégorie des « ex » : « ex-inscrit », « ex-abonné », « ex-client ». Peu nombreuses sont, par ailleurs, les études²¹ effectuées auprès de cette catégorie du public. En matière de consommation de ressources documentaires (papiers et numériques), trois profils types d'usagers peuvent être dressés : les « gros », les « moyens » et les « faibles » consommateurs [RANJARD, GAYON, ARMAND, et al., 2009, p47], [VILLE, 2008, p10].

²¹ Citons par exemple, l'étude menée, en 2008, auprès des étudiants de 2^e cycle non inscrits aux bibliothèques de l'INSA de Lyon. Les résultats issus de cette enquête montrent que certains non inscrits sont en réalité un public actif. En effet, ils fréquentent physiquement ces bibliothèques sans inscription et/ou utilisent les ressources numériques accessibles via le portail documentaire de l'INSA de Lyon (43% de non inscrits fréquentent virtuellement ces bibliothèques). Le facteur qui décourage la venue en bibliothèque et/ou la (ré)-inscription le plus souvent cité par eux était celui de non besoin documentaire. L'Internet comme source d'information (principale ou complémentaire) est un des indicateurs d'interprétation de ce résultat. [DEVILLAZ, TROGNOT, 2008].

Pour réaliser leurs travaux universitaires, les étudiants (surtout ceux en licence) se tournent en premier lieu vers le web²². Le moteur de recherche *Google* et *Wikipédia* sont souvent les deux premières sources qu'ils utilisent [TURNER, DUFOUR, LAPLANTE, et al., 2010, pp175-176]. Les différentes études s'accordent, en outre, à souligner les faibles compétences informationnelles des étudiants en amont et en aval de la recherche d'information sur Internet. En amont, peu d'étudiants travaillent sur leurs besoins et leurs questions (formulation de requêtes, choix des outils, choix de mots-clés...). En aval, peu d'étudiants ont l'habitude d'évaluer les informations trouvées sur le web (examiner les sources d'information...) [SIMONNOT, 2008, p34]. Néanmoins, puisque les étudiants ont conscience du niveau d'exigence de leurs enseignants en matière de source d'informations, ils recourent ensuite aux ressources de la bibliothèque. C'est sur point que Marie DESPRES-LONNET insiste : « *Les étudiants ne vont pas d'abord vers les ressources électroniques de la bibliothèque universitaire. Ils y reviennent pour valider ou retrouver les éléments repérés sur Internet* » [DESPRES-LONNET, 2007, p214]. Claude POISSENOT souligne, de son côté, le fait que l'univers des enseignants influe sur les pratiques documentaires des étudiants : « [...] *les étudiants (qu'ils le souhaitent ou non) seront encore longtemps orientés vers la lecture de livres en papier, tant leurs enseignants auront eux-mêmes grandi dans un univers dominé par ce support* » [POISSENOT, OCTOBRE, BRISSET, et al., 2009, p59].

La recherche d'information des doctorants n'est pas très différente de celle des étudiants des autres cycles d'études. Elle se caractérise en effet par la *googlisation* et par une utilisation prioritaire des ressources documentaires locales (le catalogue de la bibliothèque, les échanges entre chercheurs...). Elle se distingue pourtant par une utilisation (bien qu'elle ne soit pas massive) de *Google scholar*, des portails spécialisés, etc. La problématique de leur pratique informationnelle se traduit par une ignorance des autres outils avancés de recherche mis à leur disposition (le catalogue national SUDOC²³, BDD comme Francis, blogs, partage de signet ...) et de nouvelles modalités de production-circuit-diffusion de l'information scientifique (notion facteur d'impact, dépôt de thèse, feuille de style, logiciel de gestion bibliographique, archives ouvertes...) [HENRIET, MALINGRE, SERRES, 2008, pp5-6].

²² Par exemple, l'enquête de 2007 réalisée en partenariat entre l'Université de Lyon et les sociétés Six Degrés et Sphinx Développement, auprès de 1102 étudiants lyonnais montre qu'Internet est la source primaire de documentation pour 9 étudiants sur 10. En effet, 90,6% des étudiants ont déclaré avoir utilisé les articles trouvés sur Internet pour rédiger leurs travaux universitaires. La bibliothèque n'est qu'une source secondaire de documentation qui a été citée par 61,7% des étudiants. [AGNES, 2007].

²³ <<http://www.sudoc.abes.fr>>. (Consulté le 28 janvier 2011).

Malgré le développement de l'offre hors les murs, les étudiants s'attachent encore à la bibliothèque universitaire en tant que lieu de travail. C'est en fait ce qu'Éric ANJEAUX, consultant et cofondateur de Six&Dix, confirme : « *il n'y a pas à craindre de baisse massive de la fréquentation des étudiants, qui trouveront toujours dans les BU des espaces de travail* » [DUTHEIL, 2010, p28]. Cependant, leurs pratiques et leurs besoins ont changé ces dernières années. Jérôme KALFON, directeur de la BU²⁴ Paris Descartes, déclare qu'« *il y a [...] une demande croissante des étudiants, parfois difficile à satisfaire, pour des salles de travail en groupe, des accès WiFi ou des prêts d'ordinateurs portables, voire des tablettes de lecture* » [DUTHEIL, 2010, p30]. En revanche, peu de chercheurs fréquentent la BU. Ils préfèrent une consultation à distance des ressources numériques. Éric ANJEAUX dit qu'il y a « *une baisse très forte de déplacements de chercheur, qui préfèrent, eux, largement la consultation à distance aux visites sur place* » [DUTHEIL, 2010, p28].

Il reste enfin à souligner que, bien que le numérique modifie en profondeur les pratiques informationnelles des universitaires, leurs besoins restent inchangés : les étudiants veulent toujours réussir dans leurs études [CACHARD, 2010, p64] et les enseignants cherchent toujours à renouveler leurs cours et à avancer dans leurs activités de recherche.

I.2.4. Quels changements apportés par le numérique ? Nouveau paradigme

La bibliothèque universitaire vit, à l'heure du numérique, de profonds changements de paradigmes, ce qui l'oblige forcément à repenser son positionnement. Pour illustrer ceci, nous citons deux situations, à notre avis exemplaires : l'inversion du flux des documents scientifiques et l'industrialisation de la lecture.

- Premièrement, pour faire face à la position de quasi monopole des éditeurs et à la hausse vertigineuse des budgets d'acquisition pour l'achat des licences d'accès, les BU ont mis en place des dépôts institutionnels favorisant leur repositionnement comme intermédiaires essentiels dans le flux informationnel de la recherche. Le modèle de dépôts institutionnels se base sur le principe d'offrir aux membres de la communauté la possibilité de déposer directement leurs travaux sur le serveur de leurs institutions. L'engagement dans le mouvement du libre accès a inversé le sens traditionnel de la diffusion documentaire. En effet, la mission et la fonction

²⁴ <<http://www.bu.univ-paris5.fr>>. (Consulté le 20 janvier 2010).

traditionnelle de la bibliothèque universitaire consistaient à réunir en un lieu une collection de documents, jusqu'alors dispersés, pour enrichir l'interne, tandis que la bibliothèque numérique, par les dépôts institutionnels, propose désormais à l'extérieur des documents numériques produits par l'université ou par ses membres dans le cadre de ses activités d'enseignement et de recherche [LEROUX, LEMAY, BERGERON, et al., 2010, pp45-46], [BOUCHARD, 2008, pp267-269]. Alors c'est « *non plus de l'extérieure vers l'intérieur, mais de l'intérieur vers l'extérieur* » [SALAÜN, LIZIARD, MERCIER, et al., 2009, p34].

- Deuxièmement, le terme « industrie de la lecture », que l'on doit à Alain GIFFARD, désigne les différentes entreprises qui ont fait leurs profits grâce à une lecture industrielle des documents numériques, c'est-à-dire grâce à la rentabilisation commerciale du modèle bibliothéconomique. Le programme *Google books search* est un des exemples. Il s'agit, rappelons-le, d'un partenariat entre plusieurs bibliothèques et la firme *Google* pour la numérisation puis la valorisation de leurs collections [LEROUX, LEMAY, BERGERON, et al., 2010, pp46-47]. L'objectif de *Google* est d'« *organiser à l'échelle mondiale les informations dans le but de les rendre accessibles et utiles à tous* » [SALAÜN, MUET, 2008, p38]. Les changements sont radicaux. En effet, il y a encore quelques années, la bibliothèque universitaire avait une position de monopole comme seul lieu d'accès libre à l'information. Son rôle consistait à retirer les documents du monde marchand et les transformer en bien public. Un rôle onéreux car 80% des demandes se focalisent sur 20% de la collection, alors qu'un très petit nombre de demandes, soit 20%, s'intéresse aux 80% de la collection, c'est la loi 80/20. Aujourd'hui, la bibliothèque a perdu le monopole de la détention de l'information et se trouve désormais sur un terrain de redoutables concurrents [SALAÜN, MUET, 2008, pp37-38].

Confrontées à un environnement concurrentiel, à des usagers autonomes, plus exigeants et infidèles, les bibliothèques universitaires ont pris conscience qu'elles ne peuvent se développer qu'en faisant appel à l'approche marketing et en assurant la qualité des services pour une meilleure satisfaction de leurs usagers.

I.3. L'approche marketing en milieu universitaire

Le marketing n'est plus un processus propre aux organismes commerciaux. C'est en fait depuis l'année 1969 que Philip KOTLER a proposé d'appliquer l'approche marketing aux organismes de services à but non lucratif [SALAÜN, 1992, p17]. Le marketing des bibliothèques universitaires s'inscrit naturellement dans cette extension.

Il convient, avant d'aborder les techniques du marketing adaptées à la fonction documentaire, de définir le concept du marketing.

I.3.1. Qu'est-ce que le marketing ?

Nombreuses et variées sont les définitions du marketing. Chacune met souvent l'accent sur un aspect spécifique de la discipline. La recherche du profit ressort toujours au premier plan. Cependant, l'aspect commercial ou de vente n'est pas le plus important du marketing. Le marketing recouvre, en fait, trois autres dimensions qui sont liées à sa fonction sociale : l'orientation vers les clientèles à qui l'organisme offre produits et services ; la recherche de la satisfaction des besoins de ces clientèles ; et la rationalisation de l'échange entre l'organisme et son environnement extérieur [IBNLKHAYAT, 2005, pp7-11]. Le marketing, écrit ainsi Réjean SAVARD, c'est « *une philosophie de gestion qui consiste pour [l'organisme] à se mettre à l'écoute active des besoins de ses clientèles (usagers et non usagers) ; à ajuster [l'organisme] ainsi que ses produits ou services en fonction des besoins décelés afin d'en assurer la satisfaction ; puis à se faire connaître en communiquant avec les clientèles ; et enfin à mesurer la satisfaction des clientèles pour effectuer les corrections nécessaire s'il y a lieu* » [SAVARD, 1988, p28].

Le marketing documentaire, comme le définit Ingrid TORRES, c'est « *une adaptation de certaines techniques, issues des théories du marketing, à la gestion des services d'information et de documentation dans le but de permettre à l'organisation de s'adapter à son environnement, de connaître ses forces et faiblesses, et de mieux répondre ainsi aux différentes attentes de ses usagers* ». Il s'agit d'une fonction de gestion qui place les usagers de la bibliothèque universitaire au centre des préoccupations [TORRES, 2002, pp290-291].

L'avènement de l'approche marketing a radicalement transformé la réflexion managériale : on passe d'une approche centrée sur l'organisation, ses besoins et ses capacités à produire et à réaliser la rentabilité sociale à une approche centrée sur l'utilisateur, ses besoins, ses désirs et ses attentes et sur leur satisfaction [IBNLKHAYAT, 2005, p10]. Le tableau suivant (n°2), proposé par Réjean SAVARD, montre la différence entre les deux approches en milieu documentaire.

Tableau 2 : Différences entre l'approche centrée sur l'organisation et celle centrée sur l'utilisateur en milieu documentaire

Point de départ	Approche centrée sur l'organisation	Approche centrée sur l'utilisateur
Attitude face aux usagers	La BU doit se satisfaire du produit offert	La BU doit s'ajuster à leurs besoins
Approche face aux usagers	On attend que les usagers se présentent	On va au devant des usagers
Relation avec les usagers	Instrumentale (la plus brève possible)	Relation d'aide et ouverte
Délais pour l'obtention d'un service/produit	Dépend des services techniques et des acquisitions	Dépend des besoins des usagers
Offre d'un service/produit	Limitée à ce qu'on trouve sur place	Ouverte sur l'extérieur et selon l'approche réseau
Innovation	Sert surtout à baisser les coûts de production	Doit permettre de mieux servir usagers
Attitude face aux services/produits	La BU offre ce qu'elle produit sans plus	La BU s'efforce de produire ce qu'elle doit offrir
Évaluation du besoin d'information	Limitée en termes de documents imprimés surtout	Large en termes d'information (audiovisuel...)
Rétroaction face au service offert	En fonction de l'efficacité interne surtout	En fonction de l'efficacité par rapport aux usagers surtout

Source : adapté SAVARD, 1988, p20

L'importance du marketing comme outil de gestion pour les BU réside dans le fait que ces bibliothèques fonctionnent comme des systèmes ouverts, c'est-à-dire, en d'autres termes, qu'elles dépendent de leur environnement. Plus précisément, la bibliothèque universitaire, elle-même composée de sous-systèmes, est une organisation qui fait partie d'une autre organisation plus large, soit l'université. Ses activités et ses objectifs sont formulés en fonction de la mission que l'université a lui attribuée, tout en tenant compte des besoins et des attentes de son public cible et de ceux de l'environnement extérieur [SAVARD, 1988, p16].

Le marketing permet au dirigeant de rapprocher la BU de son environnement (usager, tutelle, partenaires...), en élaborant la stratégie la mieux adaptée pour répondre à leurs besoins.

L'approche marketing comprend deux phases : l'analyse et la stratégie. La phase d'analyse permet de répondre à la question « *Qui suis-je ?* ». La réponse passe par trois types d'analyse : interne, externe et du public. L'analyse interne fondée sur l'analyse des forces et faiblesses de la bibliothèque universitaire qui permet d'identifier ses capacités en termes de moyens (humains et matériels...), d'activités (base-arrière, face-avant) et de gestion. L'analyse externe établie sur l'analyse des opportunités et des menaces permet de déterminer où se situe la bibliothèque universitaire par rapport à son environnement (tutelle, partenaires...). L'analyse du public permet d'avoir une connaissance fine de leurs besoins (exprimés ou non), tout en repérant les principales menaces et opportunités. La phase d'analyse doit aboutir à un diagnostic précis qui sert à faire des choix stratégiques pertinents pour le développement de la bibliothèque. La phase de stratégie permet de répondre à la question « *Que faire ?* ». Cette seconde phase comprend trois étapes de décisions solidaires : le ciblage soit le choix du public cible, la définition de l'offre de services, et le choix du positionnement. Les décisions prises dans cette phase doivent être en relation avec la mission confiée à la BU et doivent aboutir à l'élaboration d'un plan stratégique qui consiste à mettre en action les décisions retenues avec les moyens nécessaires de les suivre [MUET, SALAÜN, 2001, pp13-15+p99].

I.3.2. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie marketing

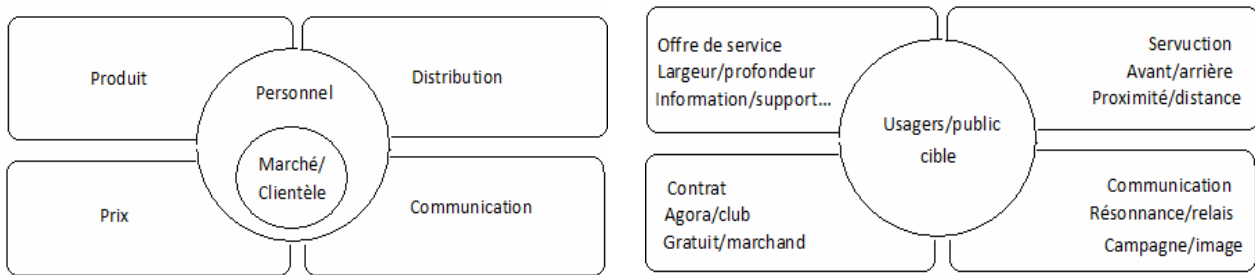
I.3.2.1. Les deux stratégies marketing à envisager

Selon Florence MUET [MUET, 2008, p35], deux stratégies marketing coexistent, à l'heure actuelle, pour la fonction documentaire. L'une, anglo-saxonne, se base sur le modèle classique du marketing mix. L'autre, européenne, se base sur la notion de service de l'activité documentaire. L'orientation utilisateur est le concept de base de ces deux stratégies. La différence réside pourtant dans le rôle accordé à l'utilisateur. Dans la première stratégie, l'utilisateur est un « consommateur » qu'il faut séduire et attirer par une offre définie à partir de ses besoins. Dans la deuxième stratégie, l'utilisateur est un « participant » faisant partie du système de production.

Les éléments classiques du mix, tels qu'ils sont regroupés par J. McCarthy, sont au nombre de quatre : le produit, le prix, la distribution et la communication (également connu sous le sigle de « quatre P » : Product, Price, Place et Promotion). Une cinquième variable, celle du Personnel, a été par la suite ajoutée en formant les « cinq P ». Cet ajout a été fait suite, d'une part, à l'évolution de la discipline et à son ouverture aux organismes de service à but non lucratif dont les bibliothèques font une partie et, d'autre part, au rôle du personnel en contact dans la production du service avec les clients [IBNLKHAYAT, 2005, pp188-189]. Le principe du mix se résume à déterminer pour un public cible, quels sont le produit, la distribution, la communication et le prix les mieux appropriées à ses besoins [SALAÜN, 1992, p110].

Les premières tentatives d'application du marketing mix dans les bibliothèques sont menées au cours des années 80. Elles s'articulaient initialement autour du principe du 4P ou du 5P sans aucune adaptation particulière à notre domaine. Parmi ces travaux, citons celui de Réjean SAVARD, daté de 1988, qui a intégré directement le mix de 5P aux bibliothèques (cf. Figure n°4). Au début des années 90, plus précisément en 1992, Jean Michel SALAÜN a fait une adaptation du mix aux bibliothèques et intitulé les quatre variables de base comme suit : l'offre de services, le contrat, la servuction, et la communication (cf. Figure n°4) [IBNLKHAYAT, 2005, pp189-190]. L'offre de services remplace le produit du mix traditionnel. Elle reflète l'identité de la bibliothèque. Il s'agit de préciser la largeur et la profondeur de l'offre globale (services de base et services périphériques). Le contrat remplace le prix. Il consiste à formaliser le rapporte entre l'utilisateur et la bibliothèque (inscription préalable comme exemple). La servuction remplace la distribution. Il s'agit de déterminer les modes d'accès à l'information (sur place, à distance, self-service, assistance...) en fonction des besoins et des savoir-faire du public cible et en fonction du service proposé. La communication est la seule variable qui ne pose pas de problème d'adaptation. Elle comporte l'ensemble des techniques qui permettent d'attirer l'utilisateur [SALAÜN, 1992, pp112-122].

Figure 4 : Le marketing mix en bibliothèques



Source : IBNLKHAYAT, 2005, pp189-190.

L'approche service s'articule, quant à elle, sur quatre lignes d'action complémentaires. Cette approche vise à mettre au clair les différents acteurs de la servuction et leurs interactions [MUET, 2008, p35], [MEYRONIN, DITANDY, 2007, pp32-33], [MUET, 1997, pp54-55], [LENDREVIE, LÉVY, LINDON, 2009, p996] :

- 1 Il faut, tout d'abord, définir très clairement les résultats à produire pour les usagers, c'est-à-dire les services et leurs caractéristiques en fonction des besoins du public cible ;
- 2 Il faut ensuite déterminer les éléments nécessaires pour la production du service. Autrement dit, il faut décider pour chaque service les caractéristiques et le rôle du bibliothécaire en contact (qualification, nombre...), le type du moyen matériel (équipements, salles, poste informatique, etc.) et la nature et le degré souhaité de la participation de l'utilisateur : très élevée (l'utilisateur est autonome) ou faible (le recours au bibliothécaire est indispensable pour la réalisation du service. Exprimer sa demande et présenter sa carte de la bibliothèque peuvent être alors les seuls actes à effectuer par l'utilisateur) ;
- 3 Il faut ensuite définir le type d'interactions prévisibles qui vont s'instaurer entre ces trois éléments dans le but de faciliter l'obtention du résultat souhaité ;
- 4 Il faut enfin organiser l'interrelation entre la face-avant et la base-arrière. Toutefois, les bibliothécaires ont généralement tendance à partir de la base-arrière (nature de document, nature de traitement...) pour décider en seconde étape des modalités de services offerts aux usagers.

Cela signifie, en d'autres termes, qu'en partant des besoins des usagers, il convient tout d'abord de définir le service, soit le résultat final de la servuction puis de passer à la phase relationnelle après avoir déterminé les différents acteurs de la production et enfin il faut

déterminer ce qui doit être réalisé en base-arrière. Il est important de même de définir la capacité de servuction et la relation entre les différentes bibliothèques dans une université (centralisation ou non, standardisation des tâches...).

1.3.2.2. Identification du public

L'élaboration d'une stratégie marketing s'appuie sur une connaissance préalable fine des besoins du public auquel la bibliothèque universitaire s'adresse. Notons d'abord que connaître les besoins du public ne signifie pas qu'il faut l'interroger sur ce qu'il veut, mais plutôt qu'il faut connaître et comprendre comment et pourquoi l'information documentaire s'intègre dans ses activités. L'analyse des besoins vise en fait à répondre à la question : « *Quel est ce public ?* » [SALAÛN, MUET, 2008, p40].

Trois dimensions complémentaires des caractéristiques du public cible sont indispensables pour mener à bien l'analyse des besoins du public [MUET, SALAÛN, 2001, pp42-54], [SALAÛN, MUET, 2008, pp40-42] :

- La première dimension concerne les **caractéristiques socioprofessionnelles** du public cible. Plus précisément il s'agit, d'une part, d'identifier les profils des utilisateurs (cycles d'études, disciplines, statut...), d'autre part, de préciser la nature de leur activité ainsi que leurs modes de fonctionnement (modes d'apprentissage, la nécessité de publier ou de renouveler les cours, délai de réalisation d'une recherche...);
- La deuxième dimension s'intéresse aux **caractéristiques informationnelles** de ce public. Il s'agit là de recenser la nature des informations dont les usagers ont besoin dans le cadre de leur activité (selon les disciplines enseignés, le niveau d'études, information brute/synthèses, ancienne/actualisée...), tout en précisant la nature de l'utilisation de ces informations (exposés, colloque...), les sources d'information privilégiées (les raisons d'utilisation de ces sources comme la proximité et la facilité d'usage...) ainsi que les conditions d'usage de ces informations (fréquence du besoin d'information, permanent ou occasionnel, urgence du besoin...);
- La troisième dimension concerne les **caractéristiques comportementales** du public visé. La finalité est d'identifier ses pratiques documentaires (sensibilité aux recommandations des enseignants, recours aux collègues...), ses usages de la

bibliothèque universitaire (fréquence d'usage de la bibliothèque, services utilisés, degré de connaissance des produits et services proposés, critères de satisfaction...) et ses compétences informationnelles (familiarité avec les outils de TIC, niveau d'autonomie par rapport à ces outils,...).

Une remarque importante s'impose ici pour que cette démarche soit efficace. Il est important que l'analyse des besoins tienne compte de l'ensemble du public cible, c'est-à-dire ceux qui utilisent ou non la bibliothèque universitaire (les usagers et les non usagers) [SALAÜN, MUET, 2008, p42].

Une question qui se pose lors d'une étude des besoins, c'est « Quels sont les méthodes à utiliser pour collecter des données sur le public ? ». Pour Florence MUET [SALAÜN, MUET, 2008, p43], les entretiens semi directifs individuels en face-à-face (à l'aide d'un guide d'entretien) sont les plus intéressants pour mener une étude de besoins auprès du public potentiel. L'avantage de ces entretiens, selon la même auteur, c'est qu'ils permettent d'orienter la discussion avec l'interviewé autour d'un ensemble de thèmes préalablement définis tout en lui donnant la liberté de s'exprimer. D'autres méthodes de collectes peuvent également être utiles : l'entretien de groupe (ou *focus group*), l'observation, l'enquête par questionnaire, les données statistiques (le nombre d'inscrits, usages des ressources numériques²⁵...), les méthodes normatives (normes relatives aux places assises...), etc. [IBNLKHAYAT, 2005, p97]. Chacune de ces méthodes a ses avantages et ses inconvénients. Pour cela, il est souhaitable de s'orienter vers l'utilisation simultanée de plusieurs méthodes.

1.3.2.3. Segmenter et cibler son public

Les besoins, les attentes et les comportements du public auquel la bibliothèque universitaire s'adresse ne sont pas homogènes. Un enseignant n'a pas les mêmes besoins qu'un étudiant en Licence et n'attend pas les mêmes services. De même, un étudiant en formation initiale n'a pas les mêmes besoins qu'un étudiant en formation continue. Proposer les mêmes prestations de service à l'ensemble du public cible ayant des besoins différents aboutit forcément à

²⁵ L'évaluation statistique de l'usage des ressources numériques est utile pour des raisons d'ordre documentaire, économique et politique. Le recueil des données quantitatives se base principalement sur deux sources distantes : l'une provenant de la bibliothèque et l'autre des éditeurs. Les éditeurs produisent de plus en plus des rapports conformes à la norme Counter visant l'harmonisation de la collecte et de la diffusion des statistiques [MACÉ, 2009, pp13-15].

l'insatisfaction de ce public. À l'inverse, proposer une offre typique à tout universitaire est inconcevable. Dans ce cas, il est indispensable de segmenter ce public. La segmentation d'un public consiste à le découper en plusieurs sous-segments homogènes. Chaque segment regroupe des universitaires à peu près similaires entre eux en termes de besoins et de comportements et dissimilaires par rapport aux universitaires des autres segments. Chaque segment correspond ainsi à une demande homogène [MUET, SALAÛN, 2001, p39].

Les questions qui se posent lors de la segmentation sont de deux natures : celle du nombre de segments et celle de méthodes de segmentation. La règle à respecter est de ne pas être ni trop général ni trop précis. Il est raisonnable d'identifier de trois à six ou sept segments. L'intérêt est de repérer les grands profils types des universitaires (en donnant un nom à chacun). Quant à la question du choix des critères de segmentation, l'expérience a fait apparaître que les critères socioprofessionnels et/ou informationnels (mentionnés auparavant) sont souvent les plus pertinents pour segmenter le public de la bibliothèque. Les critères comportementaux sont pourtant adéquats dans le cas d'un public relativement homogène dans ses activités ou pour affiner la segmentation [SALAÛN, MUET, 2008, p42]. En principe, la segmentation du public se fait une fois pour toutes à partir d'une analyse des besoins. Cependant, les mutations fortes dans les deux environnements de la bibliothèque exigent la révision de cette segmentation pour assurer sa pertinence [MUET, SALAÛN, 2001, p60].

Le ciblage du public est la suite logique de la segmentation. Il consiste à choisir parmi les différents segments établis ceux qui intéressent le plus l'organisme [IBNLKHAYAT, 2005, p210]. Florence MUET donne, de son côté, une définition neutre à la notion de ciblage : c'est déterminer avec précision le degré d'adaptation entre l'offre de services et les besoins d'un (ou des) segment(s) d'utilisateurs que la bibliothèque universitaire souhaite cibler [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p52].

Quatre stratégies de ciblage sont possibles [MUET, SALAÛN, 2001, pp113-115] :

- 1 **Le marketing indifférencié** : connu aussi sous le nom du marketing de masse, il consiste à proposer une offre identique à l'ensemble du public, sans tenir compte de l'hétérogénéité existant entre les segments. Un tel marketing est pertinent lorsqu'on s'adresse au public très homogène ou peu nombreux ;

- 2 **Le marketing concentré** : il ne cible qu'un seul segment (ou deux segments très proches) avec une offre et des conditions d'accès spécifiquement adaptées aux caractéristiques de ce segment ;
- 3 **Le marketing adapté** : il consiste à proposer la même offre à l'ensemble du public mais avec des modalités d'accès spécifiques pour chacun des segments. Un simple exemple pour illustrer ceci, les modalités du prêt (durée de prêt, types de doucement à emprunter dépendent souvent du statut des usagers : étudiants, enseignants, lecteurs extérieurs) ;
- 4 **Le marketing différencié** : il consiste à proposer à chaque segment d'utilisateurs une offre et des conditions de mise à disposition spécifiquement adaptées à ses besoins.

Cependant, face aux usagers de plus en plus exigeants et difficiles à fidéliser, la tendance s'oriente aujourd'hui vers ce qu'on appelle l'individualisation de l'offre, soit « la personnalisation de masse » qui consiste à proposer à chaque usager une offre spécifiquement adaptée à ses besoins et ses attentes. Citons à titre d'illustration la diffusion sélective de la nouvelle acquisition. Les informations de base sont identiques mais l'assemblage est personnel [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p53].

Notons que le choix en matière de public cible dépend de deux critères : la mission de la bibliothèque et la diversité du public [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p52]. En effet, du fait que la bibliothèque universitaire a pour vocation de répondre aux besoins de l'ensemble de la communauté universitaire à laquelle elle s'adresse et que son public est diversifié, elle ne peut pas, à titre d'exemple, choisir le marketing concentré ou le marketing indifférencié [MUET, SALAÜN, 2001, p121].

Il est tout de même important de souligner que bien que l'analyse du public soit centrale dans la démarche marketing, certaines bibliothèques ne fondent pas leurs offres sur la volonté de répondre à des besoins. Elles sont, en ce sens, dans le « marketing de l'offre », qui consiste à concevoir une offre en fonction du choix de positionnement. Ainsi l'offre sera intéressante pour certains usagers et inutile pour d'autres [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p53].

1.3.2.4. Se positionner

Une fois le(s) segment(s) cible(s) choisi(s), la BU se met à définir le positionnement qu'elle occupe déjà et celui qu'elle désire occuper ou faire occuper à ses services, activités, bibliothécaires... auprès de chaque segment d'utilisateurs [IBNLKHAYAT, 2005, p216]. En effet, dans le contexte de surabondance d'informations, de généralisation d'usages d'Internet et du document numérique et de sur-utilisation des moteurs de recherche comme *Google*, la BU n'est plus perçue comme la seule source d'information par son public. Elle se trouve désormais devant la nécessité de prouver son utilité au sein de l'université et de la communauté qu'elle sert ainsi que son identité quant aux offres semblables confectionnées par les partenaires et/ou les concurrents [IBNLKHAYAT, 2005, p217], [MICHEL, ROUSSEL GAUCHERAND, DE GOUTTES, 2008, pp44-45].

Le positionnement se fait aussi bien par l'utilisateur que par la bibliothèque universitaire. L'utilisateur positionne en fait dans son esprit la BU et/ou ses produits, ses services, ses bibliothécaires... comparativement aux autres offres existantes et à l'égard de ses attentes et ses besoins. La BU planifie, de son côté, le positionnement de son offre pour que celle-ci bénéficie d'une place privilégiée dans l'esprit des utilisateurs cibles. Positionner une offre de services consiste alors à la concevoir et à la promouvoir de façon à ce qu'elle soit associée à une valeur distinctive, par rapport aux partenaires ou aux concurrents, auprès des utilisateurs cibles. Le positionnement se déroule en trois étapes : l'étape de la différenciation qui consiste à identifier la particularité de l'offre de services qui la distingue de ses partenaires et/ou ses concurrents ; l'étape de choix d'un positionnement parmi les différentes voies possibles permettant de répondre au mieux aux besoins de la communauté, et enfin celle de la communication aux utilisateurs du positionnement choisi [IBNLKHAYAT, 2005, pp217-220].

1.3.2.5. Ajuster l'offre à la demande

Une fois que le(s) segment(s) sont choisi(s) et les besoins et attentes des utilisateurs connus, il s'agit ensuite de raisonner en termes de « gamme de services » et non plus en termes de « catalogue », c'est-à-dire de structurer et d'hierarchiser l'éventail des services correspondant aux besoins des utilisateurs autour de pôles. Comme mentionné auparavant, deux logiques sont possibles celle de la largeur et celle de la profondeur. Un équilibre entre les deux

dimensions, soit une stratégie intermédiaire, est de même envisageable et c'est ainsi la plus souvent retenue [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p53].

Rappelons-le, développer une offre très large signifie qu'on propose plusieurs services de base, peu développés en profondeur, pour satisfaire les différents besoins du public visé. Cette stratégie permet de fidéliser le public et peut éventuellement être privilégiée dans un marketing indifférencié. Décliner une offre en profondeur signifie qu'on se concentre sur un service de base et qu'on le détaille et qu'on l'enrichit soit avec un nombre important de services périphériques, soit avec des modalités de fourniture différentes, soit les deux à la fois pour satisfaire un besoin de façon diversifiée. Cette stratégie est pertinente pour la bibliothèque qui cherche à se différencier ou celle qu'elle veut satisfaire un besoin très fort. Une stratégie intermédiaire vise à trouver un équilibre entre la largeur et la profondeur de l'offre. Elle consiste à proposer en parallèle plusieurs services de base (l'offre est large) mais seulement un de ces services est développé en profondeur (l'offre est profonde) [MUET, SALAÜN, 2001, pp126-128].

Pour diverses raisons (diversité des environnements, évolution rapide des pratiques documentaires, potentialités technologiques), il est difficile de concevoir une modélisation des services de base génériques qu'une bibliothèque peut proposer. Malgré cela, plusieurs chercheurs ont fait un essai de modélisation. Citons Florence MUET qui a repéré cinq pôles de services pour la fonction documentaire comme suit : **la facilitation de l'accès à l'information** (portail documentaire, Q/R²⁶...), **la diffusion d'information** (alertes, produits d'information...), **l'élaboration documentaire** (synthèses, bookmarks...), **l'assistance documentaire** (formation, aide en ligne...) et **l'animation de dispositifs de production de publication et de diffusion d'information** (archives ouvertes, wiki...) [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p53].

La définition d'une offre ne se limite pas à définir les pôles et les types de services qui seront proposés aux utilisateurs. Dans une stratégie de mix, *il s'agit aussi de déterminer le mode de relation qui sera établi avec le public (servuction), les modalités du contrat qui seront passées avec le public et enfin les axes de communication qui seront privilégiés* [MUET, SALAÜN, 2001, p125]. Dans l'approche service, il est important également de définir pour chaque service *le mode opératoire qui sera*

²⁶ Question/Réponse.

proposé à l'utilisateur et la nature de la participation de celui-ci pour l'obtention d'un résultat conforme à son besoin [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p53].

Une bonne stratégie marketing s'attache aux trois critères de décision suivants : moyens, public et positionnement. Il est important d'élaborer l'offre à partir des moyens disponibles dans la bibliothèque universitaire en définissant également les moyens qui seraient nécessaires au renouvellement de cette offre (compétence du personnel...). La définition d'une stratégie s'appuie aussi sur la nature du public et ses attentes : plus le public est hétérogène plus on s'oriente vers la largeur de l'offre ; plus le niveau de demande est complexe plus on s'oriente vers la profondeur de l'offre. L'offre reflète l'identité de la bibliothèque et son positionnement. Une offre large crée une bibliothèque généraliste et une offre profonde crée une bibliothèque très spécialisée [MUET, SALAÜN, 2001, pp133-134].

1.3.2.6. Planifier et contrôler la stratégie marketing

Une fois les décisions prises suite à une négociation avec la tutelle, il est le temps de passer à l'action [MUET, SALAÜN, 2001, pp177-178]. La mise en œuvre d'une stratégie se traduit par l'élaboration d'un plan marketing. Ce plan fait partie intégrante du plan global de la bibliothèque. Il s'agit d'un document indique les objectifs à atteindre, la stratégie envisagée et les moyens nécessaires à mettre en action. C'est un document de travail et un instrument de contrôle permettant de garantir la cohérence et le succès des différentes actions engagées par la bibliothèque. Quant à sa durée, la planification couvre une période allant du six mois à une ou plusieurs années. La planification à long terme implique pourtant une série de plans à court terme [IBNLKHAYAT, 2005, pp349-353].

Il n'existe pas un modèle unique pour la rédaction de ce plan. Cependant, huit éléments, allant du général vers le particulier, pourraient servir les dirigeants dans leur processus de planification [IBNLKHAYAT, 2005, p354] :

- 1 **Sommaire** : il s'agit d'un résumé d'une à deux pages incluant les éléments clés du plan d'action, accompagné d'une table des matières facilitant la localisation des informations nécessitant une lecture approfondie ;
- 2 **Analyse et diagnostic** : cette section donne les éléments clés de l'analyse interne, externe et du public, tout en présentant les forces et les faiblesses de la BU ainsi que les opportunités et les menaces de son environnement ;

- 3 **Mission et objectifs** : il s'agit de rappeler de la mission de la BU et de préciser les objectifs qualitatifs et quantitatifs à atteindre (par exemple, la BU vise à améliorer la qualité des services qu'elle offre à son public, le taux souhaité pour l'utilisation de ressources électroniques par les chercheurs est 85%) ;
- 4 **Stratégie** : cette section détaille les choix retenus en termes de ciblage, d'offre de service et de positionnement ;
- 5 **Moyens** : il s'agit d'élaborer un programme détaillé avec un calendrier indiquant qui fait quoi, à quel moment et avec quels coûts. Le diagramme de Gantt peut être utilisé ici car il permet de préciser les tâches à réaliser en fonction de la durée du plan ;
- 6 **Budget** : il s'agit d'une estimation du budget ;
- 7 **Exécution** : cette section se donne les éléments de l'exécution du plan selon trois étapes : l'organisation de la bibliothèque, la mise en œuvre et le contrôle du plan ;
- 8 **Annexes.**

La BU doit mesurer les résultats de l'exécution du plan marketing, ce qui permet d'apporter les rectificatifs nécessaires afin d'atteindre les objectifs énoncés et les stratégies choisies. Deux niveaux d'évaluation peuvent envisagés : l'un interne, visant à évaluer les actions réalisées à l'intérieur de la bibliothèque, et l'autre externe, visant à évaluer la satisfaction des usagers [IBNLKHAYAT, 2005, pp421-423].

I.3.3. Élaborer et gérer une relation de satisfaction avec les usagers

Il est important de souligner, tout d'abord, que la bibliothèque universitaire s'organise autour d'un réseau de relations avec une diversité d'acteurs : sa tutelle, soit l'université à laquelle elle dépend ; ses partenaires comme les fournisseurs, les éditeurs, les auteurs, les librairies et les autres bibliothèques ; son personnel dont les bibliothécaires à l'accueil représente une partie ; et bien sûr son public constitué principalement d'étudiants, d'enseignants, et du personnel de l'université [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p61], [KOTLER, KELLER, MANCEAU, et al, 2009, p28]. Focalisons-nous sur ce public et donc sur la gestion de la relation usager.

De nos jours, construire et maintenir une relation de satisfaction avec les usagers est une nécessité incontournable pour assurer l'avenir de la BU dans un milieu concurrentiel où celle-ci n'est plus la seule source d'information de ses usagers. L'état d'esprit des dirigeants et des bibliothécaires doit impérativement changer et intégrer la notion de satisfaction des usagers qui, sinon, trouveront ailleurs ce qu'ils cherchent [POISSENOT, OCTOBRE, BRISSET, et al, 2009, p63]. Nous assistons ainsi à la naissance d'un nouveau rôle totalement différent pour les bibliothécaires. Ce rôle les emmène à devenir responsables de la satisfaction de leurs usagers tout en développant des relations étroites et durables avec eux [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p61]. Il est important de préciser que la relation entre la bibliothèque et ses usagers doit se concevoir comme une relation à double sens et d'échange mutuel. Cela veut dire que si la bibliothèque s'efforce d'offrir à ses usagers les meilleures prestations et les meilleurs produits d'information possibles, il faut qu'en retour les usagers utilisent cette offre qui a été sélectionnée et traitée pour les aider dans leurs activités d'études et de recherche. Ceci se réalise en partant des besoins des usagers et aboutit à leur satisfaction [LINDON, JALLAT, 2010, p378], [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p63].

1.3.3.1. La satisfaction des usagers : définition et vertus

Tout d'abord, la satisfaction se définit « *comme le sentiment de plaisir ou de déplaisir qui naît de la comparaison entre des attentes préalables et une expérience de consommation* » [LENDREVIE, LÉVY, LINDON, 2009, p859]. Elle est, en ce sens, à la fois émotionnelle (plaisir, déplaisir) et cognitive (évaluation, jugement) et c'est d'ailleurs ce qui fait la grande différence avec la qualité perçue qui est essentiellement cognitive [CAMELIS, DANO, GUÉRIN, et al, 2010, p252]. Comme la montre cette définition, la satisfaction ou l'insatisfaction de l'utilisateur résulte de la confrontation de ses attentes à l'égard d'un service rendu par la bibliothèque. Cela veut dire, en d'autres termes, que plus les attentes des usagers sont élevées, plus leur satisfaction sera difficile à aboutir. De nos jours, les usagers sont de plus en plus exigeants. Ils attendent un accès rapide et facile à une information fiable et de qualité [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p60]. Satisfaire leurs besoins, c'est par conséquent le grand défi auquel se trouvent aujourd'hui confrontés les dirigeants de la bibliothèque universitaire. Ainsi, pour pouvoir survivre dans cet environnement concurrentiel, la satisfaction générée par la relation à la bibliothèque doit impérativement être supérieure à celle que peut établir l'utilisateur avec Internet [CAMELIS, DANO, GUÉRIN, et al, 2010, p248].

La satisfaction des usagers présente en fait trois avantages pour la bibliothèque universitaire [POISSENOT, OCTOBRE, BRISSET, et al, 2009, p63], [CAMELIS, DANO, GUÉRIN, et al, 2010, pp254-260], [LINDON, JALLAT, 2010, p375] :

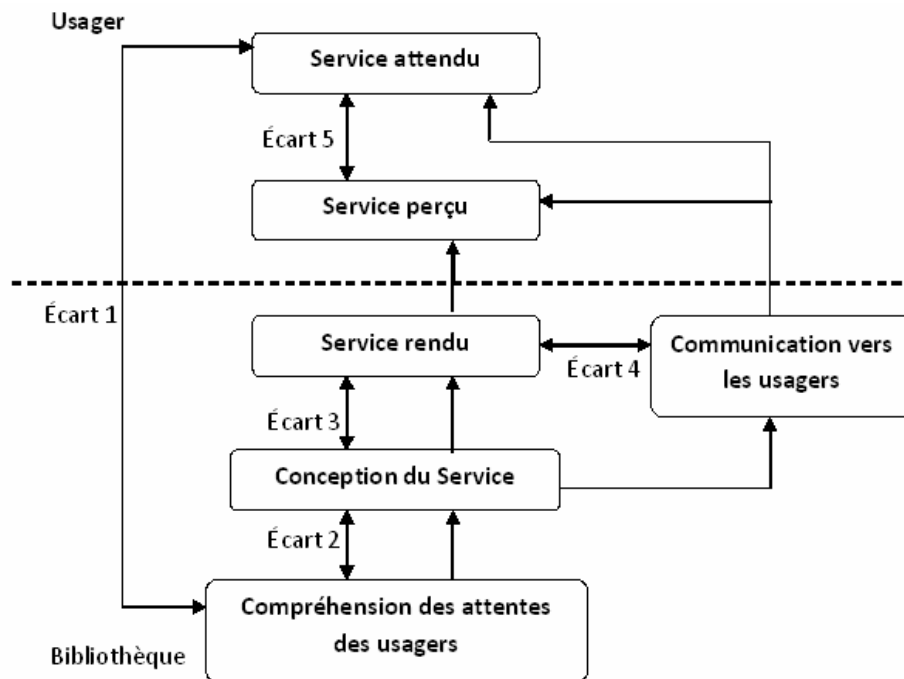
- 1 **La satisfaction entraîne la fidélité des usagers** : un usager satisfait est en général un usager qui revient à la bibliothèque de son université, et l'apprécie comme une source d'information de qualité, malgré la proximité des moteurs de recherche comme *Google* ;
- 2 **La satisfaction entraîne un bouche-à-oreille positive** : un usager satisfait en parle à son entourage, ainsi c'est lui le meilleur promoteur de la bibliothèque (une source neutre, fiable, ses argumentations sont adaptées à l'interlocuteur...) ;
- 3 **La satisfaction entraîne la satisfaction des bibliothécaires** : proposer une prestation de services adéquate et de qualité, se sentir utile, être apprécié par les usagers, recevoir leur confiance, etc. sont autant de raisons qui renforcent les attitudes positives chez les bibliothécaires en contact. Ils sont motivés, et veulent toujours de faire mieux, sont convaincus de l'intérêt d'établir des relations durables avec les usagers, et sont fiers d'appartenir à une bibliothèque qui satisfait son public.

1.3.3.2. Satisfaction et qualité

Rappelons-le, la qualité d'un service, telle qu'est jugée par les usagers, entraîne soit la satisfaction, soit l'insatisfaction : « *la qualité perçue influence la satisfaction* » [KOTLER, KELLER, MANCEAU, et al, 2009, p173]. En d'autres termes, cela se traduit par le fait que plus les prestations de services sont de qualité et adaptées au niveau des besoins des usagers, plus ces usagers seront satisfaits. Certes, l'inverse est vrai.

Les chercheurs en management ont développé un modèle permettant de déterminer les causes possibles qui empêchent une organisation de services d'aboutir à des services de qualité. L'élimination des obstacles potentiels de la non-qualité réduit par conséquent les sources d'insatisfaction. Ce modèle, illustré par la figure (n°5), s'appuie sur le concept de confirmation/infirmité des attentes, c'est-à-dire l'écart entre le service perçu et le service attendu par le client, tout en indiquant les écarts qui induisent l'insatisfaction. Ces écarts sont au nombre de quatre que nous pouvons adapter à notre domaine [CAMELIS, DANO, GUÉRIN, et al, 2010, pp261-266] :

Figure 5 : Le modèle des écarts



Source : adapté CAMELIS, DANO, GUÉRIN, et al, 2010, p261

- 1 L'écart qui peut exister entre ce que l'utilisateur attend et ce que le dirigeant de la bibliothèque comprend qu'il attend. Il est souvent dû à l'absence d'écoute ou à l'incompréhension des attentes d'utilisateurs ;
- 2 L'écart qui peut se produire entre ce qui serait souhaité et ce qui est théoriquement réalisable. En effet, pour diverses raisons (problèmes financiers, stratégie de ciblage, insuffisances des technologies...), la bibliothèque ne peut pas toujours proposer le niveau de service souhaité par l'utilisateur ;
- 3 L'écart qui peut apparaître entre ce que l'on décide de faire et ce qui est effectivement réalisé. Un dirigeant peut avoir parfaitement compris les attentes de ses utilisateurs et avoir bien conçu le service adéquat à leurs attentes, mais il arrive parfois qu'il ne puisse pas maintenir le niveau de performance. Voici quelques exemples pour illustration : une photocopieuse en panne, un bibliothécaire au poste d'accueil absent, des mauvaises relations entre utilisateurs ou tous les exemplaires d'un livre en prêt ;
- 4 L'écart qui peut se trouver entre ce que l'on dit et ce que l'on fait, c'est-à-dire lorsque la bibliothèque promet dans ses outils de communication (brochures, affiches, portail, blog...) plus qu'elle ne peut effectivement réaliser. Les annonces exagérées élèvent le niveau des attentes des utilisateurs qu'il sera par la suite difficile de satisfaire.

Notons d'ailleurs que l'écart 1 est l'écart entre l'utilisateur et la bibliothèque. Les écarts 2, 3 et 4 sont par contre des écarts internes qui se trouvent entre les différents départements de la bibliothèque.

Un point intéressant à souligner : un outil basé sur la qualité minimale, attendue et perçue a été fondé pour les bibliothèques qui souhaitent évaluer la qualité des services rendus à partir de la perception de leurs usagers, c'est *Libqual+*²⁷. Il s'agit d'une enquête de satisfaction standardisée (en ligne) conçue et diffusée par l'ARL²⁸. Ses questions permettent d'évaluer trois dimensions des services rendus : la relation avec les bibliothécaires, l'accès aux ressources documentaires et la bibliothèque en tant que lieu [CHOURROT, 2011, p15]. Les bibliothèques universitaires françaises sont de plus en plus nombreuses à adapter cette enquête de satisfaction. Nous en citons quelques-unes : le SCD Lille 2, Lyon 1, Toulouse 1, Paris 5, et Angers. Par ailleurs, l'enquête *Libqual+* sert à faire du *benchmarking*.

Le *benchmarking* se définit comme « un processus de recherche systématique des meilleures pratiques et des innovations dans le but de les adopter, les adapter et les appliquer pour une grande performance de la [bibliothèque] ». C'est aussi « une démarche qui consiste [...] à tirer des expériences réussies dans d'autres organisations et à les introduire dans la sienne » [HERMEL, ACHARD, 2010, p3]. La mise en œuvre d'une démarche de *benchmarking* se déroule en quatre étapes : identifier son propre fonctionnement et repérer ce qui nécessite une amélioration ; sélectionner les leaders (concurrents, partenaires...) dans un secteur d'activité donnée tout en comprenant et découvrant comment ils réussissent ; incorporer les bonnes pratiques dans ses opérations en fonction de ses capacités (budget, compétence du personnel, acceptation du changement...) ; progresser vers l'excellence en termes de qualité (objectifs clairs, plan d'amélioration...) [ACCART, RÉTHY, 2008, p293]. Nous distinguons quatre types de *benchmarking* [ACCART, RÉTHY, 2008, p293] :

- **Le *benchmarking* interne** : il s'agit de comparer des fonctions ou des processus similaires de différents départements au sein d'une même bibliothèque ;

²⁷ <<http://www.libqual.org/home>>. (Consulté le 08 mai 2011).

²⁸ Association of Research Libraries.

- **Le *benchmarking* auprès des concurrents directs** : il s’agit de se comparer aux organismes de documentation comparables, repérés préalablement comme les plus performants (leaders) dans le domaine que l’on souhaite améliorer ;
- **Le *benchmarking* orienté vers d’autres fonctions** : il s’agit de sortir de son univers habituel et de son secteur d’activité, puis de s’orienter vers d’autres fonctions traitant la documentation (journalisme...) ;
- **Le *benchmarking* horizontal** : consiste à adapter des pratiques venant de secteurs différents (l’usage du code à barres, initialement conçu pour le secteur industriel, a été transposé avec succès à la fonction de prêt dans les bibliothèques).

I.3.3.3. Facteurs de réussite d’une relation de satisfaction durable avec les usagers

La bibliothèque universitaire qui souhaite établir et maintenir une relation de satisfaction avec son public cible devrait procéder en quatre étapes qui se complètent les unes les autres : connaître les usagers, soigner la qualité de l’offre de services, ainsi que l’attitude des bibliothécaires au poste d’accueil et la modernisation de l’espace de la bibliothèque.

I.3.3.3.1. Connaître les usagers

Pour établir une relation de satisfaction avec les usagers, une connaissance approfondie de leurs pratiques, de leurs besoins et de leurs attentes s’impose en premier lieu. Il s’agit d’identifier (régulièrement) leurs exigences et le niveau de réponse à y apporter pour réfléchir dans un second temps à leur satisfaction par des prestations (innovantes) sur mesure. En effet, un service ou un produit qui ne correspond pas aux besoins d’usagers n’aura aucune chance d’être utilisé. Une grille d’analyse des besoins des usagers a été présentée ci-dessus. Les dix questions clés suivantes pourraient de plus être utiles pour identifier les profils de nos usagers [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, pp61-62] :

- « Qui sont-ils ?
- Quelles sont leurs caractéristiques ?
- Que savent-ils de l’offre de la BU ?
- Qu’est ce qui déclenche leur décision d’utiliser la BU ?
- Comment utilisent-ils la BU ?

- Quels services veulent-ils connaître ?
- Quels services voudront-ils à l'avenir ?
- Quelles sont leurs perceptions et leurs attentes ?
- Quels profils recherchent-ils ?
- Quel genre d'expériences ont-ils des services de documentation en général ? »

Connaître les usagers se traduit également par la nécessité de mesurer leur satisfaction, c'est-à-dire d'évaluer la relation que nous avons tissée avec eux, dans l'objectif d'assurer l'adéquation entre la nouvelle prestation et les attentes et d'y apporter les améliorations souhaitées si nécessaire [CAMELIS, DANO, GUÉRIN, et al, 2010, pp267-268]. La satisfaction se mesure également sur un service existant, ce qui donne l'occasion de percevoir des évolutions au niveau des besoins et des attentes des usagers, et de concevoir, par conséquent, des modifications dans les caractéristiques de l'offre existante permettant de répondre à leurs nouvelles exigences [SUTTER, 2002, pp79-80].

Dans le cadre de la même étude de satisfaction, l'évaluation peut porter sur une ou plusieurs catégories d'usagers (étudiants en Licence, enseignants...), sur un ou différents services proposés par la bibliothèque (renseignement en ligne, formations aux usagers, disponibilité des ouvrages, disponibilité de places assises, comportement des bibliothécaires en contact, horaires d'ouverture, ergonomie de l'interface...), sur un ou différents aspects de services particuliers (durée de prêt, nombre de livres prêtés...). L'appréciation des usagers devra être évaluée sur une échelle allant de un à quatre, à cinq ou à sept valeurs (un étant la valeur la plus basse) [AFNOR, 2008, pp61-62].

Il est important que la satisfaction des usagers soit mesurée par différents moyens et de façon périodique. Les résultats doivent ensuite être diffusés d'une part auprès de tout le personnel de la BU, que celui-ci soit en contact ou non avec eux [CAMELIS, DANO, GUÉRIN, et al, 2010, p268], et d'autre part auprès du public cible. Questionnaire (papier, en ligne), entretien individuel (en face à face, téléphonique) et *focus group* sont les principaux outils permettant de connaître l'appréciation portée sur les services rendus par la bibliothèque par la communauté universitaire [NUTTIN, 2009, p39], [AFNOR, 2008, p62]. À ces outils

s'ajoutent des moyens informels : le cahier de suggestions²⁹, les fiches d'évaluation accompagnées d'un service proposé, les bibliothécaires à l'accueil, la mesure de fréquentation (physique, virtuelle), prendre la place de l'utilisateur, etc. [SUTTER, 2002, p96].

La connaissance du public se fait alors en amont (analyse des besoins et des attentes du public cible) et en aval (mesure de la satisfaction) [SUTTER, 2002, p79]. La qualité des études des besoins et de satisfaction conditionne l'adaptation du service rendu aux attentes du public universitaire.

I.3.3.3.2. La qualité de l'offre de services

La satisfaction des besoins se fait normalement par l'offre de services qui a été conçue pour les usagers sous la forme et dans les délais qui leur conviennent. Sans revenir sur ce qui a été dit plus haut sur la stratégie d'offre et sur la qualité du service, nous voulons mettre l'accent sur la nécessité de concevoir avec les usagers une offre de services adéquate à leurs attentes et de renforcer leur participation et leur adhésion à cette offre conçue principalement pour les aider dans leurs activités d'études et de recherche.

Concevoir une offre de services satisfaisant au mieux les usagers cibles repose en grande partie sur l'adoption d'une approche dite « co-productive ». Celle-ci, contrairement à l'approche traditionnelle³⁰, consiste à faire intégrer certains usagers dits « pilotes » très en amont dans les phases de conception. Leurs conseils, leurs avis et leurs propositions constituent en fait un guide orientant les décisions à prendre en matière de services : caractéristiques spécifiques du service, éléments de servuction convenables (nombre de bibliothécaires, types d'équipements, niveau de compétences requis des usagers...) [CAMELIS, DANO, GUÉRIN, et al, 2010, p302].

Pour rendre les usagers plus actifs et pour leur permettre de bénéficier pleinement de l'offre spécialement conçue pour eux, une organisation d'activités d'information et de formation s'impose. Cette activité est très importante car les usagers ont souvent des difficultés à

²⁹ Cet outil présente l'intérêt de donner à l'utilisateur la possibilité de s'exprimer directement pour améliorer le service [NUTTIN, 2009, p39].

³⁰ La bibliothèque universitaire s'oriente, dans cette approche, vers les normes pour développer les performances de l'offre de services sans se soucier de sa capacité à répondre aux besoins des usagers. Ces derniers n'interviennent que dans la phase de test qui se situe en avant de processus de production.

percevoir les bénéfices que leur procure un nouveau service ou un service innovant. Il faut alors former les usagers au fonctionnement de ce service tout en leur précisant ses avantages (rapidité, facilité, sécurité...). Il ne faut pas oublier, par ailleurs, que les bibliothécaires au poste d'accueil doivent être formés et informés à ce nouveau service avant sa mise en œuvre auprès des usagers [CAMELIS, DANO, GUÉRIN, et al, 2010, p303].

Former les usagers en milieu universitaire ne se limite pas à cet aspect, mais concerne aussi la maîtrise de l'information. Partant du constat que le public universitaire (surtout les nouveaux étudiants) méconnaît les bonnes modalités de recherche (choix d'outils, détermination des concepts-clés, consultation du catalogue, évaluation des informations...), une gamme de formations documentaires a été mise en place. Ces formations sont organisées tout au long de l'année universitaire. Leur objectif est d'améliorer les compétences du public desservi dans la recherche et l'évaluation de l'information trouvée. Elles sont de différents types citons pour illustration : la formation individuelle à la demande, l'autoformation et sans oublier les formations intégrées dans les différents cours et programmes d'études [TURNER, DUFOUR, LAPLANTE, et al.,2010, pp180-181].

I.3.3.3.3. Attitude des bibliothécaires au poste d'accueil

Malgré la spécificité de la participation de l'utilisateur qui vient renforcer, parfois remplacer, le travail des bibliothécaires, ces derniers et surtout ceux en face-à-face restent le pivot central dans le développement d'une relation durable et cohérente avec les usagers.

Les relations directes en bibliothèque entre bibliothécaires et usagers (connues aussi par les moments de vérité) doivent se concevoir comme un véritable dialogue et non pas comme un simple monologue. Pour réussir cela, il faut gérer tous les moments au cours desquels un usager entre en contact avec les bibliothécaires de la bibliothèque afin qu'il puisse bénéficier pleinement de ses ressources, ses locaux, ses équipements, ses services... [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p63]. Ceci veut dire, en d'autres termes, qu'il faut former les bibliothécaires qui se trouvent en contact direct avec les usagers tant sur le plan technique (opérationnel) que sur le plan relationnel. La formation au technique est celle qui leur permet d'effectuer correctement les différentes tâches de leur métier. La formation au relationnel est celle qui leur permet d'améliorer leur aptitude d'écoute, de dialogue, d'accueil

en souriant... [EIGLIER (B), 2010, p112]. Dans son témoignage, Martine ALLÈGRE, responsable de la bibliothèque³¹ Dieter Schmidt de Grenoble École de Management, souligne deux autres volets de compétences « orientées usagers » à développer chez les bibliothécaires au poste d'accueil : celles dans les disciplines sur lesquelles travaillent les universitaires qui permet d'établir une relation de confiance avec eux et de leur apporter toute aide nécessaire, ainsi que les compétences linguistiques facilitant la communication avec les étudiants étrangers [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p55], [RANJARD, GAYON, ARMAND, et al., 2009, p53]. L'accueil téléphonique est aussi important que l'accueil en bibliothèque. Cependant l'interaction téléphonique nécessite des compétences supplémentaires de la part des bibliothécaires : savoir utiliser une voix chaleureuse et douce, utiliser un vocabulaire simple, gérer le nombre de sonnerie, donner des réponses brèves et claires, gérer la durée de la communication, accueillir avec convivialité (un sourire s'entend au téléphone), etc. [MIRIBEL, 2009, pp114-130].

La construction de relations fortes avec les usagers présuppose, en outre, que la bibliothèque soit entièrement centrée sur son public. Cela signifie que la qualité du service et la satisfaction des besoins des usagers qui en résulte doit être au cœur des préoccupations de tout le personnel de la bibliothèque. En ce sens, les bibliothécaires de face-avant et ceux de base-brrière sont tous les deux chargés de fournir un excellent service au public universitaire [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, pp62-63]. Il convient de préciser que dans une bibliothèque « orientée usagers », les bibliothécaires au poste d'accueil sont intimement motivés pour atteindre l'excellence en termes de relations avec les usagers car ils sentent que toute la bibliothèque est là, derrière eux, pour les aider dans cette voie [CAMELIS, DANO, GUÉRIN, et al, 2010, p266]. Le dirigeant se trouve ainsi devant la nécessité de développer l'esprit d'équipe pour assurer une meilleure satisfaction des usagers. La bonne interaction entre la partie visible et la partie invisible de la bibliothèque consiste « à faire le bilan du fonctionnement de chacun dans l'équipe et à améliorer le comportement de chacun dans l'optique d'aider les autres pour une meilleure efficacité du groupe vis-à-vis [...] de l'utilisateur » [EIGLIER (B), 2010, pp112-113].

Pour assurer une meilleure satisfaction du public desservi, le dirigeant de la bibliothèque universitaire doit traiter son personnel comme des usagers et rechercher ainsi leur

³¹ <<http://www.grenoble-em.com/281-bibliotheque-1.aspx>>. (Consulté le 23 février 2011).

satisfaction³² [EIGLIER (B), 2010, p107]. C'est d'ailleurs ce que préconise le concept de « marketing interne ». En effet, il est inutile de promettre au public cible un excellent niveau de service si les bibliothécaires ne sont pas en mesure de l'assurer. Il est exigé alors de les former, de les motiver et si possible de leur donner plus de pouvoir³³ afin qu'ils se sentent mieux dans leur travail et qu'ils souhaitent, par conséquent, satisfaire au mieux la communauté universitaire [KOTLER, KELLER, MANCEAU, et al, 2009, p31], [EIGLIER (B), 2010, p114]. Cela pourrait se résumer par le slogan suivant « *Prenez soin des clients internes, ils prendront soin des clients externes* » [MUET, ALLEGRE, DE LEPINAY, et al., 2008, p62]. Il est alors indispensable de doubler les études de satisfaction des usagers par la mesure du degré de satisfaction du personnel de la bibliothèque et tout particulièrement ceux en face-avant [LENDREVIE, LÉVY, LINDON, 2009, p994]. Satisfaire le personnel en contact présuppose une connaissance fine de leurs besoins. Marielle de MIRIBEL hiérarchise, dans son livre « Accueillir les publics : comprendre et agir », les besoins des bibliothécaires au poste d'accueil en cinq niveaux principaux, tout en s'appuyant sur la pyramide des besoins de Maslow [MIRIBEL, 2009, pp110-111] :

- 1 Les **besoins physiologiques** sont ceux qui sont liés à la survie. Ils recouvrent le besoin d'avoir des conditions de travail acceptables, de pouvoir se restaurer et boire, de pouvoir se rendre aux toilettes et s'asseoir en cas de fatigue ;
- 2 Le **besoin de sécurité** est souvent lié à la stabilité de leur emploi et à la sécurité de recevoir une rémunération ;
- 3 Le **besoin d'appartenance**, c'est le besoin d'appartenance à une équipe, d'être écouté, consulté et de pouvoir donner son avis ;
- 4 Le **besoin de reconnaissance** est lié à l'estime de soi. Il s'agit du besoin d'être apprécié par ses collègues, d'être reconnu dans ses compétences et de se sentir valorisé ;
- 5 Le **besoin de sens**, c'est le besoin de faire un travail utile, de se former, d'avoir des responsabilités.

I.3.3.3.4. Espace de la bibliothèque

La dématérialisation des collections et l'accès à distance n'ont pas fait disparaître la nécessité de la bibliothèque universitaire en tant que lieu d'étude, de consultation et d'emprunt.

³² La satisfaction au travail se définit comme « *un état émotionnel positif ou plaisant résultat de l'évaluation faite par une personne de son travail ou de ses expériences de travail* » [EIGLIER (B), 2010, p109].

³³ C'est une traduction du mot anglais *empowerment*, qui signifie « *partager l'information avec le personnel en contact et le mettre dans une situation de prendre des initiatives bénéfiques pour le client* » [EIGLIER (B), 2010, p114].

Cependant, de nouveaux modèles, comme la bibliothèque hybride et plus récemment celui du *Learning Centre*³⁴, sont nés pour répondre aux besoins changeants des usagers, en leur offrant un accès facile à l'information (sur place et à distance) avec des conditions de travail confortable. Plus précisément, outre les fonctions traditionnelles (accès aux ressources papiers et numériques, prêt...), les BU intègrent des espaces de formation, des espaces de vie (restauration, boutiques, zone de détente...), des espaces culturels (expositions, librairies...), etc. [LECOQ, 2010, p27+p30]. Assurer la satisfaction des usagers, qu'ils soient étudiants, enseignants, personnel ou lecteurs extérieurs, nécessite alors que la BU soit conviviale (bibliothécaires au poste d'accueil, blog, wiki...), chaleureuse, lumineuse (éclairage artificiel...), aérée, spacieuse, lisible (signalétique, guide de lecteur, site web...), équipée (WiFi, prises électroniques, manuels universitaires...), calme, confortable (mobilier...), propre, agréablement décorée avec des heures d'ouverture étendues...³⁵

Pour conclure sur les facteurs clés du succès d'une relation de satisfaction durable avec nos usagers, il convient de souligner l'intuition suivante : la satisfaction des usagers, absolument nécessaire pour le développement de relations durables avec eux, ne peut s'obtenir que par des prestations de services de qualité, offertes dans des bonnes conditions de confort, un des facteurs conduisant à la bonne qualité étant la satisfaction des bibliothécaires, et surtout celle des bibliothécaires au poste d'accueil [EIGLIER (B), 2010, p108].

Conclusion

Les BU ont su évoluer et évoluent toujours pour répondre aux besoins changeants de leurs publics. Les nombreux services innovants apparus ces dernières années sont révélateurs de l'aptitude des bibliothèques à évoluer. La réflexion managériale s'est aussi changée pour faire face aux défis de la mutation environnementale (nouvelles technologies, nouveaux profils du public...). En effet, les dirigeants et les bibliothécaires s'approprient de plus en plus les outils du marketing et l'approche qualité pour pouvoir se rapprocher de leur public et les fidéliser.

³⁴ Il s'agit d'un centre de ressources, axé sur le processus d'apprentissage.

³⁵ Pour plus de détails, consultez ces deux livres : *Accueillir les publics : comprendre et agir* / Marielle de MIRIBEL et *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces* / sous la direction de Marie-Françoise BISBROUCK.

Les questions qui se posent, au terme de ce chapitre, sont : les BU en Syrie, notre cas d'étude, vivent-elle actuellement la même mutation ? Quelles sont les leçons à tirer de l'expérience des pays développés pour aider les BU en Syrie ?

Le chapitre qui suit est consacré à l'évolution du système d'enseignement supérieur et à l'évolution du secteur des technologies de l'information et de la communication en Syrie.

Chapitre II

Mutations de l'enseignement supérieur et des technologies de l'information en Syrie : quels défis pour les BU ?

Introduction

Les bibliothèques d'établissements d'enseignement supérieur de Syrie connaissent, à l'heure actuelle, d'importants bouleversements. Ceux-ci proviennent principalement de leur environnement, dont l'évolution rapide du système d'enseignement supérieur et l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) constituent des facteurs majeurs de changement. L'évolution de l'enseignement supérieur et celle du numérique s'inscrivent d'ailleurs dans une politique plus globale de réformes socio-économiques qui caractérisent la Syrie, particulièrement depuis l'année 2000.

Dans ce chapitre, divisé en deux sections, nous tentons de cerner les défis de la mutation environnementale auxquels les dirigeants des bibliothèques universitaires syriennes doivent aujourd'hui faire face. En premier lieu, nous aborderons l'évolution qu'a connu le système d'enseignement supérieur ces dix dernières années, plus précisément de 2000 à 2010. En second lieu, nous préciserons les profils nationaux de la société de l'information en Syrie en mettant l'accent sur l'utilisation des TIC dans les bibliothèques universitaires et de recherche.

Il est important de souligner que ce chapitre est le résultat d'une étude approfondie des différentes documentations produites principalement par ou pour le Ministère de

l'Enseignement Supérieur (MES)³⁶ et le Ministère des Télécommunications et de la Technologie (MTT)³⁷ : arrêtés, guides de l'étudiant, lois, décrets, décrets-lois, rapports annuels, documents de travail, etc. S'ajoutent à cela les données statistiques³⁸ obtenues lors des entretiens menés, en juin 2010, auprès des directeurs de la Direction de planification de chaque ministère. Il convient, par ailleurs, de préciser que les données statistiques que nous avons obtenues du MES ne sont pas harmonisées d'une année à l'autre. C'est pourquoi nous ne sommes pas parvenue à présenter l'évolution des effectifs des étudiants et des membres du corps enseignant de manière identique tout au long de la première section.

II.1. Le secteur de l'enseignement supérieur en Syrie

Le système d'enseignement supérieur en Syrie inclut toutes les formations postérieures au baccalauréat. Il est de droit pour tout titulaire d'un baccalauréat. Cependant l'accès à l'université se fait sur la base du mérite (note³⁹ globale, concours⁴⁰ et/ou entretien⁴¹ personnel pour certaines filières...) et de la capacité d'accueil des universités. Ce système est en évolution permanente, notamment depuis l'an 2000. Il se caractérise aujourd'hui par la coexistence des secteurs public et privé et la diversité des modes d'enseignement.

L'État, à travers le MES, a toujours joué un rôle important dans l'organisation et la modernisation de l'enseignement post-baccalauréat. À titre d'information, le budget alloué en 2009 était de 28,6⁴² milliards de livres syriennes (environ 477 millions euros), soit une augmentation d'environ 25% par rapport à l'année 2007 [MES (A)].

³⁶ <<http://www.mhe.gov.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010). Le nouveau site du MES sera prochainement accessible sur : <www.mohe.gov.sy>. (Consulté le 18 mai 2011).

³⁷ <<http://owa.moct.gov.sy>>. (Consulté le 30 avril 2010). Le nouveau site du MTT est accessible sur : <<http://www.moct.gov.sy/moct/?q=ar/node>>. (Consulté le 20 septembre 2010).

³⁸ Pendant la période de notre étude, les données statiques récentes n'étaient pas accessibles sur Internet.

³⁹ Le barème des notes minimales que le bachelier devrait avoir obtenu pour être admis dans un établissement d'enseignement supérieur au cours de l'année universitaire 2010/2011 est accessible sur : <<http://mof.sy>>. (Consulté le 18 mai 2010). Pour ne donner qu'un seul exemple, le bachelier scientifique devait obtenir 228/240 pour être admis en Génie informatique à l'Université de Damas.

⁴⁰ Arts, Génie architectonique, etc.

⁴¹ Sciences de l'éducation, etc.

⁴² Soit 4% du budget de l'État. Le budget de l'État est estimé en 2009 à 685 milliards de livres syriennes (environ 11,5 milliards euros) [MTT (D), 2009, p21].

Il convient, avant d'aborder l'évolution du système de l'enseignement supérieur et sa structure actuelle, de présenter brièvement le MES comme l'organisme de tutelle.

II.1.1. Ministère de l'Enseignement Supérieur : organisme de tutelle

Le Ministère de l'Enseignement Supérieur, créé en 1966, a pour vocation « *d'établir un système d'enseignement spécifique qui contribue à former des cadres capables d'apporter leur contribution au développement durable et général de la société* » [MES (B), p70].

Il supervise et contrôle l'ensemble de l'enseignement post-baccalauréat et les activités de recherche en Syrie. En d'autres termes, il exerce sa tutelle sur quatre types différents d'organismes d'enseignement supérieur et de recherche, à savoir⁴³ :

- 1 Les universités des secteurs public et privé ;
- 2 Les instituts supérieurs et les instituts intermédiaires⁴⁴ ;
- 3 Les hôpitaux universitaires (aujourd'hui au nombre de quatorze⁴⁵) ;
- 4 Des organismes et centres sociaux et scientifiques : l'Académie arabe de Damas⁴⁶ (fondée en 1919), l'Organisme général de biotechnologie (créé en 2002), l'Organisme général du fonds de prêt aux étudiants (créé en 1979) et le Centre des Technologies de l'Information⁴⁷ (fondé en 2000).

Le MES se subdivise en vingt et une directions⁴⁸ ayant chacune des fonctions propres. Quatre Conseils, présidés par le Ministre de l'Enseignement Supérieur, font également partie de la structure du MES [MES (B), pp 31-35], [SANQR, 2000, pp25-35] :

- 1 **Le Conseil de l'Enseignement Supérieur (CES)** (fondé en 1958) : ses principales missions sont les suivantes : mettre en œuvre la politique de l'enseignement supérieur de

⁴³ <<http://www.mhe.gov.sy/new/index.php?page=show&ex=2&dir=docs&ex=2&ser=9&lang=1&cat=1092>>. (Consulté le 30 avril 2010).

⁴⁴ Les instituts intermédiaires sont l'équivalent des IUT en France.

⁴⁵ La liste des ces hôpitaux est disponible à l'adresse suivante : <<http://www.mhe.gov.sy/new/index.php?page=show&ex=2&dir=docs&ex=2&ser=8&lang=1&cat=700>>. (Consulté le 5 mai 2010).

⁴⁶ <<http://www.arabacademy.gov.sy>>. (Consulté le 5 mai 2010).

⁴⁷ <<http://www.itc-scc.com>>. (Consulté le 11 mai 2010). Le Centre des Technologies de l'Information est pour mission principale de fournir à la communauté universitaire des formations de haute qualité dans le domaine des technologies de l'information. Son ouverture s'est déroulée le 8 janvier 2001.

⁴⁸ Nous en citons quelques-unes pour illustration : Direction de Coopération Internationale, Direction des Affaires Étudiantes, Direction de la Recherche Scientifique, Direction des Instituts, Direction d'Établissements Universitaires Privés, Direction du Corps Enseignant et Direction des Hôpitaux Universitaires.

l'État, suggérer la politique générale de la recherche scientifique dans les universités et les instituts, déterminer les critères d'admission dans les universités et les instituts, définir les différents modes d'enseignement et ses méthodes, et déterminer les conditions de nomination et de promotion des membres du corps enseignant.

- 2 **Le Conseil Suprême des Instituts Intermédiaires (CSII)** : créé par la loi n°4 de 14 janvier 1978, il a pour missions premières de définir la politique de l'enseignement intermédiaire dans le cadre de la politique éducative générale de l'État, de déterminer le règlement interne et les programmes d'études dans les instituts intermédiaires, et de créer de nouveaux instituts intermédiaires en tenant compte des besoins du pays.
- 3 **Le Conseil Suprême des Sciences** : créé par le décret présidentiel n°825 de 1958, il a pour vocation de promouvoir la recherche scientifique et d'élaborer les politiques favorisant la créativité dans les universités, les instituts supérieurs ainsi que dans les centres de recherche.
- 4 **Le Conseil Suprême des Arts, des Lettres et des Sciences Sociales** : il est chargé depuis sa création en 1958 (décret présidentiel n°1125) de promouvoir toutes formes de production intellectuelle : théâtre, musique, expositions de livres...

II.1.2. Jalons historiques de 1901 à 2000

Pour pouvoir comprendre les mutations qu'il a connues récemment le secteur de l'enseignement supérieur, un repère historique de sa structuration dans les années antérieures à 2000 paraît fondamental. Notre objectif n'est toutefois pas de proposer un aperçu exhaustif de son histoire, mais plutôt de dégager les grands moments qui marquent cette période.

- C'est au début du XXe siècle, en 1901, que l'histoire de l'enseignement supérieur a débuté dans la République Arabe Syrienne avec la création du premier institut du pays, celui de la Médecine Arabe à Damas, qui est devenu l'Université de Damas⁴⁹ ;
- En 1958, une nouvelle université publique a vu le jour à Alep : l'Université d'Alep⁵⁰ ;
- Par la suite, le décret-loi n°143 de 1966, naissait le Ministère de l'Enseignement Supérieur à Damas ;

⁴⁹ <<http://www.damascusuniversity.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁵⁰ <<http://www.alepuniv.shern.net>>. (Consulté le 22 avril 2010).

- L'année 1971, quant à elle, a été marquée par la création d'une université publique à Lattaquié (décret-loi n°12 de 1971), qui a pris le nom de cette ville. En 1975, cette dernière est devenue l'Université de Tichreen⁵¹ ;
- L'année 1976 est marquée par la création de l'Institut⁵² du Patrimoine Scientifique Arabe à l'Université d'Alep (décret-loi n°1905) et l'ouverture de l'Institut⁵³ Supérieur des Sciences Politiques (décret n°5) ;
- L'année 1979 a connu l'ouverture d'une université publique dans la région centrale de Syrie, plus précisément à Homs (décret-loi n°44) portant le nom de l'Université d'Al-Baath⁵⁴. La même année, l'Institut Supérieur de Développement Administratif⁵⁵ était créé à l'Université de Damas (décret n° 1283 du 9 octobre 1979) ;
- L'année 1999 a connu la création de l'Institut Supérieur de l'Administration (décret-loi n°4).

En résumé, jusqu'à l'an 2000, le système d'enseignement supérieur se caractérisait par sa simplicité et sa gratuité. Il se composait de quatre universités publiques (réparties sur quatre villes comportant 54 facultés, 356 départements, 3,892 membres du corps enseignant), de cinq instituts⁵⁶ supérieurs et d'un réseau de 131 instituts intermédiaires contrôlés par le CSII dont 26 sous la tutelle du MES (cf. Tableau n°3) [MES (B), pp36-42], [SANQR, 2000, pp19-25+p 30]. En outre, l'enseignement général⁵⁷ était le seul mode d'enseignement connu à cette période.

⁵¹ <<http://www.tishreen.shern.net>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁵² <<http://www.alepuniv.edu.sy/ihas/index.jsp?lang=ar>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁵³ En 2003, cet institut est devenu la Faculté des Sciences Politiques à l'Université de Damas : <<http://www.damasuniv.shern.net/faculties/pscollege/2009-07-14-11-03-30>>. (Consulté le 17 septembre 2010).

⁵⁴ <<http://www.albaath-univ.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁵⁵ <<http://www.damascusuniversity.edu.sy/ins/hiad>>. (Consulté de 22 avril 2010).

⁵⁶ Institut Supérieur des Sciences Politiques, Institut Supérieur de l'Administration, Institut des Arts de la Scène, Institut Supérieur de la Musique et Institut Supérieur des Sciences et de Technologie dont les deux premiers sont sous tutelle du MES.

⁵⁷ Formation d'État (presque) gratuite.

Tableau 3 : Établissements d'enseignement supérieur sous tutelle du MES (1999/2000)

Université	Ville	Faculté
Université de Damas	Damas	15
Université d'Alep	Alep	15
Université de Tichreen	Lattaquié	13
Université d'Al-Baath	Homs	11
4 universités	4 villes	54 facultés
2 Instituts supérieurs Institut Supérieur des Sciences Politiques Institut Supérieur de l'Administration		
26 Instituts intermédiaires		

Source : SANQR, 2000, tableau constitué à partir de la lecture des pages 22 à 30

II.1.3. Principaux motifs de mutation

Notre système d'enseignement supérieur est en crise et se retrouve confronté à de nombreux défis. D'après la Commission⁵⁸ Nationale de Planification (CNP) [CNP, 2006, p706], les principaux sont la faible efficacité économique de ce secteur, la faible qualification des membres du corps enseignant, les limites du modèle d'apprentissage traditionnel, les défaillances organisationnelles et la pauvreté du fonds documentaire de ses bibliothèques. En d'autres termes :

- 1 Le budget alloué au secteur de l'enseignement supérieur occupe une place importante dans le budget général de l'État pourtant sa productivité économique est nettement modeste ;
- 2 Les centres de recherche universitaires ne sont pas dotés d'une autonomie financière ;
- 3 Les étudiants méconnaissent la notion d'apprentissage autonome du fait que le modèle d'apprentissage adopté repose principalement sur l'enseignant en tant que source d'information de l'étudiant ;
- 4 La centralisation du contrôle sur les universités et l'absence des universités régionales autonomes ;

⁵⁸ <<http://www.planning.gov.sy>>. (Consulté le 29 avril 2010).

- 5 Le bas niveau de salaire des membres du corps enseignant et le niveau élevé de la charge d'enseignement affectent la qualité de leurs méthodes d'enseignement et leurs activités de recherche ;
- 6 La pauvreté du fonds documentaire affecte la qualité des dissertations écrites par les étudiants surtout dans les niveaux supérieurs ;
- 7 Très majoritairement, les membres du corps enseignant ne maîtrisent pas les langues étrangères et ne possèdent pas les compétences informatiques nécessaires pour l'avancement dans la recherche ;
- 8 La pauvreté de l'environnement favorable à l'innovation et à la recherche ;
- 9 Les programmes d'enseignement sont anciens et peu adaptés aux exigences actuelles du développement.

II.1.4. L'évolution de l'enseignement supérieur

Malgré ces nombreux défis, nous assistons aujourd'hui à une stratégie d'amélioration visant à accroître les chances des étudiants à s'inscrire dans un établissement d'enseignement supérieur syrien, à perfectionner et améliorer les programmes et les plans d'études, à renforcer les capacités des membres du corps enseignant, à fournir l'environnement nécessaire à la réussite des activités d'enseignement et de recherche, à rehausser le niveau de productivité de la recherche scientifique, à développer les relations interuniversitaires aussi bien au niveau national que international, et à moderniser l'enseignement intermédiaire [CNP, 2006, p716].

Sur le plan pratique, ces objectifs se sont traduits, au fil de ces dernières années, par la mise en place d'un ensemble d'initiatives et d'actions. Nous en citons, de manière chronologique, quelques-unes à titre d'illustration :

- **En 2001 :**

- Naissance de l'enseignement ouvert⁵⁹ dans les universités publiques ;
- Émission du décret-loi n°36⁶⁰ du seize août 2001 qui autorise la création d'établissements d'enseignement supérieur privés ou mixtes en Syrie ;

⁵⁹ Formation continue diplômante.

⁶⁰ <<http://www.mhe.gov.sy/servers/gallery/20070226-114230.doc>>. (Consulté le 28 avril 2010). (En arabe).

- **En 2002 :**
 - Naissance d'une université publique suite à l'évolution qu'a connu le secteur des technologies de l'information et de la communication en Syrie, c'est l'Université Virtuelle Syrienne⁶¹ ;
 - Naissance de l'enseignement parallèle⁶² dans les universités publiques ;
- **En 2003 :**
 - Naissance de la première université privée en Syrie ;
- **En 2005 :**
 - Ouverture de vingt-neuf facultés nouvelles dans les quatre universités publiques suivantes : Damas, Alep, Tichreen et Al-Baath ;
- **En 2006 :**
 - Création d'une nouvelle université publique à Deir-Ezzor portant le nom de l'Université d'Al-Furate⁶³ ;
 - Création de l'Institut Supérieur des Langues dans les universités publiques (Damas, Alep, Tichreen, Al-Baath et Al-Furate) dans le but d'améliorer les compétences en langues vivantes chez les membres du corps enseignant et les étudiants⁶⁴ ;
- **EN 2007 :**
 - Le lancement du projet du Développement du Secteur de l'Enseignement Supérieur (UHES⁶⁵) organisé en coopération avec le commissariat européen ;
- **En 2008 :**
 - Création de sept filières (à Souaydaa, Deraa, Idleb, Tartous, Hama, Hassaka et Raqa) pour les cinq universités publiques suivantes : Damas, Alep, Tichreen, Al-Baath et Al-Furate ;

⁶¹ <<http://www.svuonline.org>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁶² Formation d'État payante.

⁶³ <<http://www.furatuniv.org>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁶⁴ Décret présidentiel n°384 de 2006. Accessible sur : <http://thawra.alwehda.gov.sy/_print_veiw.asp?FileName=36421789420061016003437>. (Consulté le 15 avril 2010).

⁶⁵ Up-grading the Higher Education Sector: <<http://www.uhes-sy.org/index.php>>. (Consulté le 20 avril 2010).

- **En 2009 :**
 - Création d'un Fonds⁶⁶ de soutien à la recherche scientifique et au développement technologique de l'enseignement supérieur (décret-loi n°49 du 25 août 2009) ;
- **En 2010 :**
 - Le lancement du projet de développement des programmes et plans d'études d'enseignement supérieur.

II.1.5. L'enseignement supérieur de nos jours

Après le baccalauréat, une pluralité d'établissements ayant des critères d'admission et des conditions de réussite différentes est ouverte aux bacheliers. Ces établissements se structurent en deux secteurs : public et privé.

II.1.5.1. Secteur public

Les établissements d'enseignement supérieur public peuvent être classés en trois grandes catégories : les instituts intermédiaires (l'équivalent de l'IUT en France), les instituts supérieurs et les universités.

II.1.5.1.1. Instituts intermédiaires

Nous recensons aujourd'hui, dans le secteur public de l'enseignement supérieur, 191 instituts intermédiaires implantés dans les différentes villes du pays, dont 35 placés sous la tutelle du MES (cf. Tableau n°4), les 156⁶⁷ autres sont sous tutelles de différents ministères⁶⁸. Ces instituts sont spécialisés dans des domaines particuliers et assurent un enseignement théorique et pratique. Ils délivrent un diplôme de technologie de niveau bac+2 [CSII, 2008, p9+pp23-26].

L'admission se fait sur la base de l'obtention du baccalauréat syrien (ou équivalent) dans l'année de la première inscription dans l'institut. La sélection des candidats se fait selon deux critères : la note globale et l'ordre de choix des étudiants [CSII, 2008, p9+p13]. Les effectifs

⁶⁶ <<http://www.fsr-mhe.gov.sy>>. (Consulté le 12 septembre 2010).

⁶⁷ <<http://www.mhe.gov.sy/servers/gallery/20070809-114112.pdf>>. (Consulté le 6 mai 2010).

⁶⁸ Citons à titre d'exemple : le Ministère de l'Industrie, le Ministère de la Santé, le Ministère de l'Électricité et le Ministère du Tourisme.

d'étudiants inscrits dans les instituts intermédiaires du MES sont 39.226 pour l'année universitaire 2008/2009, ce qui représente une augmentation d'environ 8% par rapport à l'année précédente (2007/2008) et d'environ 49% par rapport à l'année universitaire 2001/2002 [Données statistiques de la Direction de planification du MES].

L'enseignement intermédiaire a connu, récemment, quelques développements importants : le renforcement des infrastructures d'enseignement, l'ouverture de nouvelles filières (comme les réseaux informatiques, le design intérieur, et le génie logiciel) et l'amélioration des programmes et plans d'études [MES (C)].

Tableau 4 : Instituts intermédiaires sous tutelle du MES

Nom de l'institut intermédiaire	Nombre d'institut
Institut technologie de comptabilité et des finances	7
Institut technologie de l'administration et du marketing	3
Institut technologie de l'agriculture	4
Institut technologie de génie électrique et mécanique	2
Institut technologie médical	4
Institut technologie de la médecine dentaire	3
Institut technologie de la médecine vétérinaire	1
Institut technologie de génie	4
Institut technologie de l'ordinateur	7
Total	35

Source : MES (C)

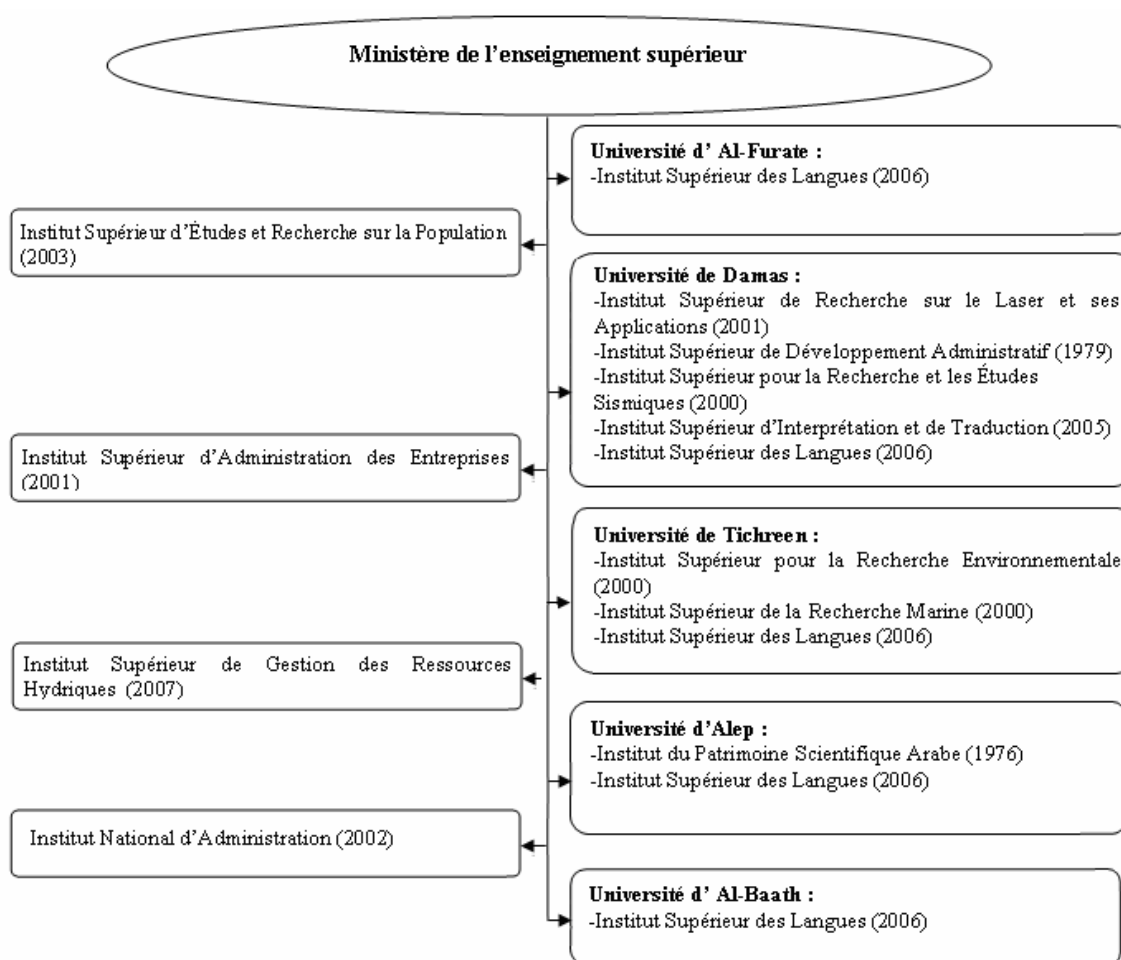
II.1.5.1.2. Instituts supérieurs

Les instituts supérieurs (ou les écoles supérieures) placés sous la tutelle du MES sont aujourd'hui au nombre de seize (cf. figure n°6), spécialisés chacun dans un domaine particulier. L'ouverture en 2006 de l'Institut Supérieur des Langues dans les cinq universités publiques constitue un pas important dans le développement de l'enseignement supérieur visant à renforcer la capacité en langue étrangère de la communauté universitaire.

Ces instituts sont loin d'avoir les mêmes conditions d'accès et d'études. Mais en règle générale, excepté HIBA⁶⁹, ils reçoivent des candidats titulaires d'une licence au moins. Ils délivrent ainsi des diplômes d'études supérieures (master, doctorat,...) et/ou un certificat de stage.

Les données statistiques obtenues du MES ne permettent pas de montrer l'évolution des effectifs d'étudiants inscrits dans les instituts supérieurs. Mais comme exemple : à la rentrée 2008, 557 étudiants sont inscrits dans les instituts supérieurs de l'Université de Damas, ce qui représente une augmentation de 15% par rapport à l'année 2007 [Données statistiques de Direction de planification du MES].

Figure 6 : Instituts supérieurs sous tutelle du MES



Source : Figure construite à partir du guide du MES (2010)

⁶⁹ Higher Institute of Business Administration (Institut Supérieur d'Administration des Entreprises) est le seul institut à notre connaissance qui est accessible sur concours aux titulaires du baccalauréat. Il délivre en effet tous les types de diplômes : licence, master et doctorat.

II.1.5.1.3. Les universités publiques

Les mutations qu'a subi récemment le secteur universitaire public sont multiples. Deux nouvelles universités sont ouvertes : l'Université Virtuelle Syrienne (2002) et l'Université d'Al-Furate (2006). Pourtant, ce qui marque l'évolution dans ce secteur, c'est surtout son expansion horizontale, c'est-à-dire l'ouverture de nouvelles facultés et de nouvelles branches qui deviendront postérieurement le noyau de nouvelles universités. Un exemple pour illustration : vingt-neuf facultés et sept branches ont été créées récemment, respectivement par les décrets présidentiels 274/2005 et 139/2008 [Décret n°274 du 30 juin 2005], [Décret n°139 du 18 mai 2008]. Les objectifs qui motivent l'orientation de l'État vers l'essor horizontal sont les suivants [CNP, 2006, P717] :

- favoriser l'accès à l'enseignement supérieur ;
- réformer la répartition géographique de toutes les universités publiques en Syrie particulièrement dans les régions éloignées ;
- réduire le fardeau économique des étudiants des villes éloignées relatif au coût nécessaire pour le déplacement et l'hébergement ;
- réduire le fardeau administratif dû aux effectifs d'étudiants inscrits dans les universités de villes principales supérieurs à leur capacité d'accueil.

Les universités publiques en Syrie sont aujourd'hui au nombre de six implantées désormais dans les quatorze grandes villes (cf. Tableau n°5). Elles sont, excepté l'Université Virtuelle Syrienne, structurées en facultés, elles-mêmes organisées en départements. Ces universités sont multidisciplinaires et couvrent un large éventail de disciplines en sciences médicales et pharmaceutiques, en sciences fondamentales, en lettres et sciences humaines, en sciences de l'ingénieur, en sciences agronomiques, en droit et sciences politiques, en sciences économiques, en sciences de l'éducation, en arts et en sciences religieuses.

Tableau 5 : Universités publiques (année universitaire 2009/2010)⁷⁰

Université	Ville	Faculté
Université de Damas	Damas	17
	Souaydaa	4
	Deraa	3
	Qnitra	1
Université d'Alep	Alep	18
	Idleb	5
Université de Tichreen	Lattaquié	15
	Tartous	6
Université d'Al-Baath	Homs	16
	Hama	7
	Tadmér	1
Université d'Al-Furate	Deir-Ezzor	10
	Hassaka	6
	Raqa	4
Université Virtuelle Syrienne	Damas	
6 universités publiques	14 villes	113 facultés

Source : *Guide du MES (2010)*

Par ailleurs, ce n'est pas seulement le nombre d'établissements universitaires qui s'est accru dans le secteur public mais aussi ses modes d'enseignement. Le secteur public se limitait à un mode unique d'enseignement : l'enseignement général. Nous recensons aujourd'hui, suite à une série de décrets et d'arrêtés publiés récemment, trois nouveaux modes d'enseignement différents : l'enseignement parallèle, l'enseignement ouvert et l'enseignement virtuelle. Il convient de souligner d'ailleurs qu'un nouveau mode d'enseignement, « l'enseignement en cours du soir », est en phase d'étude.

II.1.5.1.3.1. Enseignement général

L'enseignement général est le mode d'enseignement le plus ancien et le seul (quasi) gratuit. Il pratiquement concerne toutes les disciplines enseignées en Syrie. Les cours se déroulent en cinq jours par semaine : du dimanche au jeudi. L'arabe est la langue d'enseignement sauf pour les départements des langues étrangères (comme le département de langue et littérature française et le département de langue et littérature japonaise).

Les diplômes délivrés en mode d'enseignement général sont : la licence, le diplôme professionnel et le diplôme de recherche :

⁷⁰ On comptait cent facultés dans les universités publiques à la rentrée 2006 et 91 facultés à la rentrée 2005.

II.1.5.1.3.1.1. La licence

Elle est ouverte aux étudiants de toutes nationalités titulaires du baccalauréat de l'année en cours. La sélection des étudiants se fait pendant le mois d'août de chaque année et principalement sur la base des notes obtenues et l'ordre de leurs choix [MES (D), 2009, p1]. Les effectifs des étudiants de licence de l'enseignement général sont passés de 190.750 à 306.662.1 entre 2001/2002 et 2008/2009, ce qui représente une augmentation d'environ 60% (cf. Tableau n°6).

Tableau 6 : Évolution des effectifs des étudiants de licence de l'enseignement général

Année universitaire	2001/2002	2005/2006	2008/2009
Nombre d'étudiants de licence de l'enseignement général	190.750	255.634	306.662.1

Source : Données statistiques de la direction de planification du MES (juin 2010)

L'année universitaire s'organise en deux semestres. Le premier semestre débute en mi-septembre pour s'achever fin décembre, alors que le second débute en février pour s'achever fin mai. Les deux semestres se terminent par une session d'examens, chacune s'étalant sur trois semaines [MES (D), 2009, p4]. Quelques réformes ont été apportées au système d'études dès la rentrée 2010. Trois sessions d'examens sont désormais organisées au cours de l'année universitaire. En effet, une session de rattrapage, organisée en été, est actuellement ouverte aux étudiants qui n'ont pas pu valider toutes les épreuves de fin de semestre (au maximum huit matières). Cette réforme vise surtout à multiplier le taux de réussite en licence [Décret n°245 du 9 juin 2010].

La licence dans les universités publiques syriennes se prépare [MES (D), 2009, p3] :

- en **six** ans dans les facultés de médecine ;
- en **cinq** ans dans les facultés de médecine dentaire, de pharmacie, de génie civil, de génie architectique, de génie mécanique et électronique, de génie informatique et de génie agricole ;
- en **quatre** ans dans les autres facultés comme les facultés des arts, des sciences fondamentales et des lettres et sciences humaines.

Pour obtenir ce diplôme, les étudiants doivent passer des épreuves et réaliser, dans certaines filières, des travaux académiques (stage d'été⁷¹, mémoires de fins d'études, mémoires de recherche, devoirs, tests...).

Un système d'heures de crédit⁷² sera prochainement adopté dans certaines facultés. Dans ce nouveau système, l'année universitaire se structurera en trois semestres : deux semestres obligatoires de seize semaines chacun et un semestre d'été (facultatif) de huit semaines. L'obtention de ce diplôme se fera sur la base du nombre d'heures de crédits requis (cf. Tableau n°7) [Décret n°245 du 9 juin 2010].

Tableau 7 : Heures de crédit requises pour obtenir la licence

Faculté	Nombre d'heure de crédits minimaux
Facultés d'études de 6 ans	210
Facultés d'études de médecine et de pharmacie de 5 ans	180
Autres facultés d'études de 5 ans	160
Facultés d'études de 4 ans	128

Source : Décret n°245 du 9 juin 2010

II.1.5.1.3.1.2. Les diplômes d'études supérieures spécialisées professionnelles

Il existe deux diplômes dans les études supérieures spécialisées professionnelles : le Diplôme se prépare en un an et le Master se prépare en deux ans. Ces études sont ouvertes aux étudiants titulaires d'une licence syrienne (ou d'un titre équivalent). L'année universitaire débute en octobre et se termine fin juin. L'évaluation des étudiants comprend un examen (organisé entre les mois d'août et septembre) et un contrôle continu (mémoires de recherche, devoirs, exposée...) [CES, 2010, pp100-101].

II.1.5.1.3.1.3. Les diplômes des études supérieures

Les diplômes des études supérieures sont de deux niveaux : master et doctorat :

⁷¹ Ce stage est obligatoire pour les étudiants en L3 du Département des sciences de l'information et des bibliothèques de la Faculté des Lettres et sciences humaines de l'Université de Damas et de l'Université de Tichreen.

⁷² Ce système permet à l'étudiant d'étudier à son rythme en fonction de ses capacités en lui donnant la possibilité de choisir les métiers à suivre à partir d'un programme bien structuré.

- **Master** : il se déroule en deux ans. Il est ouvert aux titulaires d'une licence syrienne (ou d'un titre équivalent), avec une mention « bien » au moins. Les candidats doivent obligatoirement passer un test⁷³ de langue anglaise ou française. Le CES définit les critères d'admission pour chaque discipline. Le nombre d'admis ne doit pas dépasser trois fois le nombre du corps enseignant. La sélection des étudiants se fait principalement sur la base moyenne de la note des années de licence. L'année universitaire s'organise en deux semestres. Le premier débute en octobre et se termine fin janvier. Le second débute en mi-février et s'achève mi-juin. Les deux semestres se terminent par une session d'examens durant une semaine. Pour pouvoir obtenir ce diplôme, les étudiants doivent d'abord passer tous les examens et puis préparer et soutenir leur mémoire de master dans un délai de trois ans au plus tard [CES, 2010, pp101-108], [MES (E), 2009, p1].
- **Doctorat** : il est ouvert aux titulaires d'un master obtenu dans les universités syriennes (ou dans établissement d'enseignement supérieur équivalent), avec une mention « bien » au moins, sous réserve de passer un test de langue anglaise ou française. Pour obtenir ce diplôme, les étudiants doivent préparer et soutenir une thèse dans un délai de deux à quatre ans et publier deux articles dans des revues à comité de lecture [CES, 2010, pp108-110].

Les effectifs des étudiants en études supérieures ont augmenté au cours de ces dernières années. Ils sont passés de 2.358⁷⁴ à 12.447 entre 2001/2002 et 2008/2009, ce qui représente une augmentation d'environ 430% (cf. Tableau n°8).

Tableau 8 : Évolution des effectifs des étudiants en études supérieures de l'enseignement général

Année universitaire	2001/2002	2004/2005	2006/2007	2008/2009
Master	2.031	2.563	7.325	11.569
Doctorant	327	387	586	878

Source : Données statistiques de la direction de planification du MES (juin 2010)

⁷³ Ce test s'organise à l'Institut Supérieur des Langues.

⁷⁴ Ces chiffres ne tiennent pas en compte le nombre des étudiants en études supérieures inscrits dans les instituts supérieurs.

II.1.5.1.3.2. Enseignement parallèle

C'est par l'arrêté du CES n°115 du 7 août 2002, que naît l'enseignement parallèle dans les universités du secteur public [MES (B), p49]. Il est ouvert à un certain nombre d'étudiants de nationalité syrienne qui vivent ou non en Syrie titulaires d'un baccalauréat obtenu dans l'année de la première inscription dans l'université. La sélection des étudiants se fait après celle de l'enseignement général en fonction des places disponibles [MES (F), p1].

Excepté les droits d'inscription⁷⁵, l'enseignement parallèle est identique à l'enseignement général. En d'autres termes, cela signifie que les étudiants de l'enseignement parallèle suivent simultanément les mêmes formations et obtiennent les mêmes diplômes que leurs camarades inscrits à l'enseignement général.

Les effectifs des étudiants de licence de l'enseignement parallèle sont passés de 3.155 à 40.869 entre 2003/2004 et 2007/2008, soit une augmentation d'environ 1200% (cf. Tableau n°9).

Tableau 9 : Évolution des effectifs des étudiants de licence de l'enseignement parallèle

Année universitaire	2003/2004	2004/2005	2005/2006	2006/2007	2007/2008
Nombre d'étudiants de licence de l'enseignement parallèle	3.155	9.566	17.588	27.561	40.869

Source : Données statistiques de la direction de planification du MES (juin 2010)

II.1.5.1.3.3. Enseignement ouvert

C'est par le décret n°383 du 29 juillet 2001 qu'a été créé, dans les universités publiques, l'enseignement ouvert [MES (B), p50]. Ses objectifs sont multiples [CES, arrêté n°92, 2007] :

- 1 Fournir des opportunités d'études à ceux qui souhaitent poursuivre des études universitaires dans l'une des filières de l'enseignement ouvert, sans prendre en considération la date de l'obtention du diplôme sollicité pour l'inscription ;

⁷⁵ Par exemple, à la rentrée 2010, les frais d'inscription sont : 160,000 livres syriennes (environ 2.670 euros) pour les facultés de la médecine, de la médecine dentaire et de pharmacie ; et 35,000 livres syriennes (environ 580 euros) pour la faculté des lettres et sciences humaines. Disponible sur : <<http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/mouazi2010.doc>>. (Consulté le 18 mai 2011).

- 2 Offrir des possibilités de formation continue à ceux qui désirent obtenir des qualifications de haut niveau ;
- 3 Augmenter le taux d'admission dans les universités au niveau national ;
- 4 Adopter une nouvelle philosophie de l'enseignement portant sur l'apprentissage indépendant ;
- 5 Adapter de nouveaux programmes d'études permettant aux étudiants de s'engager dans le marché local du travail.

L'accès à l'enseignement ouvert est de droit pour tous les titulaires du baccalauréat syrien (ou d'un titre équivalent), quel que soit l'année de l'obtention de ce diplôme. La sélection des étudiants s'effectue en septembre de chaque année. Cette sélection prend en considération la compatibilité entre le type du baccalauréat (scientifique, littéraire, technique,...) et la nouvelle filière demandée par le candidat ainsi que la note obtenue au baccalauréat [CES, arrêté n°92, 2007]. Les droits d'inscription sont fixés par le CES [CES, arrêté n°209, 2008]. La double inscription est d'ailleurs possible pour ceux qui souhaitent s'inscrire parallèlement à une seconde formation en enseignement ouvert ou autres modes d'enseignement [CES, arrêté n°92, 2007].

L'année universitaire est divisée en deux semestres de seize semaines chacun et se termine par une session d'examens en février et juillet. L'étudiant a le droit de choisir des modules (au moins trois par semestre) excepté la dernière année d'études (il doit suivre tous les modules pour avoir le diplôme) [CEO, 2008]. Les cours, qui sont donnés en langue arabe, se déroulent le week-end (vendredi et samedi). Les formations dispensées varient d'une université à l'autre, mais il s'agit des disciplines qui ne demandent pas de travaux pratiques (comme la médecine humaine). Citons par exemple le droit, le journalisme, la traduction et les sciences de l'éducation.

Seul le diplôme de licence est délivré. Il se prépare en quatre ans pour toutes les filières ouvertes dans l'enseignement ouvert [CEO, 2008]. Toutefois, les diplômés de l'enseignement ouvert ont le droit de s'inscrire dans certaines filières des études supérieures spécialisées professionnelles proposées par l'enseignement général suivant les critères d'admission [CES, arrêté n°179, 2009].

En six années universitaires, les effectifs des étudiants de l'enseignement ouvert ont doublé (cf. Tableau n°10). Ils sont passés de 24.934 en 2003/2004 à 149.906 étudiants en 2008/2009. Ce qui représente une augmentation de 500%.

Tableau 10 : Évolution des effectifs étudiants de l'enseignement ouvert

Année universitaire	2003/2004	2004/2005	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009
Nombre d'étudiants de l'enseignement ouvert	24.934	81.396	117.843	132.922	139.240	149.906

Source : Données statistiques de la direction de planification du MES (juin 2010)

II.1.5.1.3.4. Enseignement virtuel

En Syrie, l'histoire de l'enseignement virtuel est étroitement liée à celle de l'Université Virtuelle Syrienne (UVS). Celle-ci est en effet la seule université jusqu'à présent à assumer ce mode d'enseignement. C'est une université publique, créée en septembre 2002, sous la tutelle du Ministère de l'Enseignement Supérieur, dont la mission⁷⁶ primordiale est de fournir aux étudiants arabes (qu'ils soient en Syrie ou ailleurs) un enseignement supérieur de qualité internationale par le biais du web [UVS (B), p1+p4].

Le siège de cette université se situe à Damas au MES. En raison du manque d'infrastructure informatique, cette université offre à ses étudiants et membres du corps enseignant vingt-neuf⁷⁷ points d'accès gratuits à Internet, répartis dans les différentes villes du pays notamment celles éloignées. Certains points d'accès sont accessibles dans d'autres pays arabes : les Émirats Arabes Unis, l'Arabie Saoudite, d'autres sont en cours d'installation. Ce sont également des centres d'examens certifiés [UVS (B), pp7-8].

Ce mode d'enseignement se distingue par cinq caractéristiques principales : il offre une plateforme d'enseignement à distance permettant à l'étudiant de trouver dans son espace

⁷⁶ Il s'agit d'une traduction de sa mission : "It aims at providing Arab students in the region and all over the world with International standards of Higher Education within an integrated pedagogical environment based on the latest technological developments" [UVS (B), p4].

⁷⁷ 18 centres en Syrie, 10 centres dans les principales villes de l'Arabie Saoudite et un centre à Dubaï. La liste des points d'accès à Internet est disponible à l'adresse suivante : <http://isis.svuonline.org/isis_beta/pages.php?id=17>. (Consulté le 18 mai 2011).

personnalisé la documentation pédagogique (cours (*on line*⁷⁸ et *off line*), exercices, devoirs, calendrier des examens...) et les outils de communication (comme le forum de discussion), il facilite l'apprentissage n'importe où et n'importe quand, il offre la possibilité d'étudier et de travailler en même temps, il permet de commencer la formation au début de chaque semestre et il élimine la nécessité de voyager pour étudier et obtenir un diplôme étranger [Données d'entretien mené avec un personnel de l'UVS en avril 2009].

L'enseignement virtuel est ouvert à tous les titulaires d'un baccalauréat ou d'un diplôme universitaire. Les conditions d'admission des étudiants varient d'un programme d'enseignement à l'autre. Il est toujours nécessaire de passer un test en langue anglaise et/ou en informatique. L'inscription se fait le plus souvent au début de chaque semestre. Les étudiants peuvent choisir, parmi une liste, les matières qu'ils vont étudier. Les formations⁷⁹ de l'enseignement virtuel couvrent principalement le droit, les sciences économiques et les sciences informatiques. Elles sont assurées en arabe et/ou en anglais. Des cours préparation, constitués de cinq niveaux, sont organisés dans certains programmes d'enseignement visant à renforcer les compétences des étudiants (surtout ceux en licence) en langue anglaise. Les diplômes délivrés (licence, diplôme d'études supérieures spécialisées professionnelles (diplôme et master) et diplôme d'études supérieures (master de recherche)) sont de deux sortes : diplôme en accord avec des universités partenaires⁸⁰ et diplôme similaire à celui attribué par les universités syriennes [UVS (A), 2011, pp3-8].

Les effectifs des étudiants de licence et ceux des études supérieures sont passés de 2.908 en 2005/2006 à 9.343 en 2007/2008, ce qui représente une augmentation d'environ 220% (cf. Tableau n°11).

⁷⁸ Il convient de préciser que les étudiants doivent obligatoirement suivre un nombre précis de cours *on line* pour pouvoir valider le semestre.

⁷⁹ D'autres formations sont en cours d'études. Nous en citons le programme d'apprendre la langue arabe comme une langue étrangère [UVS (C), p9].

⁸⁰ Citons à titre d'exemple le diplôme délivré par la université britannique : Université de Greenwich <<http://www2.gre.ac.uk>>. Il est important de savoir que l'Université virtuelle Syrienne a établi depuis 2003 un certain nombre de partenariats avec des universités américaines (Université de Baker <<http://www.bakeru.edu>>, Université d'Ohio <<http://www.ohio.edu>>, Université de Bellevue <<http://www.bellevue.edu>>). Récemment, elle a établi aussi des partenariats avec des universités françaises telles : l'Université Paul Valéry Montpellier III <<http://www.univ-montp3.fr>> et l'Université de Rouen <<http://www.univ-rouen.fr>>. (Consulté le 18 mai 2011) [UVS (C), pp3-6].

Tableau 11 : Évolution des effectifs d'étudiants de l'enseignement à distance

Année universitaire	2005/2006	2007/2008
Licence	111.9	5.044
Études supérieures	1.789	4.299

Source : Données statistiques de la direction de planification du MES (juin 2010)

II.1.5.2. Secteur privé

Rappelons que c'est en 2001 que le secteur universitaire privé est né en Syrie. Ses raisons d'être sont multiples [MES (G)], [ALSAMIR, 2009, pp15-16] :

- 1 Aider les universités publiques à absorber les masses d'étudiants⁸¹ ;
- 2 Fournir un environnement favorable d'études à ceux qui n'ont pas eu la chance de s'inscrire dans les universités publiques ;
- 3 Créer une atmosphère de compétition entre les universités publiques et privées, dans le but d'améliorer la qualité de l'enseignement supérieur ;
- 4 Réduire le nombre des étudiants qui s'inscrivent dans des universités étrangères ;
- 5 Réduire le fardeau économique des étudiants syriens s'inscrivant dans des universités étrangères ;
- 6 Ouvrir de nouvelles filières contribuant au développement du secteur éducatif ;
- 7 Avoir tous les éléments nécessaires à l'évolution de l'enseignement post-baccalauréat : le capital privé et les cadres nationaux qualifiés ;
- 8 Renforcer la croissance économique et améliorer le niveau de vie du pays.

Ce secteur est en pleine d'évolution. En dix ans d'existence (2001-2010), seize⁸² universités privées ont été créées particulièrement en périphérie des villes. Par ailleurs, l'ouverture de nouvelles universités privées est en cours :

⁸¹ Pour ne donner qu'un seul exemple, à la rentrée 2003, 30.000 nouveaux bacheliers n'ont pas pu accéder à l'enseignement universitaire [UVS (B), p2].

⁸² Nous avons tenu compte de la date du décret de la création. Il est important de souligner que la date du décret de création n'accorde pas forcément à la date d'ouverture de l'université.

- **En 2001 :**
 - Émission du décret-loi n°36 du seize août 2001 qui autorise la création d'établissements d'enseignement supérieur privés ou mixtes en Syrie ;
- **En 2003 :**
 - Naissance de la première université privée à Deir-Attiya (Rif-Damas) par décret présidentiel n°293 du 18 août 2003, c'est l'Université de Qalamoun⁸³ ;
 - Naissance de l'Université de Al-Mamoune⁸⁴ Privée des Sciences et Technologies à Qamichli (Al-Hasaka- Alep) par décret présidentiel n°294 du 18 août 2003 ;
 - Création de l'Université Privée des Sciences et des Arts⁸⁵ à Alep par décret présidentiel n°345 du 16 septembre 2003. Toutefois, son inauguration s'est déroulée le 25 octobre 2003 ;
 - Création de l'Université d'Al-Ittihad⁸⁶ Privée à Raqa par décret présidentiel n°302 de 2003 ;
- **En 2005 :**
 - Création de l'Université d'Al-Andalus des Sciences Médicales⁸⁷ à Kadmous (Tartous) par décret présidentiel n°191 du 6 mai 2005 ;
 - Naissance de l'Université du Golfe⁸⁸ à Alep par décret-loi n°192 de 2005. Son ancien nom est l'Université Arabe Américaine ;
 - Création de l'Université Arabe Internationale⁸⁹ à Deraa par décret présidentiel n°193 du 6 mai 2005 ;
 - Naissance de l'Université Internationale des Sciences et Technologies⁹⁰ à Deraa par décret présidentiel n°194 du 7 mai 2005 ;
 - Création de l'Université d'Al-Wadi Internationale⁹¹ à Wadi Al-Nadara (Homs) par décret n°281 du 3 juillet 2005 ;

⁸³ <<http://www.uok.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁸⁴ <<http://www.must.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁸⁵ <<http://www.pusa-sy.org>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁸⁶ <<http://www.uu-sy.com>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁸⁷ <<http://www.au.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁸⁸ <<http://www.gu-aleppo.net>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁸⁹ <<http://www.aiu.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁹⁰ <<http://www.iust.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).

- Création de l'Université Syrienne Internationale Privée des Sciences et Technologies⁹² à Al-Kiswh (Rif-Damas) par décret présidentiel n°339 du 7 août 2005 ;
- **En 2007 :**
 - Naissance de l'Université d'Al-Jazeera⁹³ à Deir-Ezzor par décret présidentiel n°137 du 26 mars 2007 ;
 - Ouverture d'une branche de l'Académie⁹⁴ arabe des sciences des technologies et du transport maritime à Lattaquié par le décret loi n°33 de 2007 ;
 - Création de l'Université Arabe des Sciences et technologies⁹⁵ à Tal-Kartal (Hama) par décret présidentiel n°265 du 17 juin 2007 ;
 - Naissance de l'Université d'Ebla Privée⁹⁶ à Srakeb (Edlib) par décret présidentiel n°259 du 17 juin 2007 ;
 - Création de l'Université d'Yarmouk Privée⁹⁷ à Jbabe (Deraa) par décret présidentiel n°262 de 2007. Son inauguration s'est déroulée le 29 octobre 2007 ;
 - Création de l'Université Privée d'Al-Hawach de Pharmacie et de Cosmétique⁹⁸ à Al-Hawach (Homs) par décret présidentiel n°258 du 17 juin 2007. elle a été inaugurée le 13 mars 2008.

L'accès en première année est accordée aux titulaires d'un baccalauréat (ou de tout autre diplôme équivalente) dans une spécialité correspondant aux études universitaires envisagées au vu des notes obtenues au baccalauréat⁹⁹ selon la modalité attribuée par le CES [CES, arrêté n°126, 2007]. Les effectifs des étudiants sont estimés à 20.461 dans l'année universitaire 2008/2009 et cela représente une augmentation de 190% par rapport à l'année universitaire 2005/2006 (cf. Tableau n°12).

⁹¹ <<http://www.wiu.edu.sy>>. (Consulté le 9 avril 2011).

⁹² <<http://www.siust.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁹³ <<http://www.jude.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁹⁴ <<http://www.aast.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁹⁵ <<http://www.arab-univ.org>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁹⁶ <<http://www.ebla-uni.com>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁹⁷ <<http://www.ypu.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁹⁸ <<http://www.hpu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).

⁹⁹ Par exemple, les étudiants doivent avoir 70% de la note globale du baccalauréat pour pouvoir s'inscrire à la faculté de médecine.

Tableau 12 : Évolution des effectifs d'étudiants de l'enseignement privé

Année universitaire	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009
Nombre d'étudiants de l'enseignement privé	7.029	11.007	16.717	20.461

Source : Données statistiques de la direction de planification du MES (juin 2010)

L'enseignement universitaire privé couvre un large éventail de disciplines dans les différents domaines. Toutefois, certaines universités sont multidisciplinaires alors que d'autres sont monodisciplinaires telle l'Université d'Al-Andalus des Sciences Médicales. En général, les universités privées suivent le système d'heures de crédit. L'année universitaire se structure en trois semestres, celui de l'été est facultatif. Les cours qui se déroulent du samedi au mercredi sont assurés en langues arabe, anglaise et/ou française. L'évaluation des étudiants comprend un examen, un contrôle continu (devoirs, exposé...) et une assiduité requise. Le diplôme délivré est jusqu'à présent celui de la licence¹⁰⁰. Les diplômés de l'enseignement privé ont le droit de s'inscrire dans les études¹⁰¹ supérieures proposées par l'enseignement général suivant les critères d'admission définies par le CES [CES, arrêté n°179, 2009].

II.1.6. La recherche scientifique

Le secteur de la recherche scientifique dans les universités syriennes a été restructuré ces dernières années avec, d'une part, la création des conseils de recherche, des unités de recherche dans les différents départements et des centres d'excellence spécialisés et avec, d'autre part, le développement des relations de coopération avec des centres de recherche au niveau national et international (comme le programme de recherche avec le Conseil national turc de la recherche scientifique). Les activités de recherche dans les universités sont actuellement menées au sein des unités¹⁰² de recherche, des instituts supérieurs et des centres de recherche. Elles sont supervisées et coordonnées par la Direction de la recherche scientifique et le Conseil de la recherche scientifique des études supérieures de chaque université [MES (H), 2010].

¹⁰⁰ Les études supérieures sont un projet en cours.

¹⁰¹ Le diplôme et le master des études supérieures spécialisées professionnelles et les diplômes des études supérieures (master et doctorat).

¹⁰² Il existe à l'heure actuelle 600 unités de recherche dans les établissements d'enseignement supérieurs publiques.

Outre la restructuration, ces dernières années ont vu la mise en œuvre d'une série de législations visant à soutenir la recherche scientifique. Citons en quelques-unes [MES (H), 2010] :

- **En 2006 :**
 - Promulgation de la loi n°6 sur l'organisation des universités par le décret n°250 de 2006 ;
 - Promulgation de la loi n°7 de 2006 sur la vacation scientifique ;
- **En 2007 :**
 - Le décret réglementaire n°86 de 2007 sur les primes et les indemnités liées à la recherche scientifique ;
- **En 2009 :**
 - Promulgation de la loi n°1 de 2009 sur les partenariats avec les universités étrangères.

De même, les ressources financières dédiées à la recherche scientifique ont été diversifiées. Outre le Fonds de soutien à la recherche scientifique et au développement technologique de l'enseignement supérieur mentionné précédemment, nous pouvons souligner la création d'une taxe dédiée à la recherche scientifique [MES H, 2010].

Soulignons aussi que le MES encourage les chercheurs par le biais du « prix Bassel ALASSAD de la recherche scientifique »¹⁰³ et d'autres prix arabes et internationaux comme le « prix de Khalifa » [MES (H), 2010].

II.1.7. Le corps enseignant

Le corps enseignant des universités syriennes se décompose en trois grandes catégories : le corps professoral, comprenant les Enseignants, les Professeurs associés et les Professeurs, les Assistants et le Corps technique [CES, arrêté n°2, 2007], [Loi n°6 de 2006] :

¹⁰³ Ce prix, créé en 1994, est attribué à la meilleure recherche. 26 prix ont été offerts jusqu'à présent.

II.1.7.1. Le corps professoral

Le corps professoral, nommé par le Ministre de l'enseignement supérieur en s'appuyant sur les résolutions des conseils de l'université, de la faculté et de département visé, comporte trois sous-catégories :

II.1.7.1.1. L'Enseignant

L'accession à un poste d'Enseignant suppose, pour ceux qui sont de l'intérieur de l'université, d'être Assistant (ex-boursier) titulaire du doctorat. Il est exigé, en outre, d'avoir des publications scientifiques et une compétence informatique suffisante.

Le poste d'Enseignant est également ouvert à ceux qui sont de l'extérieur de l'université. Toutefois, leur nomination a une durée d'un an mais peut être renouvelée une fois pour une durée égale par l'accord du Ministre de l'enseignement supérieur. Quelques critères s'imposent en fait : il faut qu'ils soient titulaires du doctorat, qu'ils aient des publications scientifiques, qu'ils aient une compétence informatique suffisante, qu'ils soient détenteurs d'une licence avec une mention bien au moins, qu'ils maîtrisent l'une des langues¹⁰⁴ officielles des Nations Unies en plus de la langue arabe.

II.1.7.1.2. Le Professeur associé

Le Professeur associé est un ancien Enseignant qui a accompli les conditions nécessaires pour avancer dans sa carrière. Ces conditions sont au nombre de cinq : avoir enseigné pendant au moins cinq ans, avoir publié des articles dans des revues à comité de lecture (deux articles individuels ou quatre collectifs), avoir encadré des étudiants en études supérieures (diplôme, master/doctorat), avoir traduit sa thèse de doctorat si celle-ci a été rédigée en langue étrangère et avoir des compétences suffisantes en langue anglaise et informatiques.

Cependant, pour postuler à un poste de Professeur associé, il faut que les candidats extérieurs à l'université soient titulaires du doctorat depuis au moins six ans, qu'ils soient titulaires d'une licence avec une mention bien au moins depuis dix ans, qu'ils aient publié trois articles individuels dans des revues à comité de lecture, qu'ils aient enseigné dans un établissement d'enseignement supérieur ou scientifique, qu'ils aient encadré des étudiants en études supérieures, qu'ils aient une compétence informatique suffisante, qu'ils maîtrisent la langue

¹⁰⁴ Les langues officielles des Nations Unies sont au nombre de six : l'anglais, le français, le chinois, le russe, l'espagnol et l'arabe : <<http://www.un.org>>. (Consulté le 25 avril 2010).

anglaise si celle-ci n'est pas leur deuxième langue, et qu'ils aient traduit leur thèse si elles sont rédigées en langue étrangère.

II.1.7.1.3. Le Professeur

Tout Professeur associé peut devenir Professeur en remplissant les conditions suivantes : avoir enseigné à titre de Professeur associé pendant au moins cinq ans, avoir publié dans cette période des articles dans des revues à comité de lecture (quatre articles individuels ou huit articles collectifs), avoir encadré au cours de cette période des étudiants en études supérieures (master/doctorat/diplôme), avoir de bonnes connaissances de la langue anglaise si celle-ci n'est pas leur deuxième langue, et avoir une compétence informatique.

Le corps des Professeurs est ouvert aussi à ceux qui sont de l'extérieur de l'université. Certaines conditions s'imposent : être titulaire du doctorat depuis au moins onze ans, être détenteur d'une licence avec une mention bien au moins depuis quinze ans, avoir publié six articles individuels à comité de lecture, avoir enseigné dans un établissement d'enseignement supérieur ou scientifique, avoir des compétences informatiques, avoir de bonnes connaissances en langue anglaise si celle-ci n'est pas leur deuxième langue, et avoir traduit leur thèse en arabe si celui-ci a rédigé en langue étrangère.

Le corps professoral compte un grand nombre de professeurs ayant suivi leur formation de doctorat à l'étranger (cf. Tableau n°13) [MAEE¹⁰⁵, 2009, p2], cela grâce à une série d'accord conclus, dont le CNOUS¹⁰⁶ (France) et le DAAD¹⁰⁷ (Allemagne) par exemple.

Tableau 13 : Les effectifs de nouveaux « Assistants » boursiers titulaires d'un doctorant à l'étranger¹⁰⁸

Année	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Nombre d'assistants boursiers ayant eu la thèse à l'étranger	148	136	205	115	121	161	174	161

Source : Données statistiques de la direction de planification du MES (juin 2010)

¹⁰⁵ Ministère des Affaires Étrangères et Européennes.

¹⁰⁶ <<http://www.cnous.fr>>. (Consulté le 12 septembre 2010).

¹⁰⁷ <<http://www.daad.de/en/index.html>>. (Consulté le 12 septembre 2010).

¹⁰⁸ L'année 2009 ne comporte pas le nombre d'Assistants rattachés à l'Université d'Alep.

II.1.7.2. Les Assistants

L'Assistant est un futur membre du Corps professoral. Il est nommé par un arrêté ministériel. L'accès au Corps d'assistant nécessite d'être titulaire d'une licence avec une mention bien au moins et d'être âgé de moins de 25 ans. La sélection des Assistants se fait principalement sur la base de la note moyenne obtenue à la Licence. Il est toutefois possible de nommer le premier diplômé dans une faculté ou un département délivrant la licence de l'enseignement général comme assistant dans l'établissement où il a obtenu son diplôme sans aucune sélection.

Le travail des assistants, supervisé par les membres du corps professoral, inclue les travaux pratiques, les travaux dirigés et l'encadrement des étudiants en licence (mémoire de recherche...).

II.1.7.3. Le corps technique

Les membres du corps technique sont recrutés sur concours et doivent avoir une licence, un master ou un des diplômes des études supérieures spécialisées professionnelles (diplôme ou master). Certaines conditions sont également imposées telles que les compétences informatiques et en langue étrangère. Ils sont nommés par le recteur en s'appuyant sur les résolutions des conseils de l'université, de la faculté et du département concerné. Les fonctions des membres du corps technique, supervisées par le chef du département, englobent les travaux pratiques, les travaux dirigés, l'encadrement des étudiants en licence (mémoire de recherche...), le contrôle des examens. Certains peuvent aussi exercer des activités d'enseignement mais en fonction de leur mérite.

Les membres du corps enseignant qui exercent effectivement leur activité dans les universités publiques sont au nombre 9.265 pour l'année universitaire 2008/2009, ce qui représente une augmentation d'environ 34% par rapport à l'année universitaire 2001/2002 (cf. Tableau n°14).

Tableau 14 : Évolution des membres du corps enseignant dans les universités publiques

Année universitaire	Professeur	Professeur associé	Enseignant	Assistant	Corps technique	Extérieur	Total
2001-2002	803	1.218	2.039	1.650	904	308	6.922
2008-2009	1.259	1.412	1.979	2.207	2.337	71	9.265

Source : Données statistiques de la direction de planification du MES (juin 2010)

Quant aux membres du corps enseignant de l'Université Virtuelle Syrienne, ils sont passés de 242 en 2006/2007 à 380 en 2008/2009, ce qui représente une augmentation d'environ 57% [Données statistiques de Direction de planification du MES].

Les données statistiques du MES ne permettent pas de montrer l'évolution des effectifs des membres du corps enseignant dans les universités privées. Cependant, il est possible de mentionner qu'en 2008/2009, le corps enseignant se composait de 2.336 membres [Données statistiques de Direction de planification du MES].

II.2. Le secteur des technologies de l'information et de la communication en Syrie

Le secteur des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) en Syrie est en pleine croissance, mais reste, jusqu'à présent, en dessous des attentes du gouvernement syrien [SE, 2009, p1] qui visent l'édification de la société de l'information. Le développement de ce secteur est marqué par deux phases de progression : la phase de préparation et celle d'utilisation. La première phase se caractérise par la diffusion des TIC dans la société syrienne. Le nombre de lignes fixes, le nombre de personnes possédant un ordinateur et ceux connectés à Internet en sont des exemples. La seconde phase se caractérise par l'intégration des TIC dans les différents secteurs de la vie, dont le secteur de l'enseignement supérieur et le secteur législatif [CNP, 2006, pp515-516].

Dans cette section, nous aborderons successivement : la politique des TIC en Syrie, les principaux acteurs du secteur, la diffusion des TIC en comparant la position de la Syrie par rapports aux autres pays arabes du Moyen-Orient et enfin l'usage des TIC notamment dans les bibliothèques universitaires et de recherche syriennes.

II.2.1. La stratégie gouvernementale de développement des TIC

C'est en janvier 2004 que le gouvernement syrien, en collaboration avec le PNUD¹⁰⁹ (Programme des Nations Unies pour le Développement), a défini sa stratégie nationale de développement des technologies de l'information et des télécommunications. Les principaux objectifs de cette stratégie sont :

- Atteindre la société de l'information ;
- Mettre les TIC à la portée de tous ;
- Favoriser l'intégration des TIC dans les différents secteurs de la vie afin de parvenir à un développement socio-économique durable, élever le niveau culturel de la nation, entrer dans l'économie de la connaissance, et enfin améliorer la performance des services publics [MTT (A), 2004, pp2-3].

Cette stratégie est organisée en deux programmes et cinq initiatives nationaux [MTT (B), 2004, pp3-11] comme suit :

- 1 **Programme de restructuration du secteur de la télécommunication** : ce programme consiste à redéfinir et restructurer les rôles et les relations entre les différents organismes figurant dans ce secteur, attirer les investissements étrangers, et développer l'infrastructure des télécommunications.
- 2 **Programme de création d'un secteur de technologie de l'information (TI)** : ce programme consiste à développer l'infrastructure de TI, promouvoir la diffusion de l'Internet et ses services en Syrie en s'appuyant sur le réseau national de transfert de données, promulguer des lois garantissant la sécurité d'échanges et la fiabilité du contenu, structurer le métier d'informaticien et soutenir l'industrie des logiciels.

¹⁰⁹ <<http://www.undp.org>>. (Consulté le 19 septembre 2010).

- 3 **Initiative nationale du e-gouvernement** : le rôle de cette initiative est de promouvoir l'automatisation et la modernisation d'établissements gouvernementaux dans le cadre d'un programme global de réforme administrative.
- 4 **Initiative nationale des zones électroniques** : cette initiative vise à établir des zones électroniques dans les différentes villes du pays incluant des universités (ou branches des universités spécialisées en TIC) et d'autres établissements dans le but de renforcer les capacités locales dans ces villes et de soutenir l'industrie des ordinateurs et des logiciels.
- 5 **Initiative nationale des centres d'excellence sectoriels** : le rôle de ces centres est de fournir des conseils et des aides en informatique aux secteurs ayant besoin d'introduire les TIC dans leur travail et leurs services au public. La priorité a été donnée à la création d'un centre d'excellence dédié à l'automatisation du secteur bancaire ainsi qu'à la création d'un centre d'excellence en comptabilité et finance.
- 6 **Initiative nationale de renforcement des capacités** : cette initiative vise à renforcer les capacités des diplômés syriens dans le domaine des TIC et à soutenir l'intégration des TIC dans le secteur de l'enseignement supérieur et des activités de recherche.
- 7 **Initiative nationale de la société de la connaissance** : cette initiative vise à jeter les fondements de la société de la connaissance en s'appuyant sur les principes déclarés au Sommet de Genève ainsi que les recommandations du rapport de développement humain. Cette initiative incite, en outre, la diffusion des TIC et promeut la production du contenu culturel arabe.

II.2.2. Les acteurs institutionnels

Nombreux sont les acteurs institutionnels (primaires et secondaires) qui contribuent au développement du secteur des TIC, voir à l'édification de la société de l'information en Syrie [ESCWA (A), 2009, pp2-3], [MTT (B), 2004, p2], [SE, 2009, pp1-2], [CNP, 2006, p516]. Nous pouvons les classer en quatre grandes catégories :

- **L'État** :

Le Ministère des Télécommunications et de la Technologie est l'organisme d'État chargé de garantir l'environnement favorable nécessaire à l'édification et au développement de la société de l'information en Syrie.

D'autres organismes gouvernementaux y participent aussi mais chacun a sa propre fonction. Citons deux exemples :

- l'Établissement Syrien des Télécommunications (EST par la suite)¹¹⁰ : fondé en 1975 (décret-loi n°1935), il est rattaché au MTT et chargé d'assumer totalement l'infrastructure des TIC (fixe, mobile, Internet) ;
- le Ministère de l'Éducation¹¹¹ et le Ministère de l'Enseignement Supérieur : ils sont chargés de qualifier et former les ressources humaines dans ce domaine.

- **Le secteur mixte :**

Les partenariats publics-privés (PPP) dans ce secteur sont encore faibles. Pour ne donner qu'un seul exemple, citons la Société syrienne-allemande des télécommunications. Celle-ci est créée en 1991, mais ses activités n'ont été lancées qu'en 2005. C'est le résultat du partenariat entre l'EST, l'opérateur de téléphonie mobile Syriatel¹¹² et la société allemande GTC visant la production des composantes pour la téléphonie et l'Internet.

- **Le secteur privé :**

C'est en 2000 que l'État a permis aux opérateurs privés de téléphonie mobile et, en 2005, aux fournisseurs d'accès privé à Internet de pénétrer le marché local (les détails sont indiqués plus bas).

- **Les sociétés civiles :**

Les sociétés civiles jouent un rôle considérable dans ce secteur. Citons :

- La Société Syrienne de l'Informatique (SSI par la suite)¹¹³ : créée en 1989, c'est un fournisseur d'accès à Internet et un centre de formation. Elle vise principalement à soutenir le secteur de l'industrie des logiciels depuis 2005 et à délivrer, depuis 2003, le certificat d'ICDL que les employés de l'État doivent obtenir.
- Le Fonds Syrien pour le Développement Rural (FIRDOS) : il participe à de nombreuses activités concernant en priorité la diffusion de l'informatique dans les zones rurales et isolées. Le Centre de formation mobile et la participation au projet du « Réseau de connaissance rurale »¹¹⁴, présenté plus bas, en sont des exemples.

¹¹⁰ En anglais : Syrian Telecommunication Establishment (STE) : <<http://www.ste.gov.sy>>. (Consulté le 23 septembre 2010).

¹¹¹ <<http://www.syrianeducation.org.sy/nstyle>>. (Consulté le 24 mai 2010).

¹¹² <<http://syriatel.sy>>. (Consulté le 22 mai 2010).

¹¹³ En anglais Syrian Computer Society (SCS) : <<http://www.scs.org.sy>>. (Consulté le 17 mai 2010).

¹¹⁴ <<http://www.reefnet.gov.sy/reef>>. (Consulté le 28 septembre 2010).

II.2.3. La diffusion des TIC dans la société syrienne

La diffusion des TIC dans la société syrienne a connu ces dernières années un énorme progrès. Cela est dû, d'une part, à la libéralisation (bien qu'elle soit partielle) du marché local et, d'autre part, à la diminution du prix de différents services des TIC comme illustré dans le tableau n°15. S'ajoutent à cela les nombreuses formations organisées pour faire face au manque de compétences des employés de l'EST. Leur nombre est estimé en fin 2009 à 23,821 employés. Seuls 12,4% sont qualifiés (ingénieurs de niveau bac+5 au moins). À titre d'exemple, au cours de l'année 2009, l'EST a organisé dans les différentes villes syriennes 636 formations spécialisées (langue anglaise, maintenance et installation des réseaux câblés, ...). 8.534 employés ont suivi ces formations, soit 36% [Données statistiques du Direction de planification de l'EST (juin 2010)].

Tableau 15 : Diminution des tarifs des services des TIC entre 2008 et 2009 (unité en %)

RNB selon données 2008 (unité dollar)	Internet		Mobile		Fixe		Moyen	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
90,2	34,98	18,08	6,23	4,38	0,85	0,72	14,02	7,73

Source : Données statistiques de la direction de planification de l'EST (juin 2010)

II.2.3.1. Téléphone fixe

L'État, à travers l'Établissement Syrien des Télécommunications, détient le monopole sur le marché de réseau de téléphone fixe en Syrie [ESCWA (B), 2009, p14]. Ce réseau est en pleine croissance. En fin 2009, le nombre de lignes téléphoniques fixes a atteint 4,680¹¹⁵ millions. Cela représente une moyenne de 19,2 lignes fixes pour cent habitants (cf. Tableau n°16), soit une hausse de 29% par rapport à l'année 2004.

¹¹⁵ 58% des lignes fixes se concentrent sur quatre villes : Alep, Damas, Rif-Damas et Homs respectivement.

L'EST poursuit ses travaux d'expansion du réseau fixe pour atteindre en 2013 une couverture de trente lignes fixes pour cent habitants, soit au moins une ligne fixe pour chaque famille [MTT (C), 2004, p4].

Tableau 16 : Évolution du secteur du téléphone fixe en Syrie de 2004 à 2009

Année	Nombre de lignes fixes	Nombre d'abonnés	Densité téléphonique (ligne/100 hab.)
2004	3.496.000	2.658.000	14,83%
2005	3.953.000	2.903.000	15,9%
2006	4.077.000	3.243.000	17,33%
2007	4.148.000	3.453.000	18%
2008	4.345.000	3.633.000	18,5%
2009	4.680.000	3.871.000	19,2%

Source : données statistiques de la Direction de planification de l'EST (juin 2010)

II.2.3.2. Téléphone mobile

Deux opérateurs privés se partagent à l'heure actuelle le marché du téléphone mobile : MTN¹¹⁶ et Syriatel. Toutefois, un nouvel opérateur mobile va prochainement pénétrer le marché local. L'infrastructure de téléphone mobile est totalement assurée par l'EST [SE, 2009, pp1-2].

Ces deux opérateurs de téléphonie mobile proposent principalement deux formules de services : abonnement¹¹⁷ et carte prépayée. Ils ont un total de 9,982 millions abonnés en fin 2009, dont 8,886 millions détiennent des cartes prépayées (soit 89% des abonnés) et 1,096 millions ont des abonnements (soit 11% des abonnés). Cela signifie, en d'autres termes, que 49,6% des syriens sont aujourd'hui équipés en téléphonie mobile contre 13% en 2004 (cf. Tableau n°17).

Leur objectif était d'atteindre en 2013 un taux de couverture de 30 lignes pour 100 habitants soit une ligne pour trois habitants [MTT (C), 2004, p4]. Cet objectif a déjà été attendu en 2007.

¹¹⁶ < <http://www.mtn.com.sy/index.php?lang=ar>>. (Consulté le 22 mai 2010).

¹¹⁷ Facteur à consommation exacte.

Tableau 17 : Évolution du nombre d'abonnés de téléphonie mobile en Syrie de 2004 à 2009

Année	Nombre d'abonnés (carte prépayée)	Nombre d'abonnés (abonnement)	Total abonnés	Ligne mobile/ 100 habitants
2004	1.298.000	1.047.000	2.345.000	13%
2005	1.805.000	1.145.000	2.950.000	16%
2006	3.495.000	1.180.000	4.675.000	25%
2007	5.071.000	1.164.000	6.235.000	34,5%
2008	5.934.000	1.122.000	7.056.000	35,9%
2009	8.886.000	1.096.000	9.982.000	49,6%

Source : Données statistiques de la Direction de planification de l'EST (juin 2010)

II.2.3.3. Internet

C'est en 1998 que l'Internet est ouvert au public syrien. L'EST et la SSI possédaient le monopole sur le marché d'Internet. En 2005, l'État a ouvert le marché local aux fournisseurs d'accès privés tout en gardant la maintenance des infrastructures [SE, 2009, p2]. En fin 2009, les fournisseurs d'accès à Internet étaient au nombre de douze, à savoir : TARASSUL¹¹⁸ ; 190.sy¹¹⁹ ; AYA¹²⁰ ; SAWA¹²¹ ; E-LCOM¹²² ; ZAD¹²³ ; INET¹²⁴ ; SYRATEL. RUNNET¹²⁵ ; TERANET¹²⁶ ; SCS (SSI) et MTN. Par ailleurs, il convient de souligner que les deux premiers fournisseurs sont ceux de l'EST et détiennent actuellement seulement 21%¹²⁷ du total de marché [Données statistiques de Direction de planification de l'EST (juin 2010)].

Différents types d'accès à Internet sont possibles via le Réseau¹²⁸ national de transfert de données :

¹¹⁸ <<http://www.tarassul.sy>>. (Consulté le 27 septembre 2010).

¹¹⁹ <<http://www.190.sy>>. (Consulté le 27 septembre 2010).

¹²⁰ <<http://aya.sy>>. (Consulté le 27 septembre 2010).

¹²¹ <<http://www.sawaisp.sy>>. (Consulté le 27 septembre 2010).

¹²² <<http://www.e-lcom.sy>>. (Consulté le 27 septembre 2010).

¹²³ <<http://www.zad.sy>>. (Consulté le 27 septembre 2010).

¹²⁴ <<http://www.inet.sy>>. (Consulté le 27 septembre 2010).

¹²⁵ <<http://www.runnet.sy>>. (Consulté le 27 septembre 2010).

¹²⁶ <<http://www.teranet.sy>>. (Consulté le 27 septembre 2010).

¹²⁷ Ce chiffre est le résultat d'un calcul basé sur le nombre d'abonnés de chaque fournisseur.

¹²⁸ Un projet de modernisation et de développement de ce réseau est sur le point de se réaliser par l'EST. Ses objectifs sont multiples : il vise à servir le plus grand nombre des internautes (environ un million abonnés à ADSL) et à faciliter la diffusion de l'Internet (offrir plus de 300 points d'accès à Internet dans les différentes villes contre 63 points existants actuellement) [Données statistiques de la Direction de planification de l'EST (juin 2010)].

- Dial Up : c'est une connexion (56 kilobits/seconde) qui se fait grâce à une ligne téléphonique fixe et un modem ;
- RNIS (en anglais ISDN) : 128 k bit/s ;
- ADSL : 8 M bit/s ;
- 3G : les réseaux de troisième génération couvrent totalement les villes suivantes : Damas, Alep, Lattaquié et Tadmer.
- GPRS.

Le nombre d'abonnés à Internet progresse ainsi que le type d'accès, tels 3G et GPRS offert par les opérateurs de téléphone mobile (cf. Tableau n°18). L'objectif fixé est d'atteindre 20 abonnements pour 100 habitants en 2013 [MTT (C), 2004, p4].

Tableau 18 : Évolution du nombre d'abonnés à Internet en Syrie de 2004 à 2009

Nombre d'abonnés	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Dial Up	160.000	216.000	309.367	628.775	712.993	786.249
ADSL	600	2.700	5.218	6.957	11.055	34.657
RNIS	5.584	6.961	11.259	13.948	20.177	29.826
Densité téléphone fixe	0,003%	0,014%	1,67%	3,3%	3,68%	4%

Nombre d'abonnés	2004	2005	2006	2007	2008	2009
3G	-	-	-	-	-	40.000
GPRS	-	-	-	-	-	1.500.000
Densité téléphone mobile	-	-	-	-	-	7,4%

Source : Données statistiques de la Direction de planification de l'EST (juin 2010)

Jusqu'à fin 2009, nous recensons 830 cybercafés répartis dans les différentes villes syriennes comme suit : Damas (235), Rif-Damas (213), Qnitra (2), Deraa (21), Souaydaa (10), Homs (81), Hama (25), Alep (107), Lattaquié (43), Tartous (33), Idleb (9), Raqa (4), Deir-Ezzor (23), Hassaka (24) [Données statistiques de Direction de planification de l'EST (juin 2010)]. Les services offerts sont avantageux pour les internautes, citons : la rapidité d'accès à Internet, les heures d'ouverture étendues (majoritairement 24/24) et un équipement satisfaisant (scanner, imprimantes, etc.).

Par ailleurs, le nombre des adresses web syriennes enregistrées au début de l'année 2009 est estimé à environ 2.500 sites [ESCWA (A), 2009, p13].

II.2.3.4. Équipements informatiques

Le nombre de personnes équipées d'un ordinateur a augmenté ces dernières années en Syrie. Il est passé de 180.000 en 2001 à 2.600.000 en fin 2009 (cf. Tableau n°19). Cette augmentation est due à la baisse du prix des ordinateurs résultant de l'exonération des taxes sur les équipements informatiques [ESCWA (A), 2009, p1]. L'objectif fixé est d'atteindre 30 ordinateurs pour cent habitants en 2013 [MTT (C), 2004, p4].

Tableau 19 : Évolution du nombre de personnes équipées en ordinateur en Syrie

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Nombre de bénéficiaires (unité en mille)	180	330	500	600	800	1.300	1.800	2.000	2.600
Hausse annuelle (%)		83,33	51,52	20	33,33	62,50	38,46	11,11	30

Source : données statistiques de la Direction de planification de l'EST

Par rapport à d'autres pays arabes, notamment ceux du Conseil de Coopération du Golfe¹²⁹, la Syrie connaît un retard en ce qui concerne la diffusion des TIC dans la société (cf. Tableau n°20). Elle se situe au 10^e rang du classement réalisé en 2008 par le groupe de recherche Madar « Madar Research Group ». Ce classement vise à mesurer le degré de diffusion des TIC dans 14 pays arabes du Moyen-Orient selon un indicateur basé sur quatre critères : le nombre d'abonnés au téléphone fixe, le nombre d'abonnés au téléphone mobile, le nombre d'abonnés à Internet et le nombre de personnes équipées d'un ordinateur. Toutefois, la Syrie arrive en tête avec l'Égypte, le Yémen et l'Irak en termes de progression annuelle de l'indice des TIC (cf. Tableau n°21) [ESCWA (B), 2009, pp16-18].

¹²⁹ Les Émirats Arabes Unis, le Bahreïn, le Qatar, l'Arabie Saoudite, le Koweït et l'Oman, respectivement.

Tableau 20 : La diffusion des TIC dans les pays arabes du Moyen-Orient en 2008

Rang	Pays	Population	Nombre d'abonnés au téléphone fixe	Nombre d'abonnés au téléphone mobile	Nombre d'utilisateurs de l'Internet	Nombre d'équipés en ordinateurs	Indice de l'utilisation des TIC
1	Emirats Arabes Unis	7.338.140	1.640.000	10.079.000	3.353.600	2.475.451	2,39
2	Bahreïn	1.156.114	220.386	1.453.000	435.600	407.100	2,18
3	Qatar	1.553.729	263.363	1.946.343	592.200	498.080	2,12
4	Arabie Saoudite	25.239.067	4.123.000	36.059.212	7.936.000	4.755.392	2,09
5	Koweït	3.441.813	547.111	3.382.733	1.272.433	1.021.614	1,81
6	Oman	3.013.184	274.178	3.219.865	540.150	416.000	1,48
7	Jordanie	5.850.000	519.000	5.438.000	1.441.000	814.660	1,40
8	Egypte	76.045.000	11.900.000	44.526.000	12.570.000	4.295.590	0,96
9	Liban	4.209.000	527.500	1.436.000	1.196.800	674.360	0,91
10	Syrie	19.880.423	3.633.400	7.789.563	3.432.000	1.430.000	0,82
11	Irak	30.581.365	1.755.000	18.287.470	3.084.500	1.337.050	0,80
12	Palestine	4.212.000	357.000	2.022.163	596.700	210.933	0,76
13	Yémen	23.245.500	1.337.122	6.059.000	1.570.800	592.551	0,41
14	Soudan	41.810.000	356.500	11.437.000	3.479.000	1.292.562	0,40

Source : ESCWA (B), 2009, p17

Tableau 21 : Évolution du taux de diffusion des TIC dans les pays arabes du Moyen-Orient entre 2007 et 2008

Rang	Pays	Indice de l'utilisation des TIC (2007)	Indice de l'utilisation des TIC (2008)	Taux de croissance (%)
1	Egypte	0,70	0,96	37,14
2	Yémen	0,30	0,41	36,67
3	Irak	0,62	0,80	29,03
4	Syrie	0,65	0,82	26,15
5	Arabie Saoudite	1,66	2,09	25,90
6	Qatar	1,70	2,12	24,71
7	Liban	0,73	0,91	24,66
8	Bahreïn	1,78	2,1	22,47
9	Koweït	1,49	1,81	21,48
10	Oman	1,23	1,48	20,33
11	Soudan	0,34	0,40	17,65
12	Jordanie	1,24	1,40	12,00
13	Emirats Arabes Unis	2,19	2,39	9,13
14	Palestine	0,71	0,76	7,04

Source : ESCWA (B), 2009, p17

II.2.4. Introduction des TIC

Pour mettre les TIC au service de l'édification de la société de l'information, une série d'initiatives récentes a été lancée en fonction de leurs priorités nationales. Certaines sont achevées et passées à la pratique alors que d'autres sont en cours de réalisation ou encore à l'étude. Outre le développement des infrastructures, ces initiatives relèvent principalement du domaine de la gouvernance, de la lutte contre la fracture numérique et du secteur de l'enseignement. Voici quelques exemples qui servent à illustrer l'introduction des TIC dans les divers domaines de la société syrienne.

S'agissant tout d'abord de l'intégration des TIC dans la gouvernance syrienne, c'est l'initiative de l'administration électronique qui occupe à présent une place importante parmi les chantiers nationaux. Il s'agit, d'ici fin 2013, de simplifier le processus administratif et réduire son coût aussi bien en argent qu'en temps, d'améliorer la qualité du service rendu en mettant en ligne des services adéquats aux besoins du citoyen, et de soutenir le développement socioéconomique du pays [MTT (E), 2009, pp 6-7]. Le site de e-gouvernement (version d'essai) est désormais accessible à l'adresse suivante <www.egov.sy>. Il est important de souligner ici le rôle particulier que joue la SSI dans ce mouvement, notamment avec le lancement de « e.sy »¹³⁰, qu'il s'agit d'un site présentant les différents services gouvernementaux.

Une nécessité de repenser le cadre législatif s'est par ailleurs imposée avec le passage vers le numérique, citons pour illustration la loi de la signature électronique (loi n°4 du 25 février 2009) et prochainement celle du crime électronique, du commerce électronique et du droit d'auteur [ESCWA (A), 2009, p1]. En outre, au début de l'année 2009, le Président du Conseil des ministres a promulgué une Décision concernant la nécessité d'obtenir à l'avance le certificat ICDL et celui de l'examen national de la langue étrangère (anglais ou français) pour être recruté dans l'un des établissements du secteur public [MTT (D), 2009, p17].

Relativement à la réduction de la fracture numérique qui se trouve entre les régions urbaines et rurales, le MTT, en collaboration avec le PNUD, a lancé le projet « Réseau de connaissance rurale »¹³¹ qui vise à favoriser l'usage des TIC et à promouvoir une culture de l'information

¹³⁰ <<http://www.e.sy>>. (Consulté le 1 octobre 2010).

¹³¹ <<http://www.reefnet.gov.sy/reef>>. (Consulté le 28 mars 2011).

dans les zones rurales. Pour atteindre ces objectifs, deux types d'activités ont été mis en place. Premièrement, 40 centres d'accès aux TIC se sont installés, entre 2004 et 2009, dans les régions rurales (de 7 mille à 100 mille habitants)¹³². Ces centres varient en taille, allant de 6 à 40 postes informatiques connectés à Internet. Leur rôle est de former les habitants à l'utilisation des équipements informatiques (Internet, ordinateurs, imprimante, fax...) et de leur fournir des informations et des compétences dont ils ont besoin (comme les cours d'alphabétisation et les cours de renforcement scolaires). Par ailleurs, il convient de préciser que ces services sont offerts gratuitement ou à petits prix. En outre, le portail de la société locale a été mis en ligne pour permettre aux habitants des zones rurales d'accéder aux informations fiables et utiles dans les différents domaines de la vie : agricole, santé, éducation, droit,

De plus, la prise de conscience des enjeux de l'éducation dès l'enfance a conduit le Ministère de l'Éducation, en collaboration avec l'UNESCO et la SSI, à intégrer l'informatique comme une matière du programme scolaire. De même, le Ministère et la SSI se sont associés depuis 1997 dans le projet national de diffusion de l'informatique, qui repose sur l'organisation gratuite des formations à l'utilisation des ordinateurs dans les différentes villes syriennes (environ 60.000 élèves suivent ces formations par an) [ESCWA (A), 2009, pp6-7], [MTT (D), 2009, p17].

Dans le domaine de l'enseignement supérieur, les actions en matière de TIC se focalisent majoritairement, aujourd'hui, sur le renforcement des capacités des membres de la communauté universitaire (personnel, enseignants et étudiants). Pourtant, un des grands usages des TIC est l'enseignement virtuel créé en 2002. Ci-dessous, quelques exemples [ESCWA (A), 2009, p7], [MTT (D), 2009, p18], [SANQR, 2000, pp214-217], [CES, arrêté n°2, 2007] :

- L'Institut¹³³ Supérieur des Sciences Appliquées et de Technologie est le premier établissement d'enseignement supérieur à enseigner, depuis 1982, les technologies de l'information et de la communication ;

¹³² Pour les zones rurales qui sont de taille moins de 7 mille habitants, plusieurs centres mobiles de huit ordinateurs portables sont mis à leur disposition.

¹³³ <<http://www.hiast.edu.sy>>. (Consulté le 7 octobre 2010).

- La nécessité d’enseigner l’informatique aux étudiants universitaires fait l’objet d’un décret présidentiel promulgué en 1997 ;
- La création de la faculté d’informatique à l’Université de Damas en 1998 et plus tardive dans les universités d’Alep, de Tichreen et d’Al-Baath en 2000. Leur mission est de former les étudiants en informatique et les préparer à entrer dans le secteur de l’information et de la communication ;
- L’Agence¹³⁴ Japonaise de Coopération Internationale, en collaboration avec l’Université de Damas, a élaboré un programme de qualification à l’intention du personnel de la Direction de l’Informatique. Entre 2005 et 2008, sept ateliers ont été organisés et 137 personnes ont été formées. D’autres ateliers de formations sont en cours ;
- Le MTT, le MES et l’Institut Supérieur d’Administration des Entreprises se sont associés, fin 2008, pour mettre en place un Master de spécialisation en télécommunications ;
- L’obtention du certificat ICDL est devenu une nécessité pour les enseignants dans l’avancement de leur carrière.

Actuellement, chaque université possède son site web. L’Internet est désormais accessible sur le campus et évolue constamment. Les deux tableaux (n°22 et n°23)¹³⁵, présentés ci-dessous, montrent un exemple de l’évolution de débit d’Internet sur le campus de l’Université de Damas et des équipements informatiques y disponibles. Les forums de discussion comme moyen d’information et de communication sont désormais ouverts aux universitaires syriens. Parmi ces forums, citons :

- Le forum¹³⁶ des universitaires de l’Université de Damas ;
- Le forum¹³⁷ des universitaires de l’Université d’Al-Furate ;
- Le forum¹³⁸ des universitaires de Sciences de l’Information et des Bibliothèques.

¹³⁴ <<http://www.jica.go.jp/french>>. (Consulté le 28 septembre 2010).

¹³⁵ Il convient de préciser que les données de ces deux tableaux sont le résultat d’un entretien mené, le 22 juillet 2010, auprès le directeur du Département des Systèmes d’Information de l’Université de Damas.

¹³⁶ <<http://eng.jamaa.cc/forum.html>>. (Consulté le 5 octobre 2010).

¹³⁷ <<http://alfuratuniv.net/forums/files>>. (Consulté le 5 octobre 2010).

¹³⁸ <<http://maktabat-sy.net>>. (Consulté le 5 octobre 2010).

Tableau 22 : Évolution de la vitesse de l'Internet sur le campus de l'Université de Damas¹³⁹

Année	Vitesse de l'Internet (Kb/s)
1999	256
2000	2
2001	4
2002	6
2003-2004	8
2005-2006	10
2007-2008	12
2009-2010	30
2011	100
2012	200-300

Source : Directeur du Département des Systèmes d'Information de l'Université de Damas (2010)

Tableau 23 : Nombre d'ordinateurs à l'Université de Damas (en 2010)¹⁴⁰

Zone universitaire	N° d'ordinateurs en (2010)
Bâtiments administratifs	500
Faculté de Génie Civil, Faculté d'Architecture, Faculté des Arts, Faculté de l'Éducation, Faculté d'Économie, Faculté des Sciences Fondamentales, Faculté de Droit, Faculté de Religion, la bibliothèque centrale, Institut Supérieur de Développement Administratif, Institut Supérieur pour la Recherche et les Études Sismiques	1,700
Faculté de Génie informatique	1,300
Faculté de Médecine Humaine, Faculté de Médecine Dentaire, Faculté de la Pharmacie, Faculté des Lettres et Sciences humaines et le centre de l'enseignement ouvert	900
Faculté de Génie Mécanique et Électronique, Institut Supérieur d'Interprétation et de Traduction, Institut Supérieur de Recherche sur le Laser et ses Applications, Institut technologique de l'ordinateur, Institut technologique de comptabilité et des finances	1,000
Faculté de l'Agronomie, Faculté de Sciences Politiques	400
Toutes les facultés à Souaydaa, Deraa et Qnitra.	300
Totale	6,100 ordinateurs dont 5,800 avec un accès à Internet

Source : Directeur du Département des Systèmes d'Information de l'Université de Damas (2010)

¹³⁹ C'est en 1999 que l'Internet est né à l'Université de Damas.

¹⁴⁰ C'est dans les années 80 que les ordinateurs ont fait leur apparition à l'Université de Damas. Les ordinateurs de la bibliothèque centrale sont davantage dédiés aux travaux bureautiques.

II.2.5. Bibliothèques syriennes et nouvelles technologies

L'informatisation dans les bibliothèques universitaires et de recherche, en Syrie, a commencé à la fin des années 80 et au début des années 90. Le constat majeur à tirer de ces projets d'informatisation est le recours aux systèmes élaborés en interne [OMRAN, 2005, pp53-54], [ALSAMIR, 2009, p206]. Malheureusement, les inconvénients de ces systèmes sont plus nombreux que leurs avantages. Citons à titre d'exemple [OMRAN, 2005, pp120-139] :

- 1 Al-Fyhrste : un système simple, élaboré par des informaticiens à la Faculté de génie informatique de l'Université de Damas. Trois bibliothèques rattachées à cette université l'utilisent : la bibliothèque de la Faculté de génie informatique, la bibliothèque de la Faculté de génie civil et la bibliothèque de la Faculté de génie mécanique et électronique. Les inconvénients de ce système sont qu'il ne permet de gérer ni les statistiques, ni les périodiques, ni l'acquisition, ni même le prêt. Autrement dit, la saisie et la recherche des références bibliographiques des livres sont les deux fonctions disponibles pour les bibliothécaires.
- 2 Le système d'automatisation de la bibliothèque nationale ALASSAD¹⁴¹ : élaboré par des informaticiens à l'Université de Damas. Ce système se divise en quatre grandes icônes : livres, articles, législations et manuscrits. Ses inconvénients sont qu'il ne permet de gérer ni l'acquisition, ni le prêt.

Actuellement, seul un petit nombre de bibliothèques¹⁴² ont fait appel aux SIGB¹⁴³ disponibles sur le marché. Parmi les systèmes utilisés, notons : Horizon, NewGenLib, LORIS et CDS/ISIS. Il convient de souligner ici qu'en février 2008 l'Université de Damas a lancé un appel d'offres¹⁴⁴ pour l'achat d'un système intégré de gestion de bibliothèque pour l'informatisation de ses bibliothèques (centrale et associées). Le SIGB Horizon a été ainsi retenu.

¹⁴¹ <<http://www.alassad-library.gov.sy>>. (Consulté le 7 octobre 2010).

¹⁴² Par exemple, la bibliothèque de l'Université Arabe Internationale, la bibliothèque de l'Institut Supérieur des Sciences Appliquées et de Technologie et la bibliothèque de la Commission de l'énergie atomique.

¹⁴³ Système Intégrés de Gestion de Bibliothèque.

¹⁴⁴ Cet appel d'offres nous a été communiqué en avril 2009 par un des membres du corps technique du Département des Sciences de l'Information et des bibliothèques.

En outre, il est intéressant de mentionner le projet d'informatisation des bibliothèques universitaires : SYReLIB. Ce projet pilote a été financé par la Commission européenne (150.000€) dans le cadre du programme TEMPUS dont la finalité était de soutenir la réforme socioéconomique en Syrie. Il s'est déroulé entre avril 2007 et novembre 2008 dans deux universités publiques (Université d'Alep et Université d'Al-Baath) avec le soutien de deux universités britanniques (l'Université Robert Gordon¹⁴⁵ et l'Université du Middlesex¹⁴⁶) et le consortium eIFL¹⁴⁷. Son principal objectif était de soutenir la modernisation des bibliothèques de ces deux universités qui pourrait être un modèle pour les autres bibliothèques universitaires. Le choix, dans le cadre de ce projet, s'est penché sur NewGenLib puisqu'il y a un agent local en Syrie permettant de garantir la maintenance et l'organisation des formations. Une série de formations ont été organisées pour former les bibliothécaires et faire face à leur manque de compétences informatiques [JOHNSON, 2010, pp35-38], [ALASSAF, HASSOUN, 2011].

Les ressources numériques sont de plus en plus accessibles à la communauté universitaire. Il est bon de savoir que l'offre éditoriale numérique proposée au sein des établissements d'enseignement supérieur se caractérise par une forte présence de ressources anglo-saxonnes. En fait, ces établissements offrent un accès aux différents types de ressources : périodiques électroniques, bases de données, archives ouvertes, bibliothèques numériques, etc. Parmi ces ressources éditoriales numériques, citons : Science Direct, arXiv.org, Directory of Open Access Journals, Library of Congress et Springer [ALASSAF, HASSOUN, 2010, pp457-458].

Plusieurs projets de numérisation¹⁴⁸ sont en cours de réalisation. Le projet de numérisation du Centre de la Documentation Historique (à Damas) et celui de la Bibliothèque Nationale ALASSAD¹⁴⁹ en sont des exemples. Les livres anciens et les manuscrits sont les types de documents les plus numérisés. Ces projets de numérisation visent, principalement, à favoriser la sauvegarde des documents originaux (fragiles et rares) et à offrir aux lecteurs un accès facile et rapide. La consultation des documents originaux est désormais interdite puisqu'une

¹⁴⁵ <<http://www.rgu.ac.uk>>. (Consulté le 12 janvier 2011).

¹⁴⁶ <<http://www.mdx.ac.uk>>. (Consulté le 12 janvier 2011).

¹⁴⁷ <<http://www.eifl.net>>. (Consulté le 12 janvier 2011).

¹⁴⁸ Suite d'une discussion avec le directeur du Centre de la documentation électronique (8 septembre 2007) et le responsable du projet d'informatisation à la bibliothèque nationale ALASSAD (22 avril 2009).

¹⁴⁹ <<http://www.alassad-library.gov.sy>>. (Consulté le 10 avril 2010).

grande partie de ces documents sont numérisés¹⁵⁰ et mis à la disposition des chercheurs et étudiants. La diffusion du contenu se limite actuellement à la consultation sur place. Toutefois, la diffusion à distance (en ligne) est un projet en cours d'étude.

Conclusion

À travers ce chapitre, nous avons essayé de montrer l'évolution du système de l'enseignement supérieur et de présenter les profils de la société de l'information en Syrie. Ceci dans l'objectif de cerner les défis de la mutation environnementale auxquels les dirigeants des bibliothèques universitaires syriennes doivent aujourd'hui faire face. Nous pouvons résumer ces défis en cinq points, comme suit :

- **Forte croissance de la communauté universitaire**

Nous avons vu que les effectifs des étudiants inscrits dans l'enseignement supérieur s'accroissent considérablement d'une année à l'autre. On est passé de 221.297 étudiants en 2001-2002 à 550.172 en 2008-2009, soit une progression remarquable de 148%. De même, le nombre du corps enseignant a connu, au fil de ces dernières années, une augmentation importante. On est passé de 6.953 enseignants en 2001-2002 à 12.081 en 2008-2009, ce qui représente une augmentation de 37% [Données statistiques de la Direction de planification du MES (juin 2010)]. Face à cette forte augmentation en nombre du public potentiel, les dirigeants des BU doivent améliorer leur capacité d'accueil : locaux, budget, fonds documentaire, et nombre de personnel.

- **Multiplication des établissements d'enseignement supérieur**

Rappelons-le, le secteur de l'enseignement supérieur a connu ces dernières années une augmentation en nombre de ses établissements. Il ne comptait que quatre universités publiques implantées dans quatre villes. Aujourd'hui, il regroupe vingt-deux universités publiques et privées réparties dans les quatorze villes principales du pays. La difficulté à laquelle doivent faire face les dirigeants des BU est de savoir travailler en réseau pour perfectionner les services proposés aux universitaires comme l'élaboration d'un catalogue collectif et l'organisation d'un prêt entre bibliothèques.

¹⁵⁰ À la période de notre entretien, il avait 6,000 manuscrits numérisés à la bibliothèque nationale.

- **Multiplication des modes d'enseignement**

La Syrie ne proposait qu'un seul mode d'enseignement, l'enseignement général, nous en recensons aujourd'hui quatre autres : l'enseignement parallèle, l'enseignement ouvert, l'enseignement virtuel et l'enseignement privé. La diversification des modes d'enseignement signifie, pour les dirigeants, la nécessité de savoir concevoir une offre de services répondant aux différents besoins informationnels des étudiants.

- **Multiplication du nombre des membres du corps professoral ayant suivi leur formation de doctorat à l'étranger**

Nous avons indiqué auparavant que ce qui caractérise le corps professoral en Syrie, c'est qu'une grande partie des professeurs ont suivi leurs études de doctorat à l'étranger. Pour les dirigeants, cela signifie qu'ils doivent savoir proposer des services spécifiques à forte valeur ajoutée répondant aux besoins des enseignants pour les aider à avancer dans les activités de recherche et d'enseignement.

- **Ouverture vers les nouvelles technologies**

Nous avons vu que le numérique est de plus en plus présent sur le campus universitaire. Cela signifie que les dirigeants doivent faire face tôt ou tard à des défis imposés par l'orientation vers le numérique. Citons : savoir informatiser les opérations des bibliothèques, savoir gérer des archives ouvertes, savoir négocier des ressources numériques et savoir proposer des services à distance.

Nous terminons cette conclusion par deux grandes interrogations fondamentales afin d'introduire les trois chapitres qui suivent :

- Quels sont les moyens que les universités syriennes disposent-elles ? Et quelle offre de services les BU en Syrie proposent-elles actuellement à leur public ?
- Quels sont les besoins informationnels des universitaires syriens à l'ère de la mutation de l'enseignement supérieur et avec l'arrivée des nouvelles technologies ? Quelles prestations de services souhaitent-ils avoir ?

Le chapitre suivant présente la méthodologie des enquêtes quantitative et qualitative utilisée pour répondre à nos interrogations.

Chapitre III

Méthodologie de l'enquête

Introduction

Pour pouvoir connaître l'environnement interne des bibliothèques universitaires syriennes ainsi que les besoins informationnels de leurs publics (enseignants et étudiants), nous avons adopté une méthodologie mixte, à la fois quantitative et qualitative, qui combine différents modes de collecte des données (primaires et secondaires)¹⁵¹ et différents modes de traitement et d'analyse des données. Nous nous appuyons ici sur le propos d'Hervé FENNETEAU qui stipule que l'approche quantitative et l'approche qualitative « *ne doivent pas être opposées, car elles se complètent et s'enrichissent mutuellement* » [FENNETEAU, 2007, p123].

Ce chapitre décrit la méthodologie privilégiée pour la conduite de notre enquête en Syrie. Il rappelle tout d'abord la finalité de cette enquête, puis il présente les démarches suivies de la phase de pré-enquête à celle de traitement et d'analyse des données.

III.1. Nos objectifs

L'enquête quantitative et qualitative que nous avons effectuée auprès de la communauté universitaire syrienne (enseignants, étudiants, dirigeants des BU et bibliothécaires) se donnait pour objectif final d'élargir et de diversifier l'offre de services proposée, à l'heure actuelle, au sein des bibliothèques universitaires syriennes, tout en partant des comportements, des attentes et des besoins exprimés et latents du public cible.

¹⁵¹ Il convient de préciser que les données secondaires désignent l'ensemble de données amassées à des fins autres que celles liées à l'objet de la recherche. Les statistiques du prêt, le règlement intérieur de la bibliothèque, les suggestions des usagers font, par exemple, partie de ces données. Les données secondaires permettent d'améliorer la compréhension du problème posé, de suggérer des hypothèses, d'aider à sélectionner un échantillon et d'interpréter les données primaires. Les données primaires, quant à elles, sont l'ensemble de données recueillies auprès de sources primaires, comme les étudiants, les dirigeants et la tutelle, en réponses à l'objectif spécifique de l'étude [IBNLKHAYAT, 2005, pp76-77+ p97].

Cet objectif global se décline en trois sous objectifs :

- Analyser les besoins informationnels des universitaires¹⁵² syriens à l’heure de la mutation de l’enseignement supérieur et de l’arrivée de nouvelles technologies ;
- Apprécier les attentes des universitaires syriens en termes de ressources et services ;
- Analyser l’environnement interne des bibliothèques universitaires syriennes, tout en insistant sur leurs offres de services et sur les compétences de leurs bibliothécaires.

L’originalité de notre enquête se situe à un double niveau. Elle vient, d’une part, de la nature de la population interrogée. Cette population comprend, en fait, des étudiants et des enseignants de différents modes d’enseignement, de différentes disciplines, de différents niveaux d’études et de différents statuts. Elle couvre aussi les universitaires qui utilisent effectivement les BU (les usagers/le public actuel) et ceux qui sont au courant de l’existence des BU mais ne les utilisent pas (les non usagers/le public potentiel). En ce sens, cela nous permet de considérer que cette population est assez représentative du public universitaire en Syrie. Par conséquent, la nouvelle gamme de services que nous allons proposer pourrait être adaptée par l’ensemble des BU du pays, mais sous réserve, bien évidemment, des moyens humains, financiers et matériels de chacune d’entre elles.

L’originalité de l’enquête vient, d’autre part, de la nature du terrain d’étude. L’enquête se déroule en Syrie, un des pays arabes du Moyen-Orient, où les études qui s’intéressent au public universitaire, notamment dans cette période de mutation, sont encore, à notre connaissance, peu nombreuses. Parmi elles, nous citons celle d’Ali ALSAMIR [ALSAMIR, 2009]¹⁵³. Il s’agit d’un mémoire de master, soutenu en 2009 au Caire, dont la population interrogée se composait d’étudiants, d’enseignants et du personnel des bibliothèques des universités privées syriennes.

¹⁵² Dans notre propos, le mot « universitaire » désigne les étudiants et les membres du corps enseignant.

¹⁵³ Une copie de ce mémoire nous a été communiquée par e-mail par un des membres du corps enseignant du Département des sciences de l’information et des bibliothèques à l’Université de Damas.

III.2. Pré-enquête

C'est à partir de trois étapes distinctes mais complémentaires que nous avons mené la phase exploratoire de notre enquête [MUET, SALAÛN, 2001, p64], à savoir :

- l'analyse de la littérature existante ayant un rapport avec notre sujet de recherche ;
- l'analyse des données secondaires produites par les BU en Syrie et/ou par leurs tutelles ;
- la réalisation des entretiens exploratoires avec quelques personnes faisant partie de la communauté universitaire syrienne.

Tout d'abord, outre la consultation des ouvrages sur la méthodologie de recherche et sur la recherche marketing dite aussi analyse marketing¹⁵⁴, les nombreuses études menées en milieu universitaire français et arabe (voire syrien) ont constitué le point de départ pour préparer notre enquête en Syrie. En voici quelques-unes : [MUET, 2009], [MUET, 2007], [VILLE, 2008], [MV2 Conseil, 2007], [HENRIET, MALINGRE, SERRES, 2008], [BOUAZZA, AL-HOSAINI, 2004], [MARESCA, 2005], [BELDIMAN MOORE, 2008], [BEN ROMDHANE, MKADMI, HACHICHA, 2008], [GDOURA, 2008], [JWADE, KÉBÉ, 2007], [ALKRNI, BHRI, 2007], [ALSAMIR, 2009]. Les résultats issus de ces différentes études nous ont permis d'avoir une idée sur les changements des pratiques informationnelles des universitaires, sous l'impulsion de l'avènement d'Internet et de l'évolution de l'enseignement supérieur, ainsi que ses répercussions directes sur l'offre de services des bibliothèques universitaires.

Une fois la phase de lecture et d'analyse achevée, nous sommes passés ensuite à la phase de collecte des données secondaires, tant quantitatives que qualitatives, issues des BU syriennes et/ou de leurs tutelles. Le site du Ministère de l'Enseignement Supérieur en Syrie a constitué notre source principale car ce site donne un accès à tous les sites d'établissements d'enseignement supérieur du pays et par conséquent aux sites de leurs bibliothèques (si ces dernières en possèdent un). La navigation sur le site MES nous a permis de comprendre la mutation de l'enseignement post-baccalauréat, d'avoir une première idée de l'offre proposée

¹⁵⁴ L'analyse marketing se découpe, comme nous l'avons vu dans le premier chapitre, en trois étapes autonomes : l'analyse interne, l'analyse externe et l'analyse du public.

actuellement au sein des BU en Syrie, de connaître les caractéristiques du public universitaire et d'estimer leur taille en consultant les données statistiques ouvertes au public. Il convient de préciser que pendant la période de notre enquête, les statistiques accessibles sur le site du MES couvraient la période de 2000 à 2007. Pour cela, nous avons contacté par voie téléphonique un membre de la Direction des affaires étudiantes du MES pour enrichir nos données statistiques. Toutefois, seules les statistiques de l'année universitaire 2008-2009 des universités du secteur public (hormis celles de l'Université Virtuelle Syrienne) nous ont été communiquées par e-mail¹⁵⁵. Ainsi, nous n'avons pas pu recueillir, dans cette phase de l'enquête, des données précises sur la taille exacte du public universitaire pour l'année universitaire 2008-2009 (l'année où nous avons réalisé notre enquête).

La dernière phase a consisté à mener des entretiens non directifs¹⁵⁶ auprès de quelques personnes faisant partie de notre communauté universitaire. Car il s'agit, selon Hervé FENNETEAU, « *d'un outil d'investigation bien adapté pour les enquêtes à visée exploratoire qui constituent leur principal domaine d'application* » [FENNETEAU, 2007, p11]. Ces entretiens qualitatifs, se sont déroulés, en décembre 2008, par voie téléphonique et par e-mail. Les personnes interviewées, au nombre de quatre, comptaient deux membres du corps enseignant du Département de l'Information et des Bibliothèques de l'Université de Damas, une responsable de la bibliothèque de l'Université Internationale des Sciences et Technologies, et une étudiante de L2 en informatique inscrite à l'Université Virtuelle Syrienne. L'utilité de ces entretiens était d'une part, d'enrichir l'aperçu général que nous avons élaboré sur le public universitaire syrien et sur l'offre de services qui leur est proposée, laquelle n'a fait l'objet que de très peu d'études. D'autre part, ces entretiens nous ont permis de collecter des avis judicieux sur les thèmes envisagés pour l'élaboration de nos questionnaires et de notre guide d'entretien et de bénéficier de recommandations pertinentes, notamment sur le choix de la période de lancement de l'enquête.

¹⁵⁵ Les autres données statistiques ont été en cours de préparation.

¹⁵⁶ Les entretiens non directifs, appelés également entretiens libres, consistent à présenter brièvement le sujet de l'étude à l'interviewé puis à lui laisser toute la liberté de s'exprimer. Le rôle de l'interviewer se limite souvent à encourager l'interviewé à développer son discours. Le grand avantage des entretiens libres est qu'ils peuvent être utilisés pour analyser des phénomènes qui ont peu ou pas du tout fait l'objet d'investigations approfondies, ce qui est le cas de notre enquête [FENNETEAU, 2007, p11].

III.3. Définition de l'échantillon

L'avantage de la technique d'échantillonnage, comme le mentionne Réjean SAVARD [SAVARD, 1988, p49], est qu'elle nous permet d'avoir une image plus juste de la population universitaire à partir d'un petit échantillon de celle-ci, tout en économisant du temps et de l'énergie. Ainsi, prélever cet échantillon cible à partir de la population source était notre préoccupation première avant d'entamer la phase de rédaction des questionnaires et du guide d'entretien et celle du lancement de l'enquête.

Au début, nous avons privilégié trois critères qui ont orienté la constitution de notre échantillon. Ces critères sont : les éléments (ou les répondants), le critère géographique et le critère temporel [GIANNELLONI, VERNETTE, 2001, p229]. En fonction de ces critères, nous avons ciblé l'ensemble de la communauté universitaire en Syrie au cours de l'année universitaire 2008-2009. Pourtant, nous avons exclu le personnel¹⁵⁷ de l'université et le public hors campus qui font partie du public des BU. Les instituts intermédiaires et les instituts supérieurs qui font partie des établissements d'enseignement supérieur en Syrie. Cela signifie, en d'autres termes, que nous avons choisi toutes les universités publiques et privées réparties sur les quatorze villes principales du pays, leurs étudiants et leurs membres du corps enseignant au cours de l'année universitaire 2008-2009 quels que soient leurs disciplines, leurs modes d'enseignement, les niveaux d'études ou les statuts. Il faut souligner que nous avons élaboré nos questionnaires adressés aux étudiants et aux enseignants ainsi que notre guide d'entretien adressé aux dirigeants des BU et aux bibliothécaires à partir de cet échantillon primaire.

Mais une fois sur le terrain, surtout lors de la phase du prétest, nous avons réduit par choix raisonné¹⁵⁸ l'échantillon à interroger. En effet, compte tenu du délai assez court accordé à la réalisation de notre enquête (un mois), nous avons volontairement limité notre zone d'étude à la ville de Damas et à sa périphérie. Ensuite, nous avons choisi, dans cette zone¹⁵⁹, un échantillon composé de cinq universités: deux universités d'État dont une est virtuelle et trois

¹⁵⁷ Comme le président de l'université et le doyen.

¹⁵⁸ La constitution d'un échantillon par choix raisonné permet de choisir de manière très précise les éléments de l'échantillon et de garantir le respect des critères de sélection prédéfinis par le chercheur [THIETART, 2007, p201].

¹⁵⁹ Il convient de préciser que dans notre zone d'étude, il existe sept universités : deux universités d'État à Damas, deux universités privées à Rif-Damas et trois universités privées à Deraa.

universités privées. Les critères qui ont orienté notre choix étaient ceux qui nous permettent de construire un échantillon représentatif, le plus proche possible de la situation des BU en Syrie et des caractéristiques de leur public. Ces critères sont de deux sortes :

- critères relatifs aux caractéristiques des BU : fonds documentaire (imprimé et/ou numérique), chaîne documentaire (traditionnelle ou informatisée), espace (physique et/ou virtuel) ;
- critères relatifs aux caractéristiques du public : type de personnes interrogées (enseignants, étudiants, dirigeants des BU, bibliothécaires), niveau d'études des étudiants (du L1¹⁶⁰ au doctorat), disciplines (sciences exactes et sciences humaines et sociales), modes d'enseignement (général, parallèle, ouvert, virtuel et privé), statuts des membres du corps enseignant (de l'Assistant au Professeur), pays d'origine de diplôme de doctorat (Syrie et hors Syrie), relation avec les BU (public effectif et potentiel), relation avec les nouvelles technologies (public possédant une culture technologique ou pas).

Les cinq universités sélectionnées sont les suivantes :

- **Université de Damas** : c'est l'université d'État la plus ancienne du pays. Elle propose tous les niveaux d'études (du L1 au doctorat), trois modes d'enseignement différents (l'enseignement général, l'enseignement parallèle et l'enseignement ouvert) et presque toutes les disciplines enseignées en Syrie. Ses bibliothèques se structurent autour d'une bibliothèque centrale et de bibliothèques associées. L'informatisation de ses bibliothèques était un projet en cours d'étude ;
- **Université Virtuelle Syrienne** : c'est une université d'État et la seule et unique université qui propose un enseignement virtuel en Syrie jusqu'à présent. Elle ne propose qu'une bibliothèque numérique à sa communauté ;
- **Université de Qalamoun** : c'est la plus ancienne université privée dans le pays. C'est une université pluridisciplinaire. À l'époque de notre enquête, un projet de déménagement de sa bibliothèque était en cours de réalisation ;
- **Université Arabe Internationale** : un des experts interrogés, dans la phase de prétest, nous a conseillé d'étudier le cas de cette université privée car sa bibliothèque est

¹⁶⁰ Premier année de licence

informatisée et son fonds documentaire est pluridisciplinaire et riche en ressources numériques ;

- **Université Internationale des Sciences et Technologies** : nous avons retenu cette université privée car sa bibliothèque est déjà informatisée et l'intégration de ressources numériques dans les différentes disciplines de l'université était un projet prévu à très court terme.

Il est important de présenter ici les effectifs des universitaires de ces cinq établissements au cours de l'année universitaire 2008/2009 (cf. Tableau n°24) :

Tableau 24 : Effectifs des universitaires dans cinq universités (2008/2009)

Nome de l'université	Étudiant	Corps enseignant
Université de Damas	116,330	4,983
Université Virtuelle Syrienne	5,636	Non communiqué
Université de Qalamoun	4,878	484
Université Arabe Internationale	3,570	356
Université Internationale des Sciences et Technologies	3,278	430

Source¹⁶¹ : Données statistiques de la Direction de planification du MES (mai 2010)

III.4. Modes de collecte des données primaires sur les BU et leurs publics

III.4.1. Questionnaire

L'enquête par questionnaire est la méthode que nous avons choisie pour collecter des données primaires, surtout de type quantitatif, sur les besoins d'information et les attentes du public universitaire (enseignants et étudiants). En effet, à la différence des autres méthodes de collecte, tels que les entretiens, l'enquête par questionnaires permet de recueillir beaucoup

¹⁶¹ C'est le Vice ministre de la recherche scientifique du MES qui nous a communiqué ces données par email le 21 mai 2010.

d'informations écrites auprès d'un large échantillon de répondants [THIETART, 2007, p230]. Sachant que notre sujet est très peu traité dans la littérature scientifique, le choix de cette méthode s'est révélé particulièrement intéressant.

III.4.1.1. L'élaboration du questionnaire

Nous avons conçus deux questionnaires, rédigés en arabe, permettant de confirmer ou d'infirmer les hypothèses que nous avons émises auparavant. Le premier s'adressait aux étudiants (cf. Annexe n°1) et le second aux enseignants (cf. Annexe n°2).

Les deux questionnaires possèdent une structure identique articulée autour de cinq thèmes allant du simple au plus complexe. Cependant, quelques questions ont été ajoutées ou adaptées à la spécificité de chaque public interrogé.

Ces questionnaires débutent par une introduction qui met l'accent sur la réalisatrice de l'enquête, les objectifs de l'étude ainsi que la confidentialité des résultats collectés.

Viennent ensuite, une partie d'identification des caractéristiques du répondant. Cette première partie inclut des questions sur la discipline, l'université de rattachement, le mode d'enseignement, la maîtrise des langues étrangères, le niveau d'études de l'étudiant, ou le statut de l'enseignant ainsi que le pays d'origine de son diplôme de doctorat, etc.

La deuxième partie porte sur la fréquentation et l'usage des bibliothèques universitaires. Celle-ci permet d'obtenir des informations sur l'incitation des enseignants à fréquenter les BU, le type de bibliothèque universitaire fréquentée, le volume de la fréquentation, les services utilisés ainsi que des informations sur les motifs de non fréquentation ou de faible fréquentation des BU.

Le questionnaire comporte ensuite une série de questions consacrées aux pratiques informationnelles des universitaires. Plus précisément, nous nous interrogeons notamment sur les types de documents utilisés, la fréquence d'usage de la documentation électronique, les canaux d'information, l'importance de la documentation électronique, les méthodes de partages, et aussi les articles publiés par les membre du corps enseignant.

Par la suite, une partie liée aux compétences informatiques a été élaborée. Celle-ci aborde l'incitation des enseignants à utiliser les nouvelles technologies, l'usage d'Internet dans le cadre de la recherche ou d'études, la connaissance des outils du Web 2.0. Elle mesure également la nécessité de suivre des formations liées à la recherche sur Internet.

La cinquième partie permet surtout de recueillir les attentes des universitaires en termes de produits et services électroniques.

Enfin, une question ouverte a été posée, permettant aux répondants de s'exprimer en toute liberté, d'ajouter des remarques ou des précisions sur des thèmes n'ayant pas été traités dans le questionnaire.

Nos questionnaires comportaient différents types de questions : ouvertes et fermées.

Les questions ouvertes (une dite d'opinion, les autres dites de condition¹⁶²) ont été utilisées pour enrichir les données collectées en particulier celles résultant des questions fermées dont les réponses demeurent inexpliquées. Nous nous appuyons sur le fait que « *le recours à une question ouverte s'avère incontournable quant on veut obtenir des indications qualitatives complémentaires afin d'expliquer les réponses obtenues avec une question fermée* » [FENNETEAU, 2007, p64]. Par ailleurs, l'identification de la discipline a fait l'objet d'une question ouverte. Ce choix a été motivé par le fait que la liste des réponses possibles dans une question fermée peut être très longue, ce qui risque d'entraîner une certaine lourdeur. Hervé FENNETEAU [FENNETEAU, 2007, p64] insiste sur ce point : l'utilisation d'une question ouverte « *permet en effet de recueillir des indications très fines sans alourdir le questionnaire avec une longue liste de modalités* ».

Les questions fermées sont d'ailleurs sur-utilisées pour la simplicité qu'elles permettent tant dans la phase d'administration (lorsque les universitaires répondent aux questionnaires) que dans la phase de traitement et d'analyse des données [IBNLKHAYAT, 2005, p122] avec le logiciel Sphinx.

La case « autre, précisez », quant à elle, a accompagné la liste des modalités de réponses de toute question fermée à choix multiples pour couvrir tous les cas et éviter les réponses imprévues : « *les réponses fournies par ceux qui ont choisi la modalité autre permettent de cerner les comportements ou opinions rares qui n'ont pas été mentionnés, elles donnent aussi des indications sur la façon dont la question a été comprise* » [FENNETEAU, 2007, p76].

¹⁶² « Si oui, précisez » ou « Si non, précisez ».

Étant donné que nous nous adressions à un public varié (usagers et non usagers des BU, usagers et non usagers des TIC, etc.), l'utilisation de renvois¹⁶³ (saut) était indispensable dans nos questionnaires.

III.4.1.2. Prétest du questionnaire

Une fois l'élaboration des questionnaires achevée, nous les avons soumis à l'épreuve car « *il ne faut jamais lancer un questionnaire sans l'avoir prétesté* » [THIETART, 2007, p233].

Avec pour objectif précis d'étudier l'efficacité et la capacité des deux questionnaires à coïncider avec nos questions de recherche [IBNLKHAYAT, 2005, p123], notre prétest a été réalisé, entre les 17 et 27 mars 2009, auprès d'un groupe d'épreuve¹⁶⁴ composé de 28 universitaires car « *pour une enquête grand public, la taille recommandée va de 15 à 30 personnes* » [GIANNELLONI, VERNETTE, 2001, p293].

Ce prétest s'est déroulé en trois sous-étapes différentes mais complémentaires, à savoir [GIANNELLONI, VERNETTE, 2001, p294] :

- 1 un test auprès d'experts ;
- 2 un test auprès de quelques universitaires issus de notre échantillon cible ;
- 3 un test selon le mode d'administration retenu pour l'enquête proprement dite.

Dans la première étape, nous avons effectué un prétest, en face-à-face, sur leurs lieux de travail, auprès d'experts de terrain connaissant parfaitement l'environnement universitaire aussi bien en Syrie qu'ailleurs¹⁶⁵. Ces experts au nombre de quatre étaient tous membres du corps professoral en sciences de l'information et des bibliothèques, dont l'un étant aussi responsable d'une bibliothèque dans une université privée. Grâce aux experts interrogés, nous avons réussi à mieux comprendre notre terrain d'étude, surtout en ce qui concerne les modes d'enseignement adoptés, les projets d'informatisation des BU, la formation des TIC organisée par l'Université de Damas, l'abonnement aux ressources électroniques, etc. En outre, nous

¹⁶³ « Les renvois sont en quelque sorte des bifurcations dans le cheminement du questionnaire, qui vont conduire le répondant vers une partie de l'enquête qui le concerne et le dispenser de questions qui ne le concernent pas » [GANASSALI, 2009, p4].

¹⁶⁴ Le groupe d'épreuve désigne l'échantillon représentatif de l'échantillon global de l'enquête auprès duquel un prétest est effectué [IBNLKHAYAT, 2005, p123].

¹⁶⁵ Ces experts ont déjà effectué leur formation de doctorat à l'étranger (en France, au Royaume Uni ou en Russie).

avons pu enlever l'ambiguïté des vocabulaires utilisés et enrichir nos questionnaires par des questions qui n'avaient pas été envisagées au départ. Enfin, nous avons eu leur accord avant le lancement de notre enquête.

Dans la deuxième étape, nous avons prétesté notre questionnaire destiné aux membres du corps enseignant en face à face, sur leurs lieux de travail, auprès d'une enseignante en informatique rattachée à l'Université Virtuelle Syrienne et d'un enseignant en art rattaché à l'Université de Damas.

C'est dans cette deuxième étape également que nous avons prétesté notre questionnaire destiné aux étudiants. La composition de notre échantillon était la suivante :

- 1 un étudiant en informatique en 3^{ème} année à l'Université de Damas ;
- 2 une étudiante en informatique en 3^{ème} année à l'Université Virtuelle Syrienne ;
- 3 une étudiante en littérature anglaise en 3^{ème} année à l'Université de Damas ;
- 4 un étudiant en sciences de l'Information et des Bibliothèques en doctorat à l'Université de Damas ;
- 5 une étudiante en médecine humaine en 2^{ème} année à l'Université de Damas ;
- 6 un étudiant en biologie en master à l'Université de Damas ;
- 7 un étudiant en droit en 4^{ème} année à l'Université de Damas ;
- 8 une étudiante en mathématiques en 4^{ème} année à l'Université de Damas ;
- 9 une étudiante en journalisme en 4^{ème} année à l'Université de Damas ;
- 10 un étudiant en pharmacie en 3^{ème} année à l'Université de Qalamoun ;
- 11 une étudiante en économie en 4^{ème} année à l'université de Damas ;
- 12 une étudiante en économie en 2^{ème} année à l'Université Arabe Internationale.

Le questionnaire pilote s'est déroulé soit en face à face, soit par téléphone : cela nous a permis de sélectionner le bon étudiant à interroger en termes de discipline, de niveau d'étude, de mode d'enseignement, d'université de rattachement, etc. En effet, le premier mode consistait à contacter les quatre premiers étudiants et de fixer un rendez-vous pour les interroger sur leurs lieux d'études. Quant au second mode, il consistait à interroger les huit derniers étudiants par téléphone en notant leurs remarques sur une version imprimée du questionnaire [GIANNELLONI, VERNETTE, 2001, pp296-298]. Le choix du mode téléphonique a été motivé, notamment, pour son coût peu élevé en termes de temps et d'argent.

La troisième étape du prétest a été réalisée dans les conditions réelles de l'enquête, c'est-à-dire par questionnaire auto administré en face à face. L'importance de cette étape réside dans le fait que ce troisième prétest s'est déroulé auprès des dix étudiants qui suivaient l'enseignement ouvert. Cet échantillon n'avait pas été utilisé dans la deuxième étape de prétest. La réalisation s'est faite sur une journée (le vendredi 27 mars 2009¹⁶⁶) à la Faculté des lettres et des sciences humaines de l'Université de Damas dans deux disciplines : le journalisme et la littérature anglaise. Ainsi, cette étape nous a permis de vérifier la fiabilité du type de déroulement retenu et de nous entraîner à la façon de présenter notre enquête pour inciter le public cible à nous répondre. Par ailleurs, nous n'avons pas eu la chance de prétester notre questionnaire auprès du corps d'enseignant qui ne possédait pas de temps ce jour là.

Il importe de préciser ici que nous avons interrogé le groupe d'épreuve mentionné précédemment dans les trois étapes du prétest pour éliminer les erreurs commises lors de l'élaboration des questionnaires. Nous avons sollicité leurs avis notamment sur les vocabulaires utilisés, l'enchaînement et la formulation des questions permettant de collecter les informations nécessaires, la visibilité du texte de l'introduction incluant les objectifs attendus de l'étude, la pertinence des modalités de réponse proposées, la localisation des renvois et enfin la longueur des questions [IBNLKHAYAT, 2005, pp123-124], [GIANNELLONI, VERNETTE, 2001, pp293-294].

Deux techniques de détection des erreurs ont été suivies [GIANNELLONI, VERNETTE, 2001, p294]. La même technique a été suivie dans la première et la deuxième étape du prétest. Nous avons tout d'abord expliqué aux répondants qu'il s'agissait d'un prétest en indiquant les objectifs de ce dernier. Ensuite, nous leurs avons demandé de répondre au questionnaire (celui destiné aux étudiants ou aux enseignants) tout en indiquant leurs remarques. Par contre, dans la troisième étape, nous avons d'abord demandé aux personnes interrogées de répondre au questionnaire, ne leur expliquant que dans un deuxième temps qu'il s'agissait d'un prétest puis en présentant ses objectifs et en leur demandant de nous donner leurs remarques.

¹⁶⁶ Rappelons que les étudiants de l'enseignement ouvert suivent les cours pendant le week-end : vendredi et samedi.

Les erreurs détectées grâce au prétest ont été éliminées au fur et à mesure après chaque étape. Ces erreurs étaient de natures différentes : choix du vocabulaire et la longueur des questionnaires.

III.4.1.3. Administration du questionnaire

Dans cette phase, nous avons transmis les questionnaires aux enseignants et aux étudiants que nous avons souhaité interroger pour ensuite collecter leurs réponses.

Notre enquête quantitative sous forme de questionnaire auprès d'étudiants et d'enseignants a été réalisée au cours du deuxième semestre de l'année universitaire 2008-2009, plus précisément pendant le mois d'avril 2009. Cette période a été déterminée suite à un conseil d'expert lors de la phase de pré-enquête. En effet, à cette période de l'année, les universitaires viennent encore régulièrement sur le campus des universités et par conséquent dans leurs bibliothèques (hormis ceux de l'enseignement virtuel qui ne disposent pas d'une BU physique), les enseignants donnent encore des cours, les étudiants, dans leur majorité, se trouvent dans la période de préparation d'examens ou de rédaction des travaux universitaires et des mémoires de fin d'études.

Le mode d'administration que nous avons retenu était celui du questionnaire auto administré communiqué en face à face. Mais ce mode n'a finalement été mis en œuvre qu'à l'Université de Damas. Il s'agissait d'aller à la rencontre d'étudiants (sur le campus, à la sortie d'une salle de cours, au cafétéria de l'université, etc.) et d'enseignants (dans leurs bureaux) et de leur expliquer l'objectif de l'enquête, les thèmes abordés et l'importance de leur participation puis de les solliciter pour répondre, eux mêmes, au questionnaire. Notre intervention se limitait à une définition de certains termes lorsque le répondant le demandait et à une incitation à répondre à toutes les questions. La collecte des réponses auprès des étudiants a été faite en temps réel alors que celle réalisée auprès des enseignants a été réalisée soit en temps réel soit selon une date déterminée par eux. Malgré son coût élevé en raison des frais de déplacement entre les différentes facultés composant l'Université de Damas, l'avantage de ce mode d'administration est double. Il nous a permis d'une part, de contacter et de discuter avec un grand nombre d'étudiants et d'enseignants (ayant accepté ou non de répondre à nos questionnaires) des détails liés au sujet de notre étude. Ceux-ci n'ont, en effet, été possibles que grâce à ce type de contact. Ce mode nous a permis, d'autre part, de favoriser une bonne

qualité de réponse et un taux de retours assez élevé par rapport au taux obtenu dans les autres universités (le taux de réponse au questionnaire fut de 100% à l'université de Damas). Il importe de préciser ici que nous avons été déçu par la faible coopération des enseignants, parmi lesquels seul un petit échantillon a pu être interrogé.

La communication en face à face pour auto administrer les questionnaires n'a pas pu être réalisés au sein des universités privées. Le règlement intérieur de ces universités nous a obligé de recourir à un autre mode, celui du questionnaire auto administré. La directrice de la bibliothèque de l'Université Internationale des Sciences et Technologies et le Directeur académique des étudiants et enseignants de l'Université de Qalamoun et de l'Université Arabe Internationale ont pris en charge eux mêmes les diffusions des questionnaires auprès de leurs universitaires. Nous avons mis à la disposition de chacun de ces directeurs une centaine d'exemplaires du questionnaire. Les réponses ont ensuite été collectées à la fin du mois d'avril. Malgré son faible coût, l'inconvénient de ce mode d'administration résidait dans le fait que nous n'avons aucun recours pour vérifier le sens ou traduire les nuances des réponses formulées et le faible taux de réponses. En effet, l'échantillon des universités privées est loin de celui que nous avons escompté (le taux de réponse est de 26% à l'Université de Qalamoun, 21% à l'Université Internationale des Sciences et Technologies et 10% à l'Université Arabe Internationale).

Au départ, nous avons envisagé d'administrer les questionnaires en ligne auprès des universitaires de l'Université Virtuelle Syrienne. C'était un choix motivé par la nature de l'enseignement virtuel et par le fait de pouvoir toucher un échantillon varié et dispersé. Cependant, le chef du département informatique nous a conseillé de recourir à un autre mode d'administration pour garantir un taux de retour satisfaisant. Nous ne disposions que d'un temps limité. Aussi, nous avons recouru à une étudiante et une enseignante rattachées à cette université et leur avons confié une centaine de questionnaires pour les diffuser auprès des universitaires présents dans le centre du Ministère de l'Enseignement Supérieur. Nous avons expliqué à ces deux personnes l'objectif de l'enquête et commenté toutes les questions rédigées pour qu'elles puissent assister les interrogés en proie à des difficultés. Nous avons collecté les réponses à la fin du mois d'avril. Le taux de réponse au questionnaire fut de 50% à l'Université Virtuelle Syrienne.

Il importe de préciser qu'à ce stade de l'enquête, nous nous sommes heurtés à une difficulté administrative importante. Nous nous sommes trouvés dans l'obligation de solliciter une autorisation préalable auprès du MES pour pouvoir diffuser les questionnaires dans les cinq universités sélectionnées. La procédure à suivre pour avoir cette autorisation est lourde et a pris plusieurs jours. En effet, il fallait déposer une demande au Ministère. Cette demande, incluant l'identité de la réalisatrice de l'enquête, l'objectif de cette enquête, la date prévue d'administration, et les noms des universités sélectionnées, a été d'abord signée par le chef du Département de l'Information et des Bibliothèques, le Doyen de la Faculté des Lettres et Sciences Humaines et le président de l'Université de Damas. La secrétaire du ministère nous a ensuite informée que notre demande serait étudiée puis nous a donné l'accord. De même, une autre autorisation a dû être sollicitée auprès du Directeur académique de l'Université de Qalamoune.

111.4.1.4. Entretiens complémentaires

L'un des reproches adressés à l'enquête par questionnaire est qu'elle n'explique en aucun cas les résultats obtenus [WAHNICH, 2006, p10]. C'est pourquoi, parallèlement à ce mode de collecte, nous avons mené, entre juin et juillet 2010, des entretiens directifs¹⁶⁷, comme moyen complémentaire, afin de valider, comprendre et expliquer certaines données obtenues par les questionnaires, car seule l'approche qualitative permet de répondre à la question « pourquoi ? » [WAHNICH, 2006, p8].

Les entretiens directifs se sont déroulés en face à face, sur les lieux de travail et d'études, auprès d'un échantillon composé de sept universitaires :

- 1 une enseignante au Département de Géographie de l'Université de Damas ;
- 2 une enseignante à la Faculté de Génie Agronomique de l'Université de Damas ;
- 3 un professeur en Droit à l'Université de Damas et à la Université Virtuelle Syrienne ;
- 4 un professeur associé en bibliothéconomie à l'Université de Damas ;
- 5 un enseignant en pharmacie à l'Université de Qalamoun ;
- 6 une étudiante en master d'informatique à l'Université Virtuelle Syrienne ;
- 7 un étudiant en arts à l'Université Arabe Internationale.

¹⁶⁷ Il s'agit d'un outil efficace lorsqu'on cherche à valider des résultats obtenus avec d'autres méthodes comme les questionnaires dans notre étude de cas. Dans les entretiens directifs, l'interviewer dirige l'entretien en posant une série de questions prédéfinies afin de collecter des données précises auprès de l'interviewé. Ce dernier répond librement. L'interviewer intervient souvent pour demander des précisions à l'interviewé. [FENNETEAU, 2007, pp14-15].

Ces entretiens ont duré entre 30 et 45 minutes. Les principales questions posées concernaient la recherche sur Internet, la vision à l'égard du libre accès, les produits et les services désirés, la consultation de la documentation numérique à laquelle la bibliothèque universitaire est abonnée et la relation avec les bibliothécaires.

Outre les entretiens complémentaires, nous nous sommes appuyées sur les remarques notées par certains universitaires à la fin du questionnaire, nous avons profité des données collectées lors de rencontres des universitaires sur le campus de l'Université de Damas pendant la phase d'administration des questionnaires.

III.4.2. Entretien

Les entretiens menés auprès des dirigeants et des bibliothécaires constituent l'autre volet de la collecte des données de cette enquête. Ces entretiens, réalisés sur deux périodes distinctes (avril 2009 et juin et juillet 2010), constituent notre source primaire des données de type qualitatif sur l'environnement interne des BU syriennes. En effet, le recours aux sites web des bibliothèques universitaires, lorsqu'elles en possèdent un, n'a pas permis d'avoir des informations détaillées, l'accès à certaines données étant limité (mots de passe obligatoire) et les sites de certaines bibliothèques n'étant pas toujours mis à jour.

Dans la première période, le mode d'entretien auquel nous avons eu recours est l'entretien semi directif¹⁶⁸ individuel en face à face avec un guide d'entretien (cf. Annexe n°3) élaboré à l'avance [FENNETEAU, 2007, p12] à l'aide de la littérature effectuée dans la phase de pré-enquête. Ce guide inclut des « *questions principales* » [THIETART, 2007, p241] traitant essentiellement des moyens humains (personnel et usagers), financiers, matériels des bibliothèques, de la structuration de l'offre de services, des études menées auparavant auprès d'usagers et des projets en cours ou futurs.

¹⁶⁸ Les techniques d'entretiens semi directifs peuvent être employées pour effectuer des études d'approfondissement. Dans ce type d'enquête, l'interviewer s'appuie sur des études antérieures traitant des sujets similaires, permettant d'élaborer un guide d'entretien avec objectif de compléter et d'approfondir ses connaissances quant à son contexte de recherche [FENNETEAU, 2007, p13].

Les dirigeants des bibliothèques de nos cinq universités ont été contactés par téléphone afin de fixer une date de rencontre. À la suite de quoi, cinq entretiens ont eu lieu sur les lieux de travail entre les 15 et 20 avril 2009. Les interviews d'une durée d'1h à 1h 30 qui se sont déroulées en arabe, langue maternelle des répondants. Elles ont commencé par une présentation de la réalisatrice de l'interview, l'objectif de l'entretien et sa durée prévu. Nous avons ensuite abordé les thèmes qui nous intéressaient et pour lesquels nous cherchions des éclaircissements. Les interviewés avaient toute la liberté de s'exprimer et de présenter leurs environnement interne. Notre travail a consisté à les inciter à parler. Tout entretien avait sa propre spécificité. Le guide de questions principales a été modifié selon le déroulement de chaque entretien. Ainsi, des questions non prévues dites « *questions d'investigation* »¹⁶⁹ et « *questions d'implication* »¹⁷⁰ [THIETART, 2007, p241] ont également été posées au fur et à mesure des entretiens.

A la fin de chaque entretien, une visite de la bibliothèque (virtuelle ou physique) a été organisée pour nous. Ainsi, les bibliothèques des universités privées nous ont présenté, les logiciels de gestion de bibliothèque qu'elle utilisent (NewGenLib, Horizon, et un logiciel basé sur Access) en insistant sur les fonctions de travail interne (indexation, catalogage, acquisition...).

Dans la deuxième période, réalisée en 2010, des entretiens directifs ont été organisés (hors campus dans un lieu calme) avec quatre bibliothécaires travaillant dans une des bibliothèques des universités privées ou à la bibliothèque centrale de l'Université de Damas. Ils avaient pour objectif de valider et d'enrichir les données reçues en 2009 et de vérifier la mise en œuvre des projets programmés comme l'informatisation des bibliothèques de l'Université de Damas, l'ouverture des bibliothèques associées à l'Université arabe Internationale et le déménagement de la bibliothèque de l'Université de Qalamoun.

Par ailleurs, il convient de préciser que nous avons effectué un entretien non directif avec le responsable d'un projet de numérisation à la bibliothèque nationale ALASSAD. Cet entretien a eu lieu le 22 avril 2009. Nous avons voulu savoir s'il y avait une possibilité de collaborer

¹⁶⁹ Ces questions sont « *destinées à compléter ou clarifier une réponse incomplète ou floue, ou à demander d'autres exemples ou preuves* » [THIETART, 2007, p241].

¹⁷⁰ Ces questions « *font suite aux réponses aux questions principales ou visent à élaborer avec précision une idée ou un concept* » [THIETART, 2007, p241].

avec les BU en Syrie pour un catalogue collectif ou un projet de numérisation par exemple. En effet, la bibliothèque nationale occupe une place très importante au sein de la communauté universitaire grâce à la richesse de son fonds documentaire.

Le recours à ces entretiens nous a permis de collecter des données primaires de type qualitatif. Nous avons également cherché, au cœur de cette phase, à collecter des données secondaires, mais c'était irréalisable. Par exemple, nous avons voulu avoir des statistiques sur le nombre d'universitaires, issus de notre échantillon cible, étant inscrits à la bibliothèque nationale ou encore obtenir des statistiques de prêt des documents imprimés pour mesurer leur usage. Dans ce cas précis, soit la BU n'était pas informatisée ou ces informations étaient confidentielles. Enfin, nous avons souhaité recueillir des statistiques sur la consultation de ressources numériques mais ces informations étaient confidentielles ou inaccessibles.

III.5. Traitement et analyse des données

Une fois les réponses aux questionnaires et entretiens recueillies, nous avons procédé à la phase finale de notre enquête, celle du traitement et de l'analyse des résultats.

Deux catégories de données ont été rassemblées dans la présente enquête : quantitative et qualitative. Les réponses aux questions fermées de deux questionnaires sont de nature quantitative tandis que les réponses aux questions ouvertes des questionnaires ainsi que les données collectées pendant les entretiens sont de nature qualitative.

Afin de traiter les données collectées lors de l'enquête par questionnaire, nous avons utilisé le logiciel Sphinx plus² V5. Deux documents ont d'ailleurs été consultés afin de le maîtriser¹⁷¹ : le livre de Stéphane GANASSALI [GANASSALI, 2009] et le manuel de sphinx consultable en ligne sur le site de la société¹⁷².

¹⁷¹ Il importe de préciser que nous avons suivi deux formations à l'utilisation de ce logiciel. La première au cours de notre Master à l'ENSSIB. La deuxième formation a été organisée par l'école doctorale. Nous l'avons suivi dans la première année de thèse à l'Université Jean Moulin- Lyon III.

¹⁷² < <http://www.lesphinx-developpement.fr/support/2/documentations/4/documentation-sphinx.html>>. (Consulté le 10 janvier 2009).

Rappelons-le ici, les deux questionnaires ont été conçus et rédigés en langue arabe (avec Microsoft Word). À ce stade de l'enquête, trois étapes successives s'imposaient :

- 1 **L'élaboration du questionnaire** : les deux questionnaires ont été tout d'abord traduits en français puis rédigés avec Sphinx ;
- 2 **La saisie de réponses** : nous avons utilisé la saisie rapide puisqu'elle permet de saisir les réponses de manière simple et efficace ;
- 3 **Le traitement et l'analyse des résultats** : les analyses des questions fermées se limitaient à des traitements à plat et croisés. Le traitement à plat, également appelé « analyse univariée », désigne le dépouillement d'une seule question ou variable à la fois. Il convient de souligner que les réponses aux questions fermées ordonnées ont été dépouillées en se basant sur le calcul du « range moyen »¹⁷³. Le traitement croisé, ou bien l'analyse bivariée, consiste à traiter deux questions à la fois. Pour analyser les questions ouvertes, nous avons fait appel à l'analyse de contenu qui consiste à lire chaque réponse et à la coder manuellement. La présentation des résultats s'est faite sous forme de tableaux et de graphiques (barres ou secteurs), indiquant le nombre de réponses obtenues, le pourcentage pour chaque modalité proposée avec le taux de réponses.

Les données qualitatives obtenues lors des entretiens menés auprès des dirigeants et des bibliothécaires ont été analysées les unes après les autres à l'aide d'une grille¹⁷⁴ thématique. Cette grille hiérarchise le contenu des différents entretiens selon les thèmes et les sous-thèmes abordés (cf. Tableau n°25).

¹⁷³ Le « rang moyen » « indique la position moyenne du critère dans le classement, sur tous les individus interrogés. Plus celui-ci est élevé, mieux on a classé le critère. Plus celui-ci est faible, plus bas est le classement du critère » [GANASSALI, 2009, p131].

¹⁷⁴ Nous nous sommes basées sur les recommandations de Florence MUET lors de l'élaboration de cette grille thématique [SALAÜN, MUET, 2008, p43].

Tableau 25 : Extrait de notre grille thématique

Identité de la BU	Moyen matériel	Moyen financier	Moyen humain	Activités internes	Services aux usagers	Etc.
Entretien 1						
			Taille de l'équipe			
			Compétences du personnel			
			Critères de recrutement			
			Formation continue			
			Nature du travail			
			Travail en équipe			
Entretien 2						
Entretien n°						

Conclusion

Ce chapitre a défini les aspects méthodologiques de notre enquête en Syrie. Cette enquête s'est basée sur l'approche quantitative et l'approche qualitative. Différents modes de collecte ont été privilégiés pour rassembler des données primaires et secondaires sur les bibliothèques de cinq universités sélectionnées et leurs publics effectifs et potentiels. Ces données ont ensuite fait l'objet d'une analyse et de traitements à l'aide du logiciel Sphinx ou d'une grille thématique.

Les deux prochains chapitres présentent les résultats obtenus lors de cette enquête.

Chapitre IV

Les universitaires syriens : quels besoins informationnels à l'ère de la mutation ?

Introduction

Nous avons décrit dans le chapitre précédent la méthodologie utilisée pour la conduite de notre enquête en Syrie. L'enquête quantitative par questionnaire, menée en avril 2009 auprès d'étudiants et d'enseignants de cinq universités syriennes, a pu réunir en totale 428 réponses. Ces réponses sont synthétisées, dans le présent chapitre, et également complétées et/ou interprétées selon les données qualitatives colligées lors des entretiens directifs complémentaires réalisés en 2010 auprès de sept universitaires. De même, d'autres données qualitatives sont utilisées, celles des notes laissées par les répondants sur les questionnaires papiers et celles collectées directement lors de la phase d'administration des questionnaires sur le campus de l'Université de Damas.

Les résultats de l'enquête sont présentés, en quatre grandes sections, de manière à faire un parallèle entre les caractéristiques des universitaires qui utilisent la BU (usagers) et ceux qui ne l'utilisent pas (non-usagers), tout en distinguant entre les deux types du public interrogés : étudiants et enseignants.

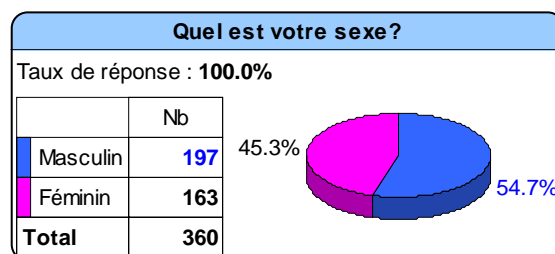
Il convient d'abord, avant de présenter les résultats proprement dits, de dresser les profils des étudiants et des enseignants ayant participé à cette enquête.

IV.1. Les caractéristiques de la population interrogée

IV.1.1. Profils des étudiants

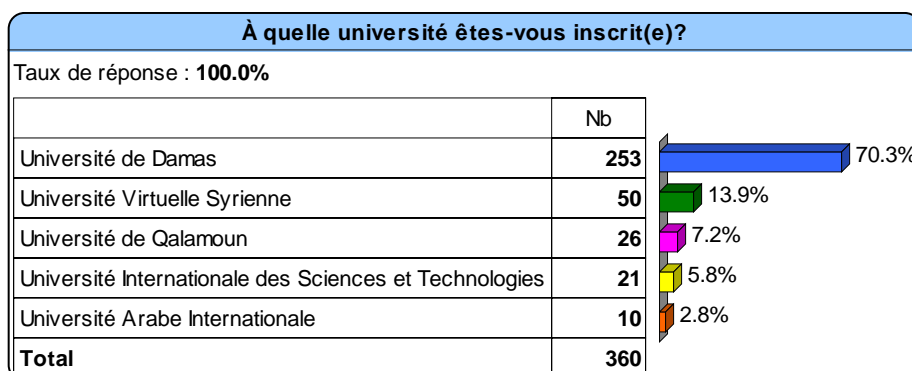
Dans l'ensemble, 360 étudiants ont participé à l'enquête par questionnaire. Les hommes représentent un peu plus de la moitié des répondants, soit 54,7% (cf. Graphique n°1).

Graphique 1 : Répartition des étudiants par sexe



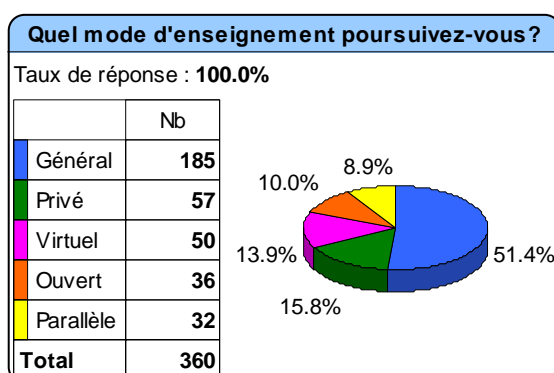
La grande majorité des étudiants interrogés (environ 70%) provient de l'Université de Damas (cf. Graphique n°2). Cela tient, d'une part, au mode d'administration du questionnaire auquel nous avons fait appel (rappelons-le, le questionnaire est auto administré et communiqué en face à face) et, d'autre part, au déséquilibre présent dans la population d'étudiants inscrits à chaque université (comme démontré dans le 3^{ème} chapitre : tableau 24, p135). En effet, l'Université de Damas accueille le plus grand nombre d'étudiants, car, contrairement aux autres universités observées, elle propose trois modes d'enseignement (général, parallèle et ouvert) et délivre tous les types de diplômes dans les différentes disciplines enseignées dans le pays. En outre, l'importance de la finalité de l'enquête pour les étudiants de cette université pourrait expliquer ce fort pourcentage.

Graphique 2 : Répartition des étudiants par université



Pour ce qui est du mode d'enseignement, nous notons une nette domination de l'enseignement général (cf. Graphique n°3). Les étudiants qui suivent l'enseignement général représentent un peu plus de la moitié de l'ensemble des répondants (environ 51%). Le déséquilibre du nombre d'étudiants inscrits en enseignement général comparé au nombre d'étudiants suivant les autres modes d'enseignement pourrait expliquer cette forte présentation (un aperçu des chiffres a été montré auparavant tout au long de la première section du chapitre 2).

Graphique 3 : Répartition des étudiants par mode d'enseignement¹⁷⁵



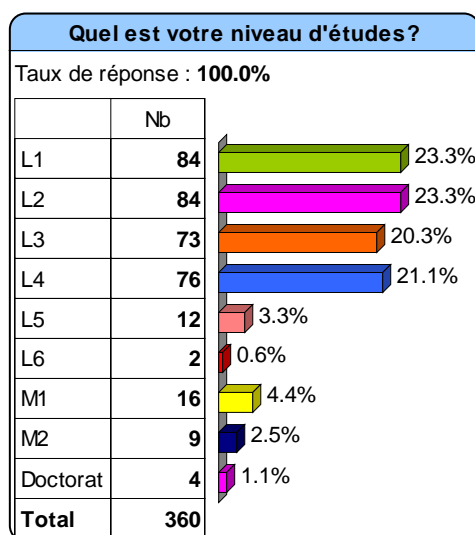
L'échantillon interrogé couvre un large panel de niveaux¹⁷⁶ d'études : du L1 au doctorat, (excepté le Diplôme d'études spécialisées professionnelles (un an après la licence)) (cf. Graphique n°4). Les étudiants en licence sont plus présents que ceux en études supérieures. La faible représentation des étudiants en L6 (seuls 0,6% des répondants) est due au fait que seules les études en médecine humaine, proposées par certaines de nos cinq universités

¹⁷⁵ Il convient de rappeler ici que les étudiants en enseignement général et ceux en enseignement parallèle poursuivent le même cursus universitaire. C'est pourquoi nous avons privilégié de les regrouper dans une même catégorie dans le traitement des résultats de l'enquête.

¹⁷⁶ Rappelons qu'en Syrie, la licence s'obtient à Bac+4 (et non à Bac+3 comme c'est le cas en France). En revanche, la licence s'obtient à Bac+6 en médecine humaine et à Bac+5 en médecine dentaire, en pharmacie ainsi que dans toutes les formations de l'ingénieur.

étudiées, demandent 6 ans pour obtenir le diplôme de licence. Quant à la faible représentation des étudiants des études supérieures, elle tient à la fois au déséquilibre présent dans le nombre d'étudiants inscrits à tout niveau d'études et à l'inexistence des études supérieures dans les trois universités privées étudiées.

Graphique 4 : Répartition des étudiants par niveau d'études



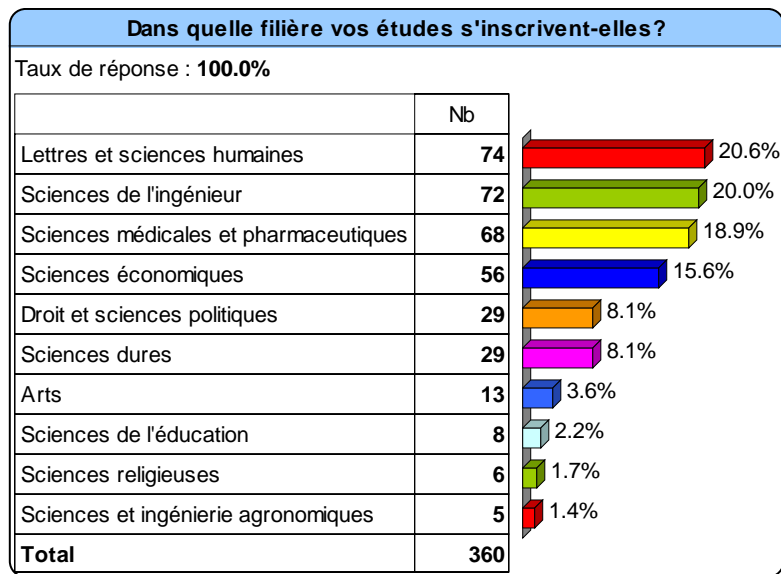
Enfin, les étudiants ayant répondu à notre enquête se répartissent en dix grandes catégories disciplinaires¹⁷⁷ (cf. Graphique n°5), soit plus précisément en 27 filières (Annexe 4, graphique n°63). La diversification vient du fait que, d'une part, l'offre de formations proposée aux étudiants varie d'une université à l'autre et/ou d'un mode d'enseignement à l'autre et, d'autre part, chaque catégorie disciplinaire contient un nombre inégal de filières. Par exemple : la catégorie des Lettres et Sciences Humaines comporte huit¹⁷⁸ filières alors que celle des Sciences de l'Ingénieur inclut quatre¹⁷⁹ filières.

¹⁷⁷ Il importe de préciser que cette question était une question ouverte lors de la phase d'administration du questionnaire. Celle-ci a été ensuite convertie en question fermée afin de faciliter la phase de saisie des réponses et leur analyse avec le logiciel Sphinx. En effet, 27 filières ont été collectées et regroupées par la suite en dix grandes catégories disciplinaires.

¹⁷⁸ La catégorie des Lettres et Sciences Humaines englobe la bibliothéconomie, le journalisme, l'archéologie, la géographie, l'histoire, la sociologie, les lettres et la philosophie.

¹⁷⁹ La catégorie des Sciences de l'Ingénieur inclut le génie civil, le génie architecture, le génie mécanique et électronique et le génie informatique.

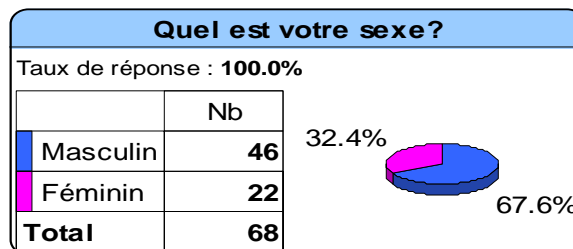
Graphique 5 : Répartition des étudiants par catégorie disciplinaire



IV.1.2. Profils des enseignants

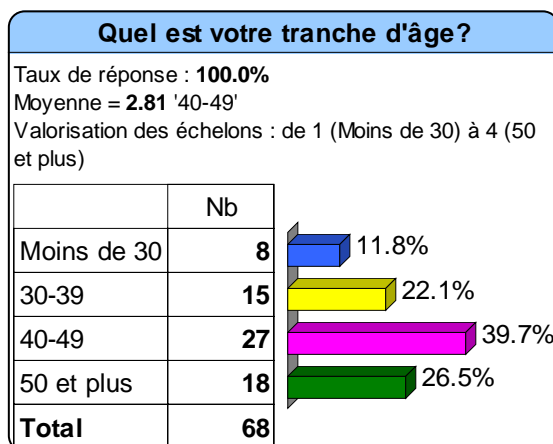
Sur les 68 enseignants ayant répondu à l'enquête quantitative par questionnaire, 67,6% sont de sexe masculin et seuls 32,4% sont de sexe féminin (cf. Graphique n°6).

Graphique 6 : Répartition des membres du corps enseignant par sexe



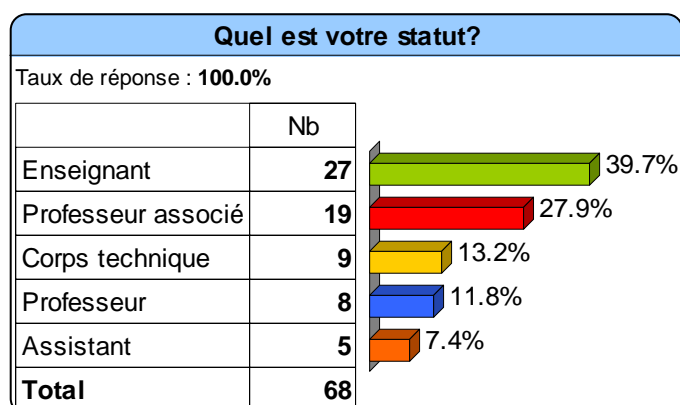
Pour ce qui est de l'âge, les répondants sont majoritairement âgés de plus de 40 ans, soit 66,2% des enseignants interrogés (cf. Graphique n°7).

Graphique 7 : Répartition des membres du corps enseignant par tranche d'âge



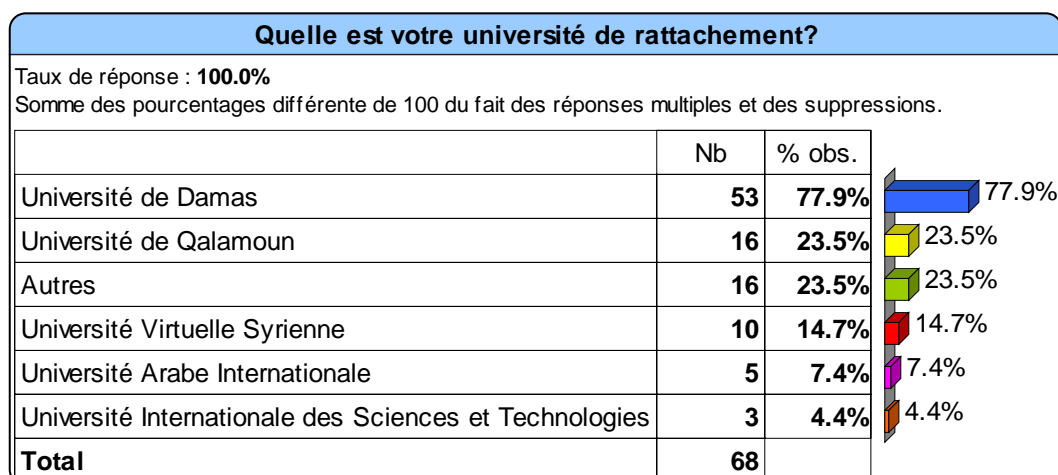
En outre, l'Enseignant est le statut le plus typique dans la population interrogée (cf. Graphique n°8).

Graphique 8 : Répartition des membres du corps enseignant par statut



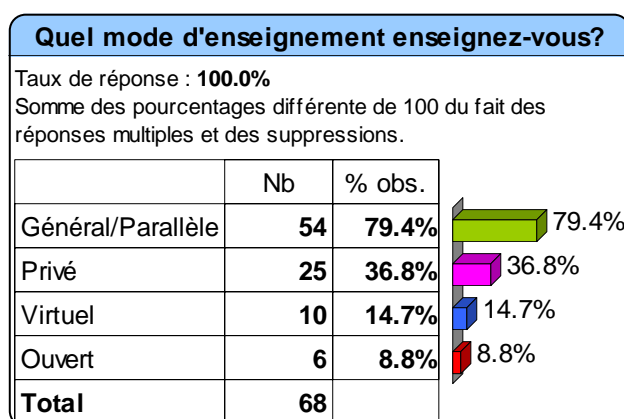
La grande majorité des enseignants ayant répondu à notre enquête (environ 78%) appartient à l'Université de Damas (cf. Graphique n°9). Ce fort pourcentage vient du fait qu'il est probable que certains d'entre eux n'aient pas déclaré qu'ils travaillent également dans des universités privées ou pour l'Université Virtuelle Syrienne (contre de conditions de recrutement).

Graphique 9 : Répartition des membres du corps enseignant par université¹⁸⁰



79,4% des répondants enseignent selon le mode d'enseignement « Général/Parallèle » proposé au sein de l'Université de Damas (cf. Graphique n°10).

Graphique 10 : Répartition des membres du corps enseignant par mode d'enseignement



Quant à leurs disciplines, les enseignants ayant répondu à notre enquête se répartissent dans toutes les grandes catégories disciplinaires, excepté celle des Sciences Religieuses (cf. Graphique n°11). En effet, la non-coopération de certains enseignants est à l'origine de leur sous-représentation dans certaines catégories disciplinaires et/ou filières (Annexe 4, graphique n°64).

¹⁸⁰ Certains enseignants pouvaient être rattachés à la fois à une ou plusieurs universités.

Graphique 11 : Répartition des membres du corps enseignant par catégorie disciplinaire¹⁸¹



Enfin, la grande majorité des membres du corps professoral ont affirmé qu'ils avaient obtenu leur diplôme de doctorat à l'étranger (environ 94% des répondants). Le tableau ci-dessous montre, par ordre décroissant, le pays d'origine de ce diplôme (cf. Tableau n°26) :

Tableau 26 : Pays d'origine de diplôme de doctorat des membres du corps professoral

Pays	Nombre d'enseignants diplômés
France	22
Russie	9
Allemagne	6
Royaume-uni	3
Égypte	3
États unis	2
Inde	2
Pologne	2
Espagne	1
Australie	1
Totale	51

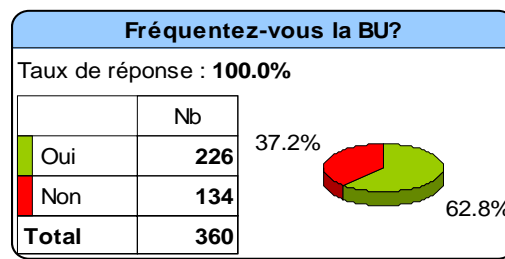
¹⁸¹ Comme pour la question posée aux étudiants, cette question était une question ouverte lors de la phase d'administration du questionnaire. Elle a été convertie en question fermée pour faciliter la phase de saisie et d'analyse avec le logiciel Sphinx. Pourtant, seules 20 filières ont été collectées.

IV.2. Les caractéristiques comportementales

IV.2.1. Les étudiants

Les étudiants de nos cinq universités observées montrent dans leur majorité un profil d'usagers. De fait, 226 étudiants parmi les 360 interrogés affirment avoir fréquenté la bibliothèque universitaire (cf. Graphique n°12). En d'autres termes, ce type de bibliothèque est fréquenté par près de 6 étudiants sur 10.

Graphique 12 : Étudiants usagers et non usagers



Ce premier résultat contredit nettement ce qui a été indiqué dans le poster publié, en juin 2009, dans les actes du 7^e colloque international du chapitre français de l'ISKO : en Syrie « *il est probable qu'un grand nombre d'étudiants obtiennent leur diplôme universitaire sans avoir mis les pieds dans une bibliothèque* » [CHARAF, 2009, p369].

IV.2.1.1. Les étudiants usagers

IV.2.1.1.1. Profil

Les étudiants usagers, représentant 62,8% de la population d'étude, se caractérisent par une forte présence féminine (Annexe 4, tableau n°29). Les femmes qui déclarent fréquenter la BU représentent 68,7% contre seulement 31,3% de qui ne le font pas. La féminisation de la bibliothèque est un constat qui a été observé et confirmé par d'autres études auparavant : « *les femmes sont traditionnellement plus nombreuses à fréquenter les bibliothèques que les hommes* » [VILLE, 2008, p7].

Il apparaît ainsi que la majorité des usagers sont des étudiants en classes supérieures de licence et en études supérieures (Annexe 4, tableau n°30). Ce résultat confirme celui qui a déjà été obtenu, en janvier 1993, par l'enquête SCP Communication réalisée pour le journal *Le Monde* : « Plus on avance dans ses études et plus on fréquente les bibliothèques » [BOISARD, 1995, p313].

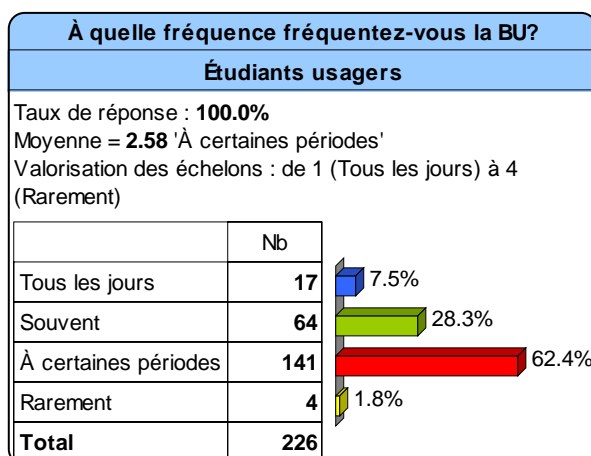
L'analyse par catégorie disciplinaire démontre que les étudiants en sciences religieuses à l'Université de Damas sont les plus assidus avec un pourcentage de 100% (Annexe 4, tableau n°31). Cette importante fréquentation est due à deux facteurs. D'une part, les religieux faisant partie de notre échantillon sont en majorité des étudiants de la dernière année de licence (33,3% en L4) et en études supérieures (33,4% en master ou en doctorat) (Annexe 4, tableau n° 62). D'autre part, ils semblent aussi suivre les recommandations de leurs enseignants. En effet, la totalité des religieux interrogés affirment que les enseignants les encouragent à fréquenter la BU (Annexe 4, tableau n° 63), notamment pour la réalisation des travaux universitaires. De même, diverses études d'usage ont mis en évidence « une forte corrélation entre la fréquence d'utilisation de la bibliothèque et la méthode d'enseignement suivie par le professeur. Ainsi, cette fréquence tend à augmenter lorsque le professeur demande à ses étudiants de faire des lectures et des recherches dans la bibliothèque. Par contre, elle tend à baisser dans le cas contraire » [BOUAZZA, 1995, p328].

Il est apparu, en outre, que les étudiants des universités privées sont ceux qui fréquentent le plus la BU. Ils sont 84,2% à affirmer se rendre en BU (Annexe 4, tableaux n°32 et n°33). Deux facteurs viennent expliquer ce résultat. Premièrement, les recommandations de leurs enseignants : en fait, 66,7% des étudiants de l'enseignement privé affirment que leurs enseignants les incitent à se rendre en BU (Annexe 4, tableaux n° 65 et n° 64), notamment pour lire des ouvrages utiles à la compréhension des cours. Deuxièmement, l'éloignement de nos trois universités privées sélectionnées du centre ville fait que la BU est la seule bibliothèque et la plus proche de leur lieu d'études.

IV.2.1.1.2. Volume de la fréquentation sur place

Les étudiants montrent en majorité un profil d'usagers occasionnels : 64,2% des usagers se rendent occasionnellement en BU contre seulement 35,8% qui déclarent la fréquenter systématiquement (cf. Graphique n°13).

Graphique 13 : Volume de la fréquentation par les étudiants usagers



De manière générale, les étudiants ne fréquentent pas la/les bibliothèque(s) de leurs universités tout au long de l'année universitaire. Ils s'y rendent quand un besoin se manifeste. Les données qualitatives nous ont appris qu'ils y vont surtout pendant la période des examens et/ou de préparation de travaux universitaires (mémoires de fin d'études, exposés, etc.). En d'autres termes, la bibliothèque universitaire atteint son maximum de fréquentation à la fin de chaque semestre.

Toutefois, l'intensité de la fréquentation varie selon la discipline. Il est apparu que les étudiants en sciences médicales et pharmaceutiques, quelque soit leur niveau d'études, sont ceux qui se rendent le plus systématiquement en BU : 19% y vont tous les jours, 34,5% s'y rendent souvent et 46,6% la fréquentent à certaines périodes (Annexe 4, tableau n°34). Le travail au calme sur leurs propres documents les incite à fréquenter la BU le plus souvent (Annexe 4, tableau n° 67).

En outre, l'analyse par catégorie disciplinaire a fait apparaître que les étudiants en arts de l'Université de Damas se rendent systématiquement en BU (Annexe 4, tableau n° 34). Les données qualitatives nous apportent ici quelques éclairages qui pourraient expliquer ce résultat. En effet, le fait que la grande majorité du fonds documentaire est exclu du prêt, ces étudiants s'y rendent souvent pour pouvoir les consulter sur place. En d'autres termes, cela se traduit par le fait que la modalité de services proposée aux étudiants affecte l'intensité de la fréquentation.

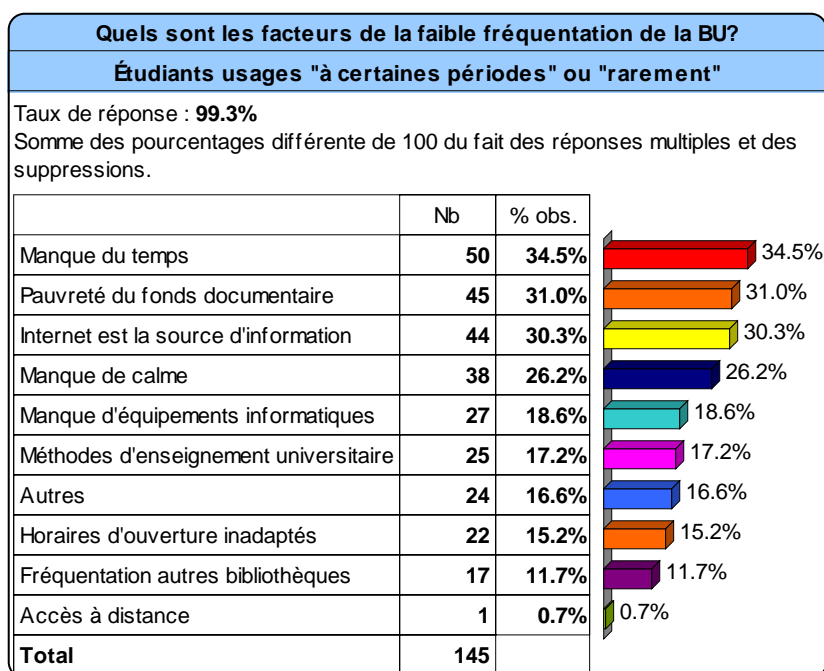
Quelques différences existent aussi entre modes d'enseignement. Les étudiants de l'enseignement privé sont les plus assidus : 18,8% se rendent quotidiennement en BU, 33,3% y vont souvent et 47,9 la fréquentent à certaines périodes (Annexe 4, tableaux n°35 et n°36). Parallèlement à nos résultats, l'étude réalisée, en 2008, par Ali ALSAMIR [ALSAMIR, 2009, pp174-175], auprès du public des bibliothèques de neuf universités privées en Syrie révèle de même une fréquentation massive, assidue et régulière. Elle a démontré que 88% des étudiants de l'enseignement privé fréquentent la bibliothèque universitaire, dont 31% quotidiennement, 45% y vont au moins deux fois par semaine et 24% s'y rendent une fois par semaine.

Par ailleurs, l'analyse par niveau d'études n'a pas donné des résultats significatifs (Annexe 4, tableau n°37).

IV.2.1.1.3. Raisons de la faible fréquentation

Les étudiants qui fréquentent la BU « à certaines périodes » ou « rarement » ont été interrogés sur leurs motifs de faible fréquentation. Par conséquent, ils montrent un profil d'utilisateurs contraints (en situation professionnelle...), insatisfaits, non motivés et/ou orientés vers l'Internet en tant que une source d'information, comme c'est illustré ci-après (cf. Graphique n°14).

Graphique 14 : Motifs de la faible fréquentation



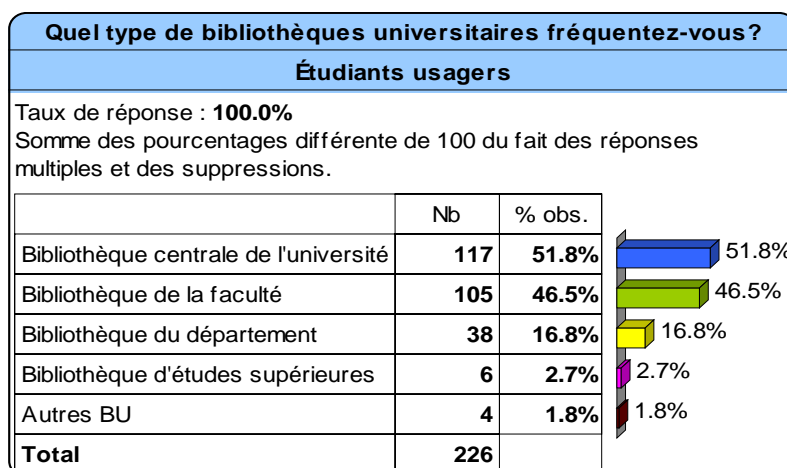
Les résultats issus de notre enquête ne s'accordent pas alors avec ce qui a déjà été souligné : « la baisse de la fréquentation physique des espaces documentaires, constatée dans nombre de bibliothèques et services d'information, va généralement de paire avec une hausse de la fréquentation des sites Web des bibliothèques » [POISSENOT, RANJARD, 2005, p117] ; car d'une part, peu d'utilisateurs, faisant partie de la population d'étude, possèdent la possibilité d'accéder aussi bien sur place qu'à distance aux ressources et services offerts par les bibliothèques (voir l'université). D'autre part, les réponses collectées montrent qu'un seul étudiant, parmi les 145 utilisateurs occasionnels, a indiqué l'accès à distance comme un des motifs de faible fréquentation. Ce résultat nous laisse supposer que les étudiants sont davantage des utilisateurs de proximité.

L'analyse approfondie des résultats de l'enquête a fait apparaître que la pauvreté du fonds documentaire, souvent citée par des étudiants de la dernière année de licence et ceux en études supérieures, vient en tête des raisons mentionnées par les étudiants en enseignement « général/parallèle ». Les étudiants en enseignement ouvert, quant à eux, citent en majorité l'absence de la prescription enseignante. Dans l'enseignement virtuel, les étudiants ne fréquentent pas les bibliothèques des autres universités à cause du manque d'équipements informatiques. Ainsi, ils utilisent davantage l'Internet en tant que source d'information. Les étudiants de l'enseignement privé qui ne fréquentent qu'occasionnellement la BU indiquent dans leur majorité le manque de temps et l'Internet en tant que source d'information privilégiée (Annexe 4, tableau n°38).

IV.2.1.1.4. Types de bibliothèques universitaires fréquentées

De cette enquête, il ressort que la bibliothèque centrale et celle de la faculté sont les deux premières bibliothèques fréquentées par les étudiants (cf. Graphique n°15).

Graphique 15 : Bibliothèques universitaires fréquentées par les étudiants



L'analyse approfondie des résultats de l'enquête montre que la bibliothèque centrale est la toute première bibliothèque fréquentée par les étudiants des universités privées, ceux qui déclarent s'y rendre représentent 96% (Annexe 4, tableaux n°39 et n°40). La mono-fréquentation nous paraît très logique du fait que les trois universités privées étudiées ne disposent, dans la période de réalisation de notre enquête, que de ce type de bibliothèque. En ce sens, la bibliothèque centrale est la seule implantée dans les campus des universités privées. Par ailleurs, de nouvelles bibliothèques rattachées à des facultés ont été ouvertes sur le campus de l'Université Arabe Internationale. Les données qualitatives nous ont appris que les étudiants de cette université fréquentent désormais le plus souvent la bibliothèque de la faculté. En effet, la situation géographique de cette bibliothèque qui se situe auprès des lieux d'études des étudiants, le fonds spécialisé et le fait de pouvoir travailler près des étudiants du même domaine sont les trois principaux facteurs de l'orientation vers la bibliothèque de la faculté. Cependant, il arrive que ces étudiants se déplacent entre les différentes bibliothèques de l'université afin de trouver une place assise libre.

La bibliothèque centrale de l'Université de Damas est fréquentée par la plupart des étudiants usagers de l'enseignement virtuel (77,8% d'entre eux) (Annexe 4, tableaux n°39 et n°40). Ces étudiants (majoritairement en sciences économiques et en 1^{ère} année de licence) montrent alors un profil d'usagers traditionnels. Les données qualitatives ont fait apparaître que la proximité de cette bibliothèque¹⁸² ainsi que le lieu favorable de travail sont ceux qui les incitent le plus souvent à fréquenter cette bibliothèque.

¹⁸² Il convient de rappeler que l'administration du questionnaire auprès des étudiants de l'enseignement virtuel a été réalisée dans un seul centre, qui se situe à proximité du campus de l'Université de Damas.

La situation est d'ailleurs différente à l'Université de Damas. Les étudiants montrent en fait un profil de « *Multi-fréquenteurs* ». Près de la moitié, soit 49,3% d'entre eux déclarent se rendre en bibliothèque de la faculté, 29,4% fréquentent la bibliothèque centrale, 18% vont à la bibliothèque du département et 2,8% se rendent en bibliothèque d'études supérieures (Annexe 4, tableau n°39). Plusieurs facteurs viennent expliquer et caractériser cette multi-fréquentation :

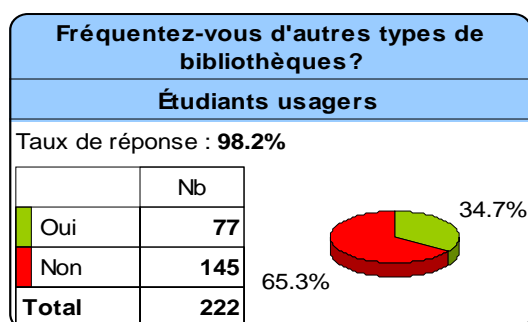
- La multi-fréquentation est une pratique logique due à l'existence de plusieurs types de bibliothèques implantées sur le campus de l'Université de Damas (à l'opposé de certaines universités privées qui ne proposent que la bibliothèque centrale) ;
- La proximité de la bibliothèque de la faculté de leur lieu d'études explique qu'elle soit la toute première bibliothèque fréquentée par la majorité des étudiants ;
- La bibliothèque centrale, compte tenu de son fonds documentaire qui couvre l'ensemble des disciplines enseignées à l'Université de Damas, est la seule bibliothèque fréquentée par tous les étudiants quel que soient leurs disciplines et leur niveau d'études ;
- Seuls les étudiants en études supérieures fréquentent la bibliothèque d'études supérieures du fait qu'elle s'adresse à eux ;
- Malgré la proximité de la bibliothèque du département de leur lieu d'étude, peu d'étudiants s'y rendent. La pauvreté du fonds documentaire est la toute première raison justifiant leur faible fréquentation ;
- Il est apparu que la majorité des juristes (77,8%) fréquentent la bibliothèque centrale, car, d'une part, ils ne connaissent pas la position géographique de leur bibliothèque de faculté : les rencontres avec les étudiants lors de l'administration du questionnaire nous ont éclairé ce point. D'autre part, la proximité de la bibliothèque centrale qui est implantée sur le campus de la faculté de Droit explique également ce résultat.

Par ailleurs, la fréquentation des bibliothèques hors campus est une pratique marquée chez 34,7% des étudiants usagers (cf. Graphique n°16). Les bibliothèques citées sont : la

bibliothèque nationale *ALASSAD*, les bibliothèques des centres culturels, les bibliothèques¹⁸³ des hôpitaux, les bibliothèques des musées et enfin les bibliothèques publiques.

La fréquentation hors campus est une pratique courante chez les étudiants en Sciences de l'Éducation et ceux en Lettres et Sciences Humaines. De plus, les étudiants appartiennent à l'enseignement général/parallèle et sont en dernière année de licence ou en études supérieures.

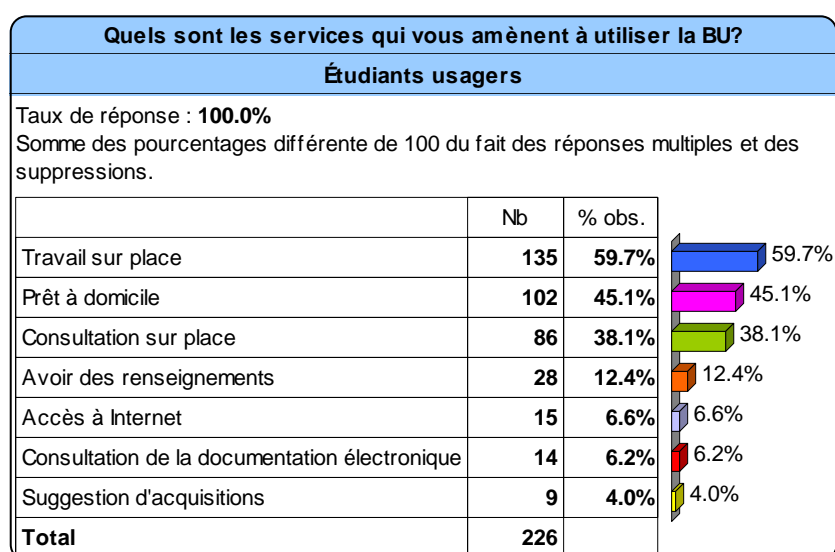
Graphique 16 : Fréquentation des bibliothèques hors campus par les étudiants usagers



IV.2.1.1.5. Usage de la bibliothèque

Les réponses recueillies par le questionnaire montrent que le lieu favorable de travail et le fonds documentaire imprimé sont les facteurs qui incitent le plus les étudiants à utiliser la BU en Syrie (cf. Graphique n°17).

Graphique 17 : Usage de la bibliothèque universitaire



¹⁸³ Parmi ces bibliothèques celles qui sont rattachées au Département des bibliothèques de l'Université de Damas.

L'analyse par niveau d'études démontre que plus l'étudiant avance dans ses études plus il sera amené à utiliser le fonds documentaire. Ainsi, la bibliothèque, pour les étudiants en dernière année de licence et ceux en études supérieures, n'est souvent qu'un lieu de passage dédié à emprunter des ouvrages (utiles à la recherche et/ou à la compréhension des cours) et/ou à consulter des documents exclus du prêt. Ils montrent plus un profil d'« emprunteurs ». En revanche, les étudiants en licence (surtout du L1 au L3) montrent plus un profil d'« séjourneurs ». Ils privilégient plus la bibliothèque en tant que lieu de travail (Annexe 4, tableau n°41), notamment pour la préparation des examens. Le travail à la bibliothèque dépend des heures de cours et des horaires d'ouverture de la bibliothèque. Les étudiants en général, notamment les filles, préfèrent se rendre en bibliothèque le matin tôt pour terminer leur travail avant la fin de journée. Certains, par contre, nous ont indiqué qu'ils souhaitaient pouvoir y travailler le soir (situation professionnelle, les étudiants avancés...).

Par ailleurs, la comparaison des données par mode d'enseignement et par discipline n'a donné aucune diversité d'usage significatif (Annexe 4, tableaux n°68 et n° 67).

IV.2.1.2. Les étudiants non usagers

Après avoir identifié le public effectif des bibliothèques universitaires syriennes, nous allons maintenant identifier le public potentiel. Ce public représente 37,2% de la population des étudiants interrogés (cf. Graphique n°12, p150).

IV.2.1.2.1. Profil

En termes de profil sociologique, la population des non usagers est plus masculine : 42,1% des hommes ne fréquentent pas la BU (Annexe 4, tableau n°29).

Elle se caractérise aussi par une forte présence d'étudiants en première année de licence. En effet, 56% des étudiants en L1 ne se rendent pas en BU (Annexe 4, tableau n°30).

Il est apparu, en outre, que les étudiants de l'enseignement virtuel (82% d'entre eux) et ceux de l'enseignement ouvert (66,7%) sont les moins assidus (Annexe 4, tableau n°33).

Quant aux disciplines, il ressort que les étudiants en droit (soit 69% d'entre eux) (Annexe 4, tableau n°31) sont ceux qui fréquentent le moins les bibliothèques universitaires.

IV.2.1.2.2. Motifs de la non fréquentation

Interrogés sur les raisons qui les découragent à se rendre en BU (cf. Graphique n°18), les étudiants citent, en majorité, l'Internet comme source principale d'information. En effet, 48,5% des non usagers utilisent l'Internet au lieu d'aller à la BU. Ceci peut être lié à l'équipement informatique disponible à domicile : 70,1% des non usagers se connectent à Internet depuis chez eux (Annexe 4, graphique n°65). Ceux qui avancent ce motif sont principalement les étudiants de l'enseignement virtuel et ceux de l'enseignement privé

La méthode d'enseignement vient en seconde position. 43,3% des étudiants non usagers déclarent ne pas ressentir la nécessité d'y aller. Trois facteurs peuvent expliquer ce résultat :

- **L'absence de la prescription enseignante** : 69,4% des non usagers affirment que les enseignants ne les ont jamais incités à fréquenter les BU (Annexe 4, tableau n° 66). Ce motif a été indiqué par la plupart des étudiants de l'Université de Damas quelques soient leurs modes d'enseignement et aussi par les étudiants de l'enseignement virtuel (Annexe 4, tableau n° 64) ;
- **La nature des documents utilisés** : les non usagers (du L1 au M2) se basent essentiellement sur les photocopiés distribués par leurs professeurs et sur les manuels universitaires achetés au début de chaque année universitaire pour réussir leurs examens ;
- **L'absence de recherche** : près de la moitié des non usagers (soit 50,7%), toutes disciplines confondues, ne réalisent pas de travaux universitaires au cours de leur scolarité (cf. Graphique n°32, p173).

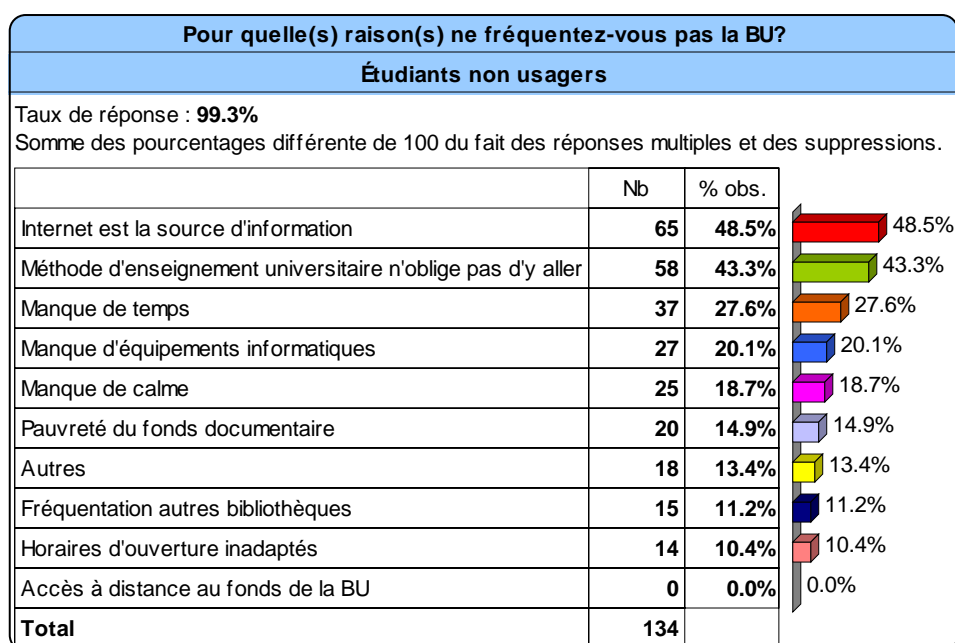
Le manque de temps constitue la troisième raison qui freine leur venue en BU. Ils sont 27,6% à citer que l'intensité des cours par jour et/ou leur situation professionnelle ne leur permet pas d'y aller. Cela peut être lié aussi aux horaires d'ouverture des bibliothèques qui ne correspondent pas à leur emploi du temps.

L'insatisfaction est ce qui caractérise le reste des raisons invoquées : le manque d'équipements informatiques, le manque de calme, la pauvreté du fonds documentaire et les horaires d'ouverture inadaptés. Les réponses portées dans la case « Autres » sont marquées

aussi par l'insatisfaction : pas assez de places assises, complexité du système de prêt et bibliothécaires par très accueillants ou compétents.

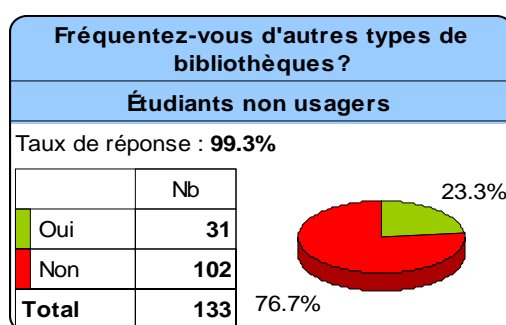
Force est de constater que l'accès à distance au fond de la bibliothèque n'est pas là aussi une raison de la non fréquentation.

Graphique 18 : Motifs de la non fréquentation de la bibliothèque universitaire



Par ailleurs, il convient de souligner que certains étudiants non usagers montrent un profil d'usagers. Ils sont en fait 23,3% à affirmer fréquenter d'autres types de bibliothèque (cf. Graphique n°19). La bibliothèque nationale *ALASSAD* est la toute première bibliothèque fréquentée. Ces étudiants appartiennent à l'enseignement « Général/Parallèle » (ils sont en majorité des étudiants en dernière année de licence et en études supérieures) ou à l'enseignement virtuel (quelque soit leur niveau d'études).

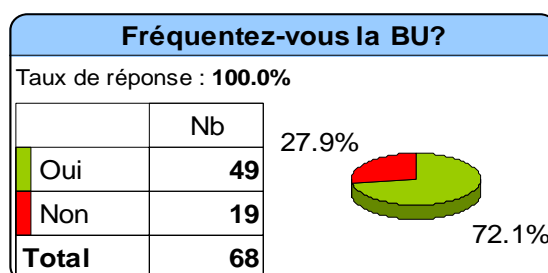
Graphique 19 : Fréquentation hors campus par les étudiants non usagers



IV.2.2. Les membres du corps enseignant

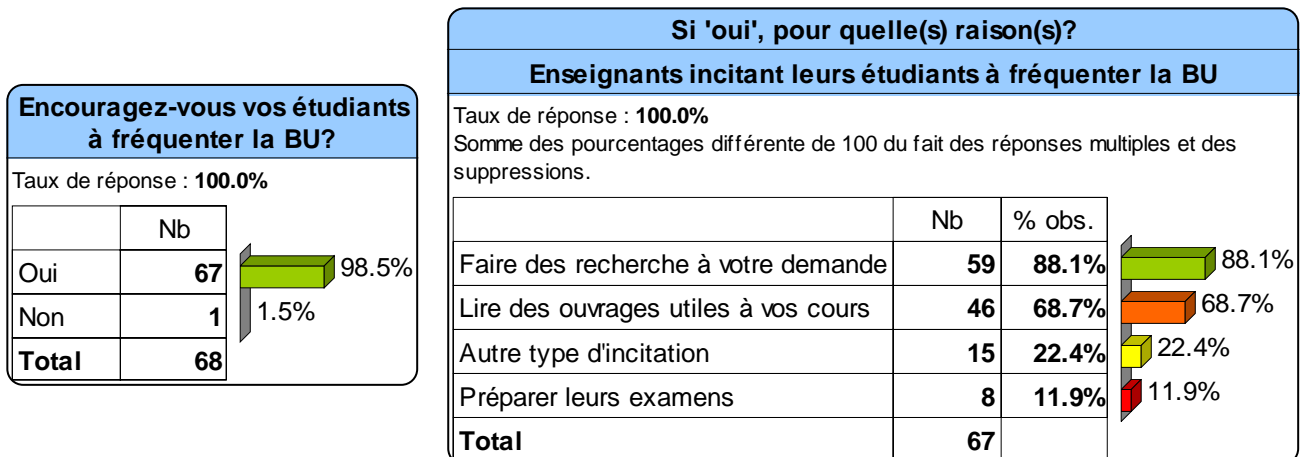
Les résultats issus de notre enquête révèlent que la grande majorité des membres du corps enseignant sont des usagers de la BU, ceux qui ont déclaré s'y rendre représentent 72,1% de la population interrogée (cf. Graphique n°20).

Graphique 20 : Enseignants usagers et non usagers



De même, ils incitent dans leur majorité les étudiants à fréquenter la BU (98,5% d'entre eux). Les principales incitations concernent la réalisation d'une recherche documentaire et la lecture d'ouvrages relatifs aux cours dispensés. Les réponses portées dans la case laissée libre « Autres » ont permis l'apparition d'autres types d'incitations, à savoir : faire une lecture approfondie dans le domaine, utiliser la documentation électronique, et encourager les étudiants à être plus autonome et à être l'acteur principal de sa formation (cf. Graphique n°21).

Graphique 21 : La prescription enseignante à fréquenter la BU



IV.2.2.1. Les enseignants usagers

IV.2.2.1.1. Profil

La population des membres du corps enseignant usagers est plus masculine : 80,4% des hommes déclarent se rendre en BU (Annexe 4, tableau n° 69).

Elle se caractérise par la présence de deux tranches d'âge distantes : les enseignants de moins de 30 ans (87,5% d'entre eux) et ceux de plus de 50 ans (88,9% d'entre eux) (Annexe 4, tableau n° 70).

Pour ce qui est du statut, les réponses montrent que les Professeurs vont en totalité à la BU (Annexe 4, tableau n° 71).

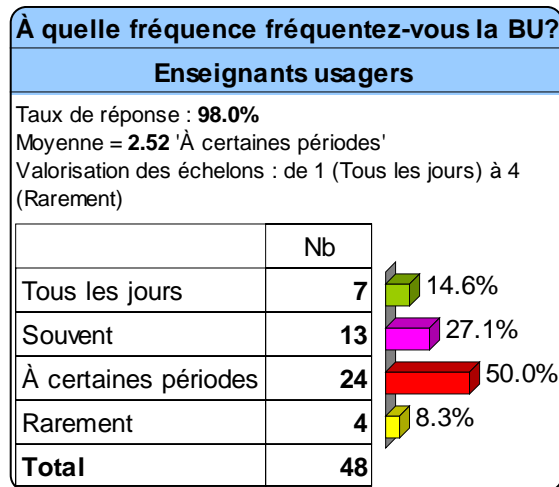
Les enseignants rattachés aux universités privées sont les plus assidus (88% parmi eux) (Annexe 4, tableaux n°73 et n° 72). Parallèlement à nos résultats, l'étude de 2008 réalisée par Ali ALSAMIR a fait apparaître que 95% des enseignants des universités privées sont des usagers de la BU, dont 63% s'y rendent une fois par semaine [ALSAMIR, 2009, p174].

En revanche, l'analyse par catégorie disciplinaire n'a pas donné des résultats significatifs (Annexe 4, tableau n° 74).

IV.2.2.1.2. Volume de la fréquentation sur place

Tout comme les étudiants usagers, la plupart des enseignants, soit 58,3%, ont déclaré se rendre occasionnellement en BU (cf. Graphique n°22). Ils la fréquentent généralement en fonction de leurs besoins (rédaction d'un article, préparation ou renouvellement d'un cours...).

Graphique 22 : Volume de la fréquentation par les enseignants usagers



Toutefois, l'intensité de la fréquentation diffère selon la discipline. Les visites des enseignants en arts à la bibliothèque sont les plus fréquentes : 50% s'y rendent quotidiennement, 33,3% y vont souvent et seuls 16,7% y vont à certaines périodes (Annexe 4, tableau n° 75).

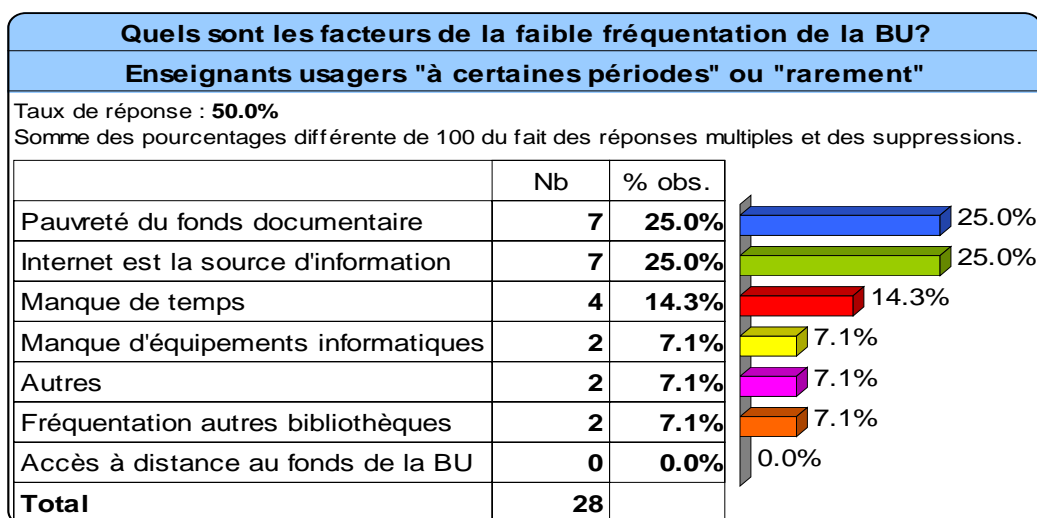
En outre, les enseignants rattachés à l'Université Arabe Internationale sont ceux qui se rendent le plus systématiquement en BU : 20% y vont tous les jours, 40% la fréquentent souvent et 40% s'y rendent à certaines périodes (Annexe 4, tableau n° 76). La richesse du fonds documentaire de la bibliothèque centrale de cette université pourrait expliquer cette fréquentation.

Les enseignants âgés entre 30 et 39 ans sont ceux qui se rendent le plus systématiquement en BU : 20% y vont tous les jours et 50% y vont souvent (Annexe 4, tableau n° 77). La nécessité d'avancer dans la recherche pour améliorer le statut pourrait justifier ce résultat.

IV.2.2.1.3. Raisons de la faible fréquentation

Les membres du corps enseignant qui fréquentent la BU «à certaines périodes» ou «rarement» ont été interrogés sur leurs motifs de faible fréquentation. Ceux qui ont répondu à cette question montrent, comme les étudiants, un profil de public insatisfait (le fonds documentaire vient en tête) ; orienté vers l'Internet comme source d'information ; contrainte (un emploi du temps chargé). Les réponses montrent, d'ailleurs, que l'accès à distance n'est pas, là-aussi, la cause de la baisse de la fréquentation traditionnelle des BU (cf. Graphique n°23).

Graphique 23 : Motifs de la faible fréquentation

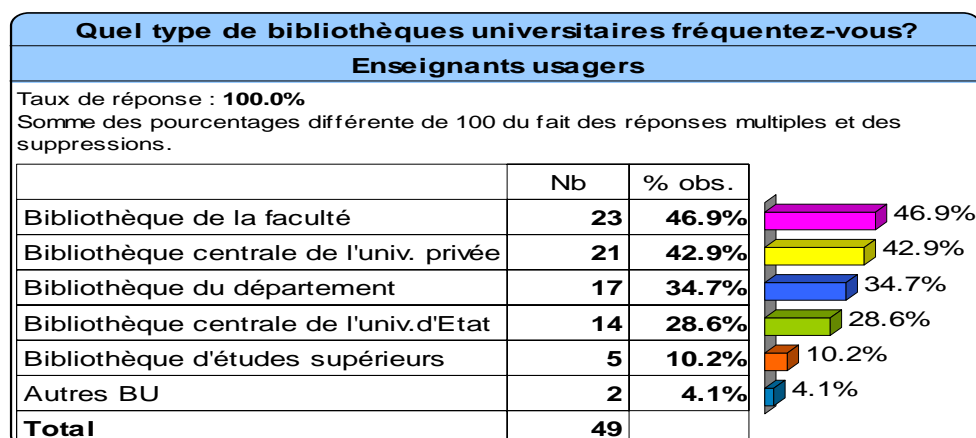


La comparaison des données par catégorie disciplinaire et par statut n'a pas donné des résultats significatifs.

IV.2.2.1.4. Types de bibliothèques fréquentées

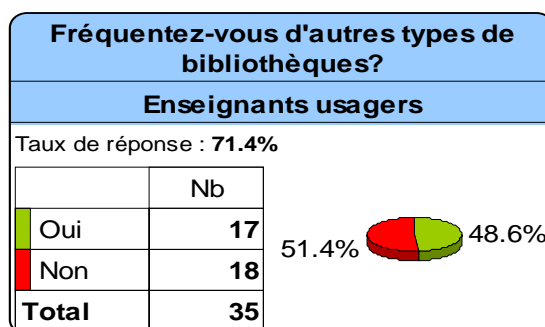
Les membres du corps enseignant montrent plus un profil d'usagers « multifréquenteurs » (cf. Graphique n°24). Les données qualitatives montrent que la multi-fréquentation est une pratique logique due au fait que les enseignants sont majoritairement rattachés à plusieurs universités. Ainsi, ils se déplacent entre les différents campus pour donner des cours. Ces déplacements les encouragent à fréquenter la bibliothèque la plus proche des lieux d'enseignement. Quant à la faible utilisation des bibliothèques d'études supérieures, elle tient à la pauvreté de leurs fonds documentaires.

Graphique 24 : BU fréquentées par les membres du corps enseignant



Il ressort, par ailleurs, que près de la moitié des enseignants usagers, soit 48,6% utilisent également d'autres types de bibliothèques en complément de celle de leurs universités (cf. Graphique n° 25). La bibliothèque nationale *ALASSAD* est là aussi la toute première bibliothèque fréquentée. Les bibliothèques publiques et celles des centres culturels viennent en seconde position.

Graphique 25 : Fréquentation hors campus par les membres du corps enseignant usagers

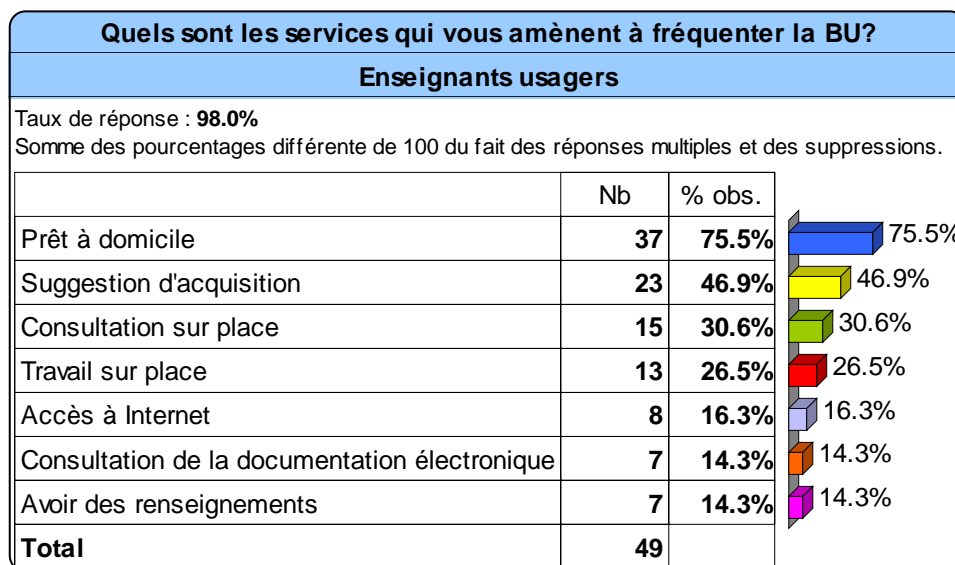


IV.2.2.1.5. Usage de la bibliothèque

Les enseignants ont un usage des bibliothèques universitaires nettement différent de celui des étudiants. Dans leur majorité, ils possèdent un bureau (individuel ou collectif/ bien équipé ou non). Ils préfèrent souvent y travailler. Ils amènent d'ailleurs très souvent du travail chez eux (correction des travaux d'étudiants, lecture d'un article imprimé et/ou d'un ouvrage emprunté, préparation d'un cours...). La bibliothèque n'est pas, pour eux, un endroit de travail mais plutôt un endroit d'accès à la documentation imprimée (cf. Graphique n°26).

Ni la discipline ni le statut ne semble avoir d'incidence sur l'usage de la BU. Quelques petites différences existent cependant entre les universités : les enseignants rattachés à l'Université Arabe Internationale déclarent se rendre en BU autant pour consulter la documentation électronique (36,4%) que pour le prêt (36,4%). Les enseignants rattachés à l'Université de Damas sont ceux qui s'y rendent le plus souvent pour faire une proposition d'acquisition (Annexe 4, tableau n° 78).

Graphique 26 : Usage de la bibliothèque universitaire par les membres du corps enseignant usagers



IV.2.2.2. Les enseignants non usagers

IV.2.2.2.1. Profil

Les dix-neuf enseignants qui ne viennent pas en BU sont majoritairement des femmes : 45,5% des femmes ne fréquentent pas la BU (Annexe 4, tableau n° 69).

Les non usagers se situent en majorité (soit 40,7%) dans la tranche d'âge allant de 40 à 49 ans (Annexe 4, tableau n° 70).

Ainsi, le statut le plus typique dans cette population est celui de l'Enseignant, ceux qui ont déclaré ne pas fréquenter la BU représentent 37% (Annexe 4, tableau n° 71).

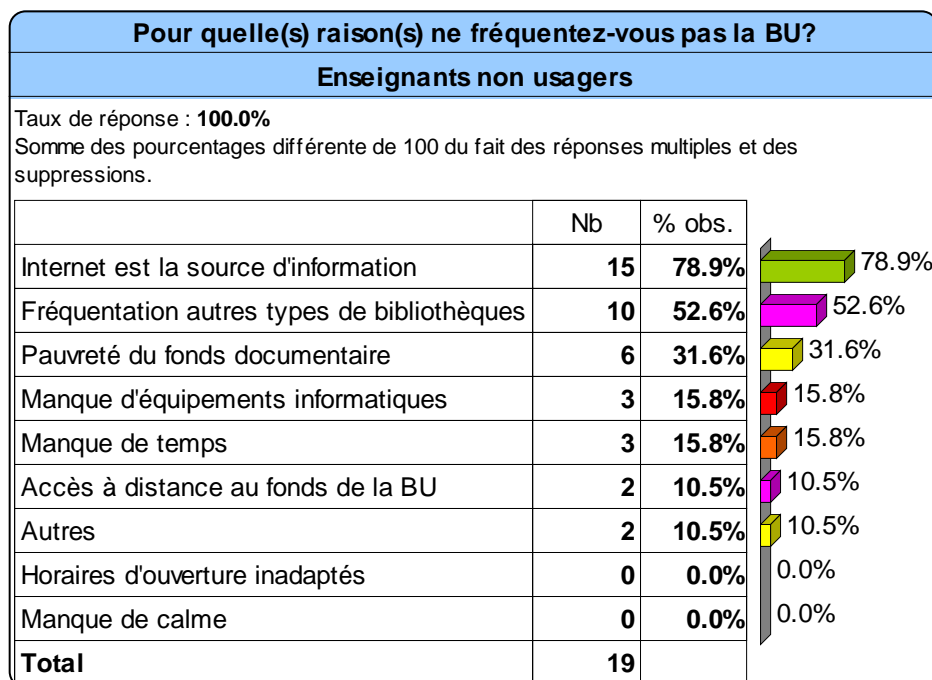
La fréquentation de la BU est peu importante pour les enseignants en sciences médicales et pharmaceutiques (50% parmi eux) et ceux en sciences de l'ingénieur (47,4% entre eux) (Annexe 4, tableau n° 74).

En outre, la plupart des enseignants rattachés à l'Université Virtuelle Syrienne ne fréquentent pas les BU (70% parmi eux) (Annexe 4, tableaux n°72 et n°73).

IV.2.2.2.2. Motifs de la non fréquentation

À la question « *Pour quelle(s) raison(s) ne fréquentez-vous pas la bibliothèque universitaire ?* », les enseignants non usagers citent plusieurs raisons freinant la fréquentation (cf. Graphique n°27).

Graphique 27 : Motifs de la non-fréquentation par les membres du corps enseignant non usagers



L'Internet comme source primordiale de l'information est, là encore une fois, en tête des raisons.

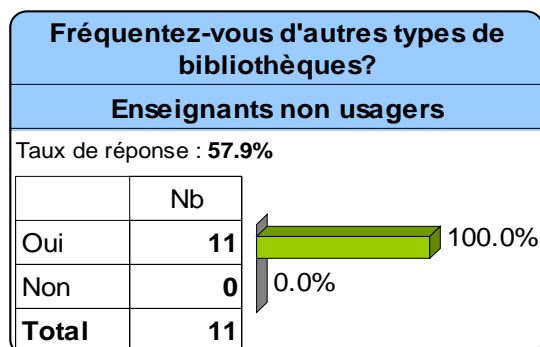
Vient ensuite la fréquentation des autres bibliothèques qui ont été citées par 52,6% des non usagers. Il convient de souligner, en outre, que la totalité des non usagers ayant répondu à cette question fréquentent des bibliothèques hors campus (cf. Graphique n°28). Il s'agit en majorité de la bibliothèque nationale *ALASSAD*. Quelques enseignants ont pourtant cité des bibliothèques hors Syrie (comme les bibliothèques de Jordanie et celles du Liban).

L'insatisfaction et le manque de temps justifient, en outre, la non-fréquentation des enseignants.

Seuls 10,5% des enseignants non usagers ne se déplacent pas parce qu'ils peuvent accéder à distance au fonds numérique proposé par les BU et/ou l'université.

Les réponses soulignées dans la case « Autres » ont permis de découvrir une nouvelle raison, celle d'avoir une bibliothèque personnelle assez riche.

Graphique 28 : Fréquentation hors campus par les membres du corps enseignant non usagers



IV.2.3. Les étudiants et les enseignants en tant qu'usagers virtuels

Après avoir identifié l'utilisateur de proximité des BU, il nous faut maintenant connaître le public virtuel : les étudiants et les enseignants qui utilisent la bibliothèque à distance. Ce point nous intéresse notamment pour identifier l'utilisateur de la bibliothèque de l'Université Virtuelle Syrienne (leurs profils, leurs usages...). Toutefois, l'entretien avec le dirigeant nous a confirmé que l'évaluation des usages n'a pas été envisagée lors de la négociation des licences. Par contre, nos résultats quantitatifs en donnent un aperçu.

IV.3. Les caractéristiques informationnelles

IV.3.1. Les étudiants

IV.3.1.1. Nature des documents

Les documents utilisés par les étudiants sont de deux natures : ceux destinés à la préparation des examens et ceux pour la réalisation des travaux universitaires.

En partant de nos résultats, quatre types de documents apparaissent comme les plus exploités par les étudiants pour réussir leurs examens. Leur classement dans la liste des réponses est

similaire entre les étudiants usagers et ceux non usagers. Les principaux documents sont les **polycopiés**, les **manuels académiques**, les **annales des sujets d'examens** et enfin les **notes personnelles** (cf. Graphiques n°29 et n°30). Néanmoins, quelques petites différences existent entre les modes d'enseignement : les étudiants en enseignement ouvert privilégient plus les manuels académiques (36,3%) et les annales des sujets d'examens (26,3%). Les étudiants en enseignement privé recourent moins aux annales des sujets d'examens (6,1%). Les étudiants en enseignement virtuel utilisent moins les notes personnelles (9,3%) (Annexe 4, tableau n° 42).

Les réponses portées dans la case « Autres » ont permis de découvrir un nouveau type de documents cité par 2,2% des non-usagers : celui des **livres d'études achetés**. Ce résultat nous laisse supposer que ces étudiants privilégient d'acheter des livres recommandés par leurs enseignants au lieu d'aller à la bibliothèque pour les emprunter ou les consulter sur place.

Les **bibliographies** proposées par les enseignants sont, par contre, peu utilisées (cf. Graphiques n°29 et n°30). Ce résultat nous laisse penser que le fonds documentaire de la BU n'est pas très intéressant aux yeux des étudiants pour la réussite de leurs examens. La comparaison des deux publics laisse apparaître que les usagers privilégient plus les ressources traditionnelles citées dans la bibliographie. Les non usagers, quant à eux, recourent plus aux ressources électroniques. Seuls 5,2% des non usagers citent les ressources imprimées. Les données qualitatives nous ont appris comment ils y accèdent. En effet, les non-usagers recourent à l'achat des livres d'études, à leurs camarades ayant emprunté ces documents et photocopiant ensuite les chapitres qui les intéressent, et/ou fréquentent d'autres types de bibliothèques.

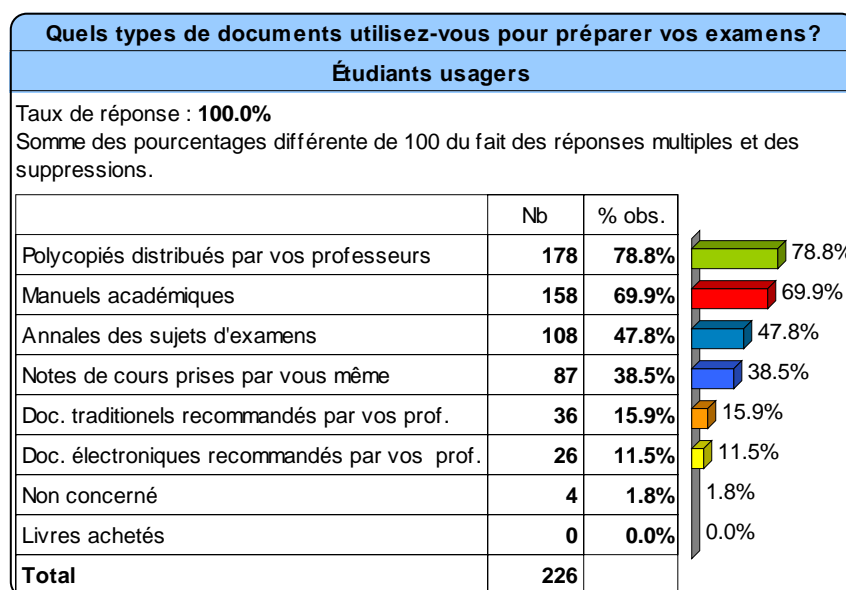
En comparant les comportements informationnels par niveau d'études, nous constatons que plus l'étudiant (usager et non usager) avance dans ses études plus il recourt aux documents cités dans les bibliographies données par les professeurs : 5,4% étudiants en L1 versus 30% de ceux en M2 (Annexe 4, tableau n° 43).

L'analyse des résultats par mode d'enseignement fait ressortir que les étudiants en enseignement virtuel et ceux en enseignement privé sont ceux qui recourent les plus à la bibliographie de leurs enseignants : les étudiants en enseignement virtuel préfèrent plus les ressources électroniques tandis que les étudiants en enseignement privé ont davantage recours aux ressources traditionnelles (Annexe 4, tableau n° 42).

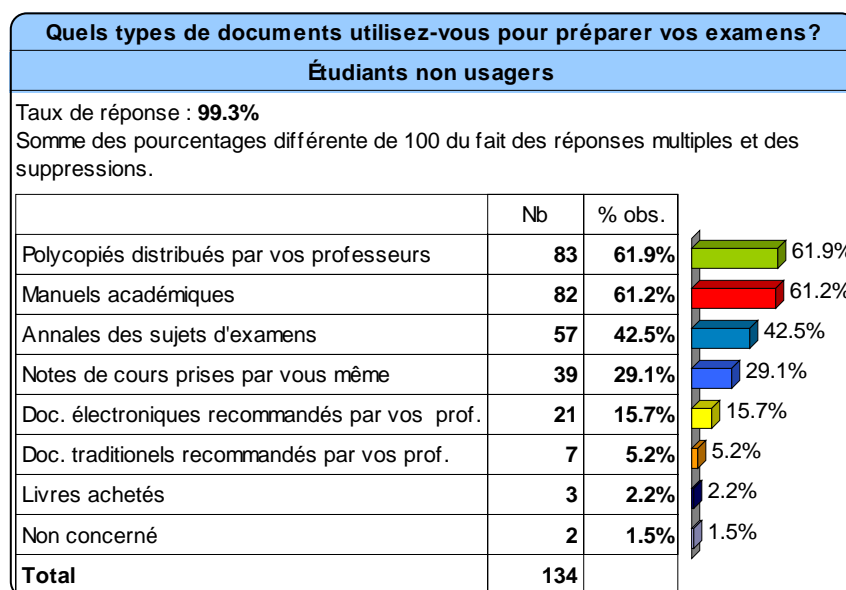
La comparaison par catégorie disciplinaire montre que les étudiants en sciences de l'ingénieur sont ceux qui recourent le plus aux ressources électroniques citées dans la bibliographie de leurs enseignants et les étudiants en arts recourent plus aux ressources traditionnelles (Annexe 4, tableau n° 44).

Nos résultats s'accordent, malgré la différence dans la population étudiée, avec ceux obtenus de l'étude menée par JOUADE et KABYA dans cinq universités d'État en Syrie auprès de 3583 étudiants en dernière année de licence, dont 686 appartiennent à l'Université de Damas. Cette étude a fait apparaître que les photocopies (42,2% des interrogés), les manuels académiques (27,8%), les annales des sujets d'examens (18,4%) et le fonds de la bibliothèque (11,6%) sont les documents utilisés par ces étudiants pour préparer leurs examens [JOUADE, KABYA, 2007, p30].

Graphique 29 : Documents utilisés par les étudiants usagers pour préparer leurs examens



Graphique 30 : Documents utilisés par les étudiants non usagers pour préparer leurs examens



Cependant, afin de rédiger leurs travaux universitaires¹⁸⁴, les étudiants usagers et ceux non usagers, selon les différents modes d'enseignement, recourent davantage aux **livres** (cf. Graphiques n°31 et n°32). Ceux-ci sont utilisés comme source principale d'information par les étudiants en licence (du L1 au L4) (Annexe 4, tableau n° 46).

Les **revues** sont, de même, consultées par les étudiants usagers mais souvent comme source complémentaire du livre. La comparaison par mode d'enseignement montre que les étudiants en enseignement privé sont ceux qui recourent le plus à la complémentarité « **livre-revue** » (Annexe 4, tableau n° 45). Par ailleurs, nos résultats montrent que les étudiants en sciences dures et ceux en sciences et ingénierie agronomiques utilisent les revues comme principale source d'information (Annexe 4, tableau n° 47). Ils sont en majorité des étudiants en études supérieures.

Les non-usagers, de leur côté, utilisent peu les revues. Toutefois, ils privilégient la complémentarité « **livre-Internet** ». En effet, l'analyse des réponses portées dans la case « Autres » a montré que les articles trouvés sur Internet est le type de document le plus cité par la quasi-totalité des non-usagers.

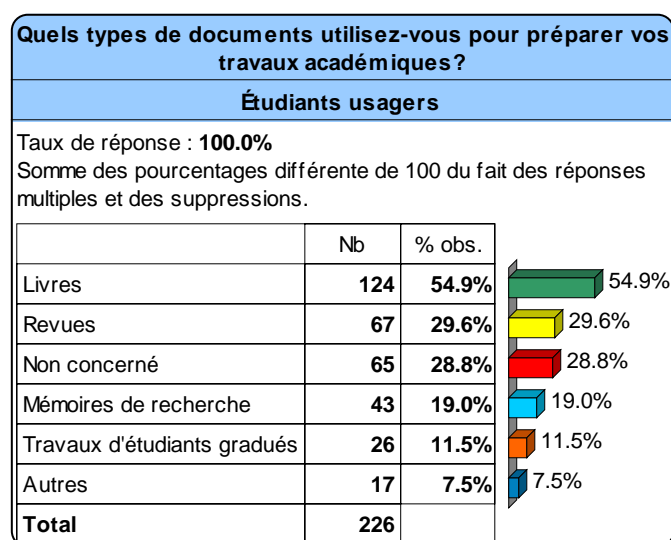
¹⁸⁴ Dans l'enseignement ouvert, peu nombreux sont les étudiants qui font des travaux universitaires dans leur scolarité. En effet 79,5% d'entre eux nous ont indiqué qu'ils ne sont pas concernés par la question relative aux types de documents utilisés pour réaliser les travaux universitaires.

Les **mémoires de recherche**, les **mémoires de Master** et les **thèses** sont, par contre, peu utilisés. Très majoritairement, les étudiants en dernière année de licence et ceux des études supérieures sont ceux qui les utilisent. Il est apparu que 66,7% des doctorants utilisent davantage les travaux d'étudiants en études supérieures, surtout les thèses (Annexe 4, tableau n°46).

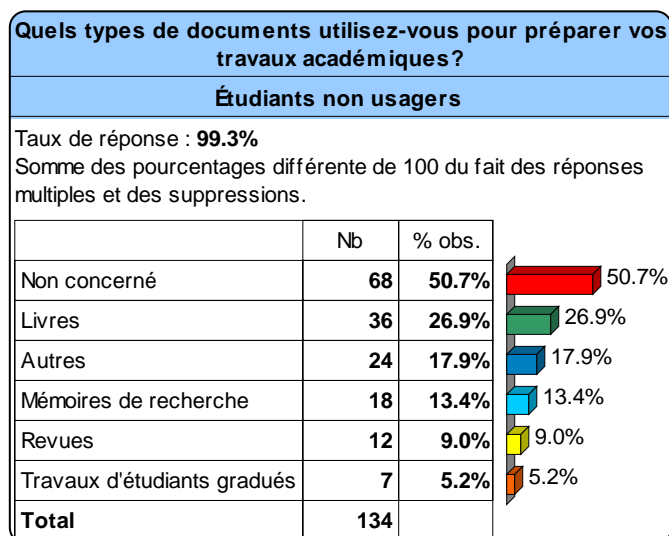
L'analyse de nos résultats fait ressortir que les étudiants en enseignement virtuel quel que soit leur niveau d'études utilisent davantage les mémoires de recherche comme source complémentaire du livre (Annexe 4, tableau n° 45).

Outre les articles trouvés sur Internet, les entretiens et les études de terrain ont été également cités dans la case « Autres » surtout par les étudiants en géographie, en bibliothéconomie, en journalisme et en économie.

Graphique 31 : Documents utilisés par les étudiants usagers pour réaliser leurs travaux académiques



Graphique 32 : Documents utilisés par les étudiants non usagers pour réaliser leurs travaux académiques



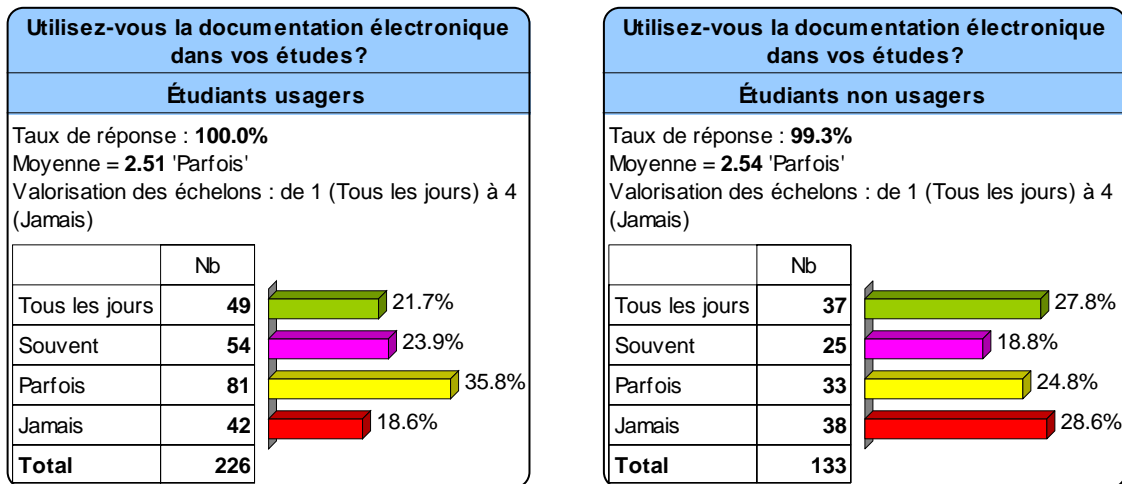
IV.3.1.2. Support des documents

Les étudiants usagers et non usagers, quel que soit leur niveau d'études, utilisent différemment la documentation électronique dans leurs études (cf. Graphique n°33) (Annexe 4, tableau n°48).

Quelques différences apparaissent selon les modes d'enseignements. Le recours au support électronique est évident pour les étudiants en enseignement virtuel. Leurs documents d'études (mémoires de recherche, manuels académiques....) ne sont disponibles que sous forme électronique (PDF, HTML, etc.). Le support imprimé, bien qu'il soit très peu utilisé, est encore un besoin. Le support imprimé est encore plus nécessaire pour les étudiants en enseignement ouvert. Seuls 33,3% d'entre eux recourent au support électronique. En revanche, les étudiants en enseignement général, parallèle et privé s'orientent de plus en plus vers le support électronique. Ils privilégient, en fait, la complémentarité « Imprimé-Électronique » (Annexe 4, tableau n° 49).

L'analyse des résultats par catégorie disciplinaire montre que les étudiants en sciences de l'ingénieur et ceux en sciences et ingénierie agronomiques sont les plus gros utilisateurs de la documentation électronique : seuls 1,3% d'entre eux ne l'utilisent pas (Annexe 4, tableau n° 50). Ils sont en majorité des étudiants en études supérieures.

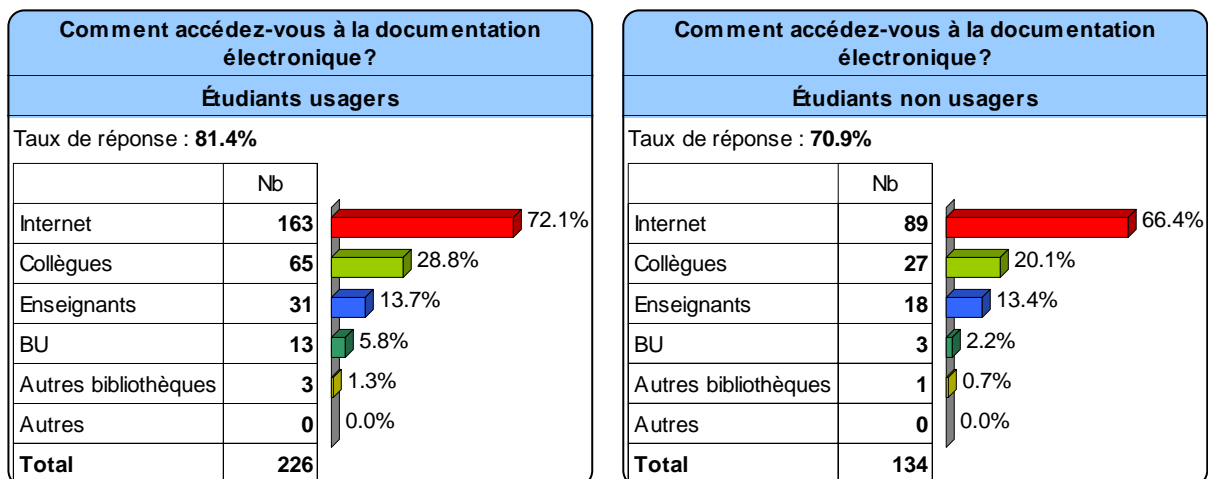
Graphique 33 : Fréquence d'usage de la documentation électronique par les étudiants usagers et non usagers



IV.3.1.3. Source de la documentation électronique

Usagers et non usagers utilisent, en majorité, l'Internet en tant que source primaire de la documentation électronique. En outre, ils font appel à leurs collègues et à leurs enseignants. Peu recourent à la BU pour accéder à la documentation électronique (cf. Graphique n°34).

Graphique 34 : Sources de la documentation électronique



Toutefois, la bibliothèque de l'Université Arabe Internationale est très majoritairement citée comme principale source de la documentation électronique par ses étudiants usagers, soit par 38,9% (Annexe 4, tableau n° 51). Ces étudiants peuvent accéder aussi bien sur place qu'à

distance (seulement sur le campus) à cette documentation. La connaissance et la satisfaction élevée chez ces étudiants à l'égard de ce fonds numérique permettent d'expliquer ce résultat. En effet, ceux qui utilisent la documentation électronique de cette bibliothèque sont très satisfaits (33,3%) ou assez satisfaits (66,7%) (Annexe 4, tableaux n° 53, n° 54 et n° 55).

Il ressort, par ailleurs, de nos résultats que seuls 5,5% des étudiants de l'Université Virtuelle Syrienne consultent, bien évidemment à distance, la documentation de leur bibliothèque virtuelle (Annexe 4, tableau n° 52). La méconnaissance et l'insatisfaction sont les deux arguments qui expliquent ce résultat. En effet, d'une part, 81,8% des étudiants utilisateurs de cette offre sont peu ou pas satisfaits et d'autre part, 68% des étudiants en enseignement virtuel ne connaissent tout simplement pas l'existence de ce fonds (Annexe 4, tableaux n° 53, n° 54 et n° 55). Par ailleurs, les données qualitatives ont fait apparaître que les étudiants en études supérieures utilisent davantage cette documentation lors de la rédaction de leurs travaux de recherche. Cette utilisation est en fait marquée par l'incitation de leurs enseignants.

La bibliothèque de l'Université de Qalamoun est utilisée, par 13,3% des étudiants usagers, comme une source secondaire de la documentation électronique (Annexe 4, tableau n° 51). Cependant, 68% des étudiants interrogés connaissent l'existence de ce fonds. Ceux qui l'utilisent sont très satisfaits (18,8%) ou assez satisfaits (37,5%) (Annexe 4, tableaux n° 53, n° 54 et n° 55).

La bibliothèque de l'Université Internationale des Sciences et technologies n'est pas une source de la documentation électronique (Annexe 4, tableaux n° 51 et n° 52) car durant la période d'administration de notre questionnaire, elle ne proposait pas un fonds électronique à leur public.

Les bibliothèques de l'Université de Damas ne proposent pas un fonds numérique à leur public. Cependant, c'est l'université qui offre un accès à un ensemble de ressources numériques. Il ressort de nos données qualitatives que les étudiants ne les utilisent pas pour deux principales raisons :

- 1 La plupart des étudiants ignorent l'existence de cette offre ;
- 2 N'ayant un accès à ces ressources que sur le campus de l'université, les étudiants sont confrontés à la faiblesse des équipements électroniques.

IV.3.2. Les enseignants

IV.3.2.1. Nature des documents

Signalons d'abord que la question de la nature des documents a été posée sans tenir compte de la différence qui existe entre les documents privilégiés pour l'enseignement et ceux utilisés pour la recherche. Les résultats qui ont été obtenus lors de la phase de pré-test ont orienté notre choix.

D'une manière générale, nous pouvons dire que les **revues**, les **livres**, les **travaux d'étudiants gradués** et les **actes de conférences** sont les quatre premiers documents exploités par les enseignants. Leur classement n'est pourtant pas similaire dans la liste des réponses des usagers et non usagers (cf. Graphiques n° 35 et n° 36).

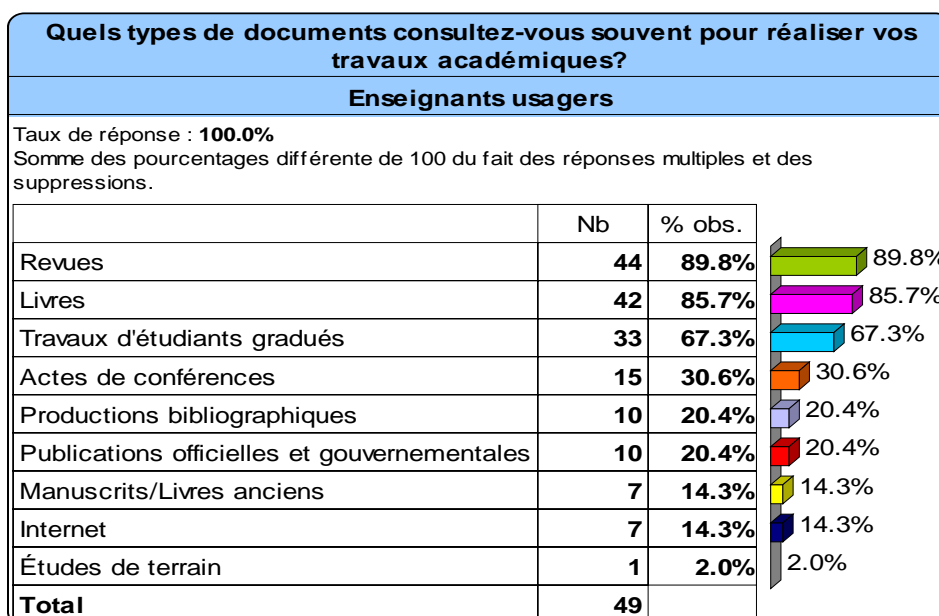
En matière disciplinaire, il est apparu que les revues, en tant que source primaire d'information, sont davantage utilisées par les enseignants en sciences dures, en sciences médicales et pharmaceutiques, en sciences et ingénierie agronomiques et en sciences économiques. Les livres sont plus privilégiés par les enseignants en arts et en lettres et sciences humaines. Très souvent, les travaux universitaires et les actes de conférences sont utilisés comme sources complémentaires (Annexe 4, tableau n° 79).

En revanche, l'analyse des données par statut n'a pas donné des résultats significatifs (Annexe 4, tableau n° 80).

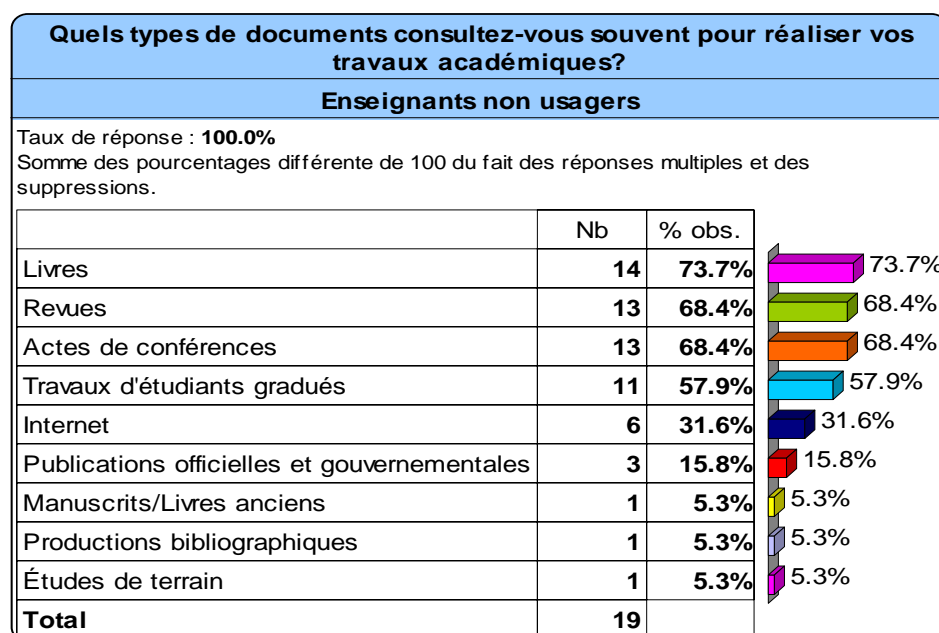
En outre, les données qualitatives montrent que la nature des documents exploités par les membres du corps enseignant dépend, d'une part, du niveau d'études de leurs étudiants et, d'autre part, du pays d'origine de leur diplôme. Par exemple, une Enseignante en génie agronomique ayant obtenu son doctorat en France nous a expliqué qu'elle utilise davantage la documentation anglo-saxonne et française lors de la préparation des cours au niveau supérieur. En revanche, elle se base principalement sur les manuels de base pour préparer des cours au niveau licence. Un enseignant en histoire ayant obtenu son doctorat en Égypte nous a expliqué qu'il n'utilise que la documentation imprimée en langue arabe quel que soit le

niveau d'études de ses étudiants. Il favorise pourtant les revues et les actes de conférences pour préparer des cours aux étudiants gradués.

Graphique 35 : Documents utilisés par les membres du corps enseignant usagers



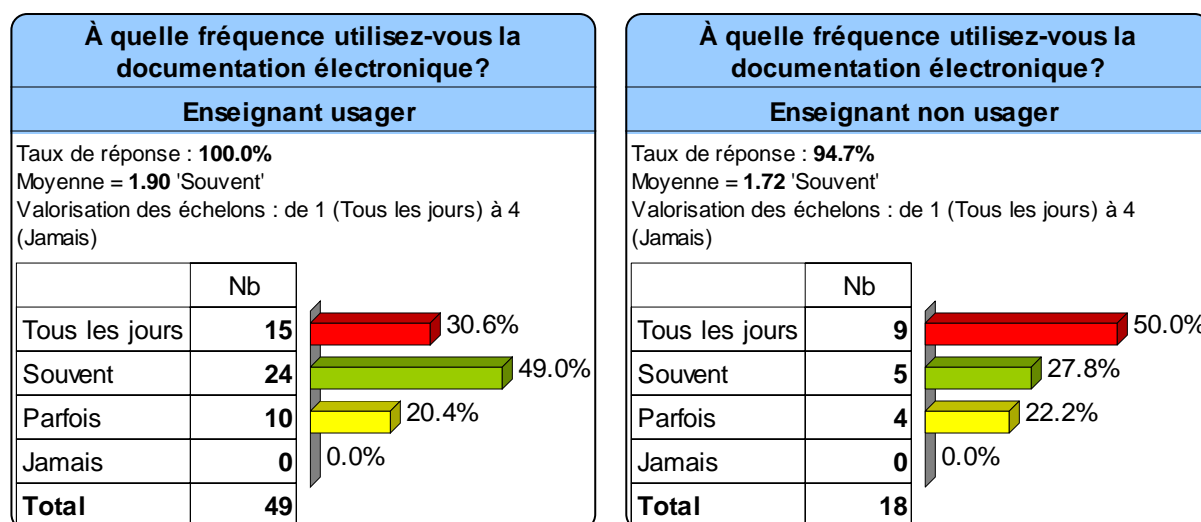
Graphique 36 : Documents utilisés par les membres du corps enseignant non usagers



IV.3.2.2. Support des documents

De cette enquête, il ressort clairement que les membres du corps enseignant, de différents statuts et disciplines, sont orientés vers la documentation électronique (cf. Graphique n°37).

Graphique 37 : Fréquence d'utilisation de la documentation électronique par les membres du corps enseignant

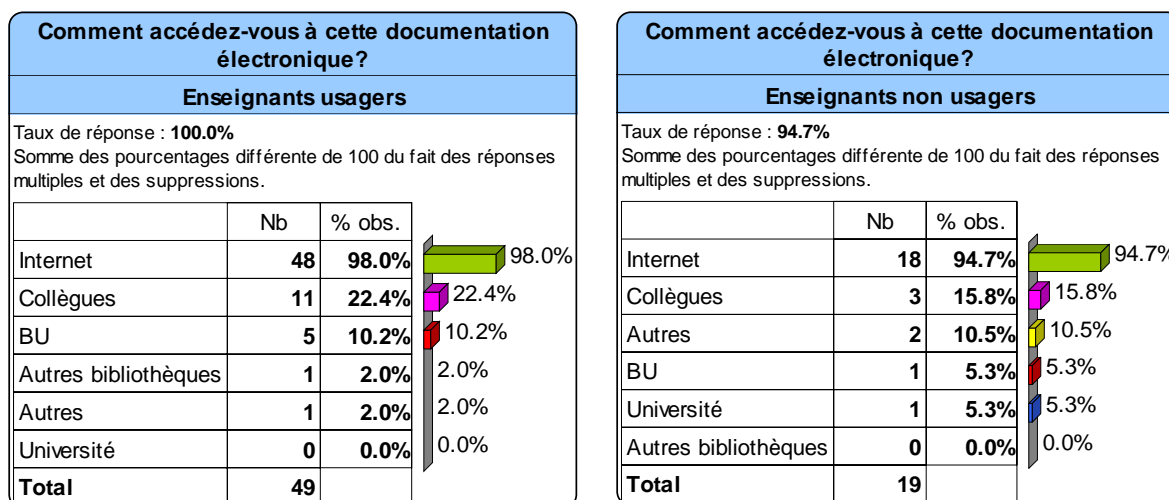


IV.3.2.3. Sources de la documentation électronique

Pour les enseignants usagers et non usagers, Internet est la principale source de la documentation électronique. La BU n'est toutefois qu'une source secondaire, qui a été citée par 10,2% des usagers et 5,3% des non usagers (cf. Graphique n°38).

Les enseignants qui ont rempli la case « autres » indiquent que les équipes de recherche (dans lesquelles ils ont suivi leur formation de doctorat à l'étranger) leur envoient par e-mail une copie de la documentation électronique voulue.

Graphique 38 : Sources de la documentation électronique



L'analyse approfondie des résultats de l'enquête révèle que la bibliothèque de l'Université Arabe Internationale est la seule mentionnée en tant que source complémentaire de l'Internet. Les enseignants sont en fait 57,1% à déclarer utiliser l'Internet et 42,9% à déclarer utiliser la BU pour consulter la documentation électronique (Annexe 4, tableau n° 81). La connaissance et la satisfaction peuvent expliquer ce résultat : 60% des enseignants sont au courant de cette offre électronique, 66,7% parmi eux la consultent et 100% sont très satisfaits (Annexe 4, tableaux n°82, n°83 et n°84).

Quant aux enseignants de l'Université de Damas, 75% ignorent que leur université leur donne un accès à la documentation électronique. Ceux qui connaissent cette offre sont 83,3% à la consulter. Cependant, ils sont en majorité peu satisfaits (40%). Seuls 10% ont déclaré qu'ils étaient très satisfaits. Ces derniers sont en totalité des mathématiciens (Annexe 4, tableaux n°82, n°83 et n°84).

Les enseignants de l'Université Virtuelle Syrienne sont 70% à déclarer connaître l'offre électronique proposée par leur bibliothèque. Ceux qui connaissent cette offre sont 71,4% à la consulter. Toutefois, ils sont 80% à déclarer leur insatisfaction (40% sont peu satisfaits et 40% sont pas du tout satisfaits) (Annexe 4, tableaux n°82, n°83 et n°84).

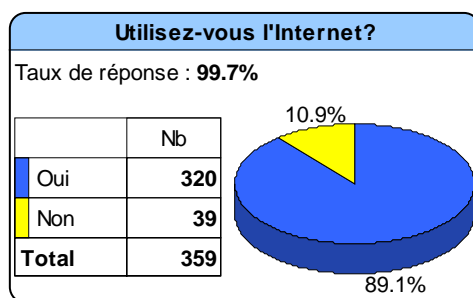
Plus de la moitié, soit 56,3% des enseignants de l'Université de Qalamoun connaissent l'offre électronique que la bibliothèque leur propose. 75% la consultent. Ils sont ainsi en majorité assez satisfaits de cette offre (66,7%) (Annexe 4, tableaux n°82, n°83 et n°84).

IV.4. Comportement et compétences informatiques

IV.4.1. Les étudiants

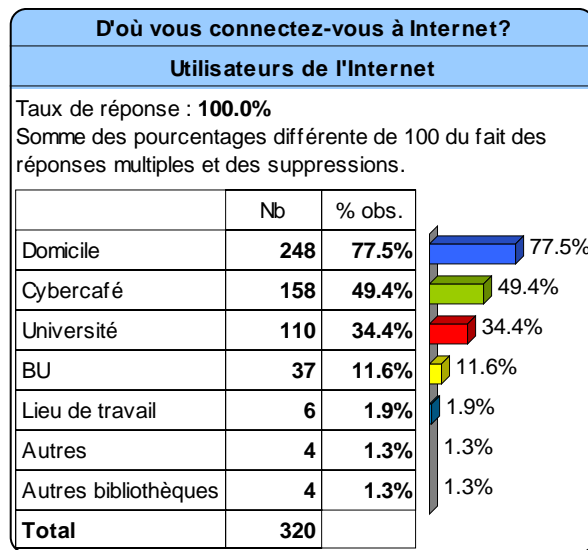
Il ressort clairement des résultats de cette enquête que les étudiants sont familiers à Internet, ceux qui ont déclaré être utilisateurs représente 89,1% (cf. Graphique n°39).

Graphique 39 : Utilisation de l'Internet par les étudiants



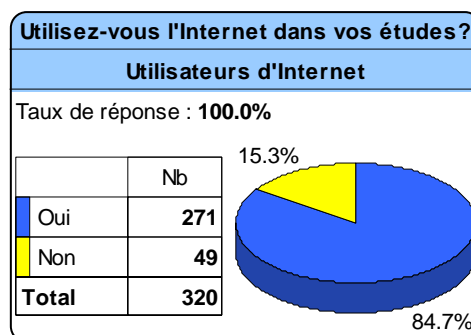
Il semble d'ailleurs que la grande majorité des utilisateurs de l'Internet est équipée d'ordinateurs personnels. De fait, 77,5% d'entre eux ont déclaré se connecter à Internet depuis leur domicile (cf. Graphique n°40). L'usage domestique n'empêche pas les étudiants d'utiliser aussi l'équipement informatique (salles informatiques, WiFi...) mis à disposition par l'université et/ou ses bibliothèques. L'usage varie cependant d'une université à l'autre et d'une bibliothèque à l'autre (Annexe 4, tableau n° 56). Cela tient aux équipements informatiques accessibles aux étudiants et aux conditions d'accès (temps d'attente, accès contrôlé...). En outre, en partant de nos données qualitatives et de notre observation, la possession d'un ordinateur, fixe ou portable, n'est pas le seul outil pour se connecter à Internet, les téléphones mobiles jouent désormais un rôle nettement important pour y accéder.

Graphique 40 : Lieux de connexion à Internet



L'Internet intervient désormais dans les activités d'apprentissage. Près de huit étudiants sur dix (parmi les utilisateurs) déclarent avoir recours à Internet dans le cadre de leurs études (cf. Graphique n°41). Ni le niveau d'études ni la discipline ne semble avoir d'incidence sur l'utilisation de l'Internet. Mais, il en est autrement pour le mode d'enseignement. Peu nombreux sont par exemple les étudiants en enseignement ouvert qui utilisent l'Internet dans le cadre de leurs études, ceux qui ont déclaré y avoir recours représentent seulement 41,4% (Annexe 4, tableau n° 57).

Graphique 41 : Utilisation d'Internet dans les études



Dans le cadre de leurs études, Internet est privilégié à la fois comme **outil d'accès à l'information** et **outil de communication**.

Ainsi, la recherche documentaire est le tout premier usage de l'Internet (cf. Graphique n°42). Deux arguments peuvent expliquer cet usage :

- La **prescription des enseignants** : il est apparu que 95,5% des enseignants incitent leurs étudiants à faire une recherche documentaire sur Internet (cf. Graphique n° 48, p187). Une étudiante en sciences de l'éducation en L2 à l'Université de Damas nous a donné un exemple de cette incitation : « *afin que notre travail de recherche soit validé par nos enseignants, il est nécessaire qu'au moins une source électronique figure dans la bibliographie* » ;
- La **facilité et la richesse perçue** : comparativement à la recherche dans le catalogue de la bibliothèque, les étudiants ont de plus en plus recours à Internet pour la facilité et la richesse des réponses qu'il leur offre.

Il est apparu, en outre, que les étudiants de l'Université de Damas, tous modes d'enseignement confondus, sont ceux qui utilisent le plus Internet pour faire une recherche documentaire (Annexe 4, tableau n° 58). Le nombre insuffisant d'exemplaires, la durée limitée du prêt et la restitution temporaire de prêt pour les étudiants en enseignement ouvert peuvent en partie justifier cet usage.

La « *Googlisation* » est la caractéristique essentielle dans les pratiques de recherche chez les étudiants interrogés. Le moteur de recherche *Google* arrive nettement en tête des outils de recherche utilisés. Ils utilisent également *Yahoo* et *Wikipédia*. La recherche se fait aussi bien en arabe qu'en anglais. Selon le propos d'une étudiante en chimie en L4 à l'*Université de Damas*, « *les articles de Wikipédia publiés en langue anglaise sont complets contrairement à ceux publiés en langue arabe qui sont très courts* ».

Ainsi, nous constatons que plus le niveau d'études augmente, plus l'étudiant utilise des outils de recherche spécifiques. Par exemple, un étudiant en journalisme en M2 à l'*Université de Damas* explique sa méthode de recherche sur Internet de cette manière : « *la pauvreté du fonds documentaire des bibliothèques syriennes m'a poussé à utiliser l'Internet. Le livre en langue anglaise est le type de document le plus intéressant pour moi. Pour le trouver sur Internet je recoure en premier lieu à Amazon, je note ensuite les références bibliographiques de livres trouvés, enfin je les cherche dans les différents sites d'échange. Parmi ces sites, j'utilise : RapidShare¹⁸⁵, zShare¹⁸⁶, 4shared¹⁸⁷ et Megaupload¹⁸⁸* ».

¹⁸⁵ Disponible en ligne sur : « <http://rapidshare.com/index.html> ». (Consulté le 09 février 2010).

¹⁸⁶ Disponible en ligne sur : « <http://www.zshare.net> ». (Consulté le 09 février 2010).

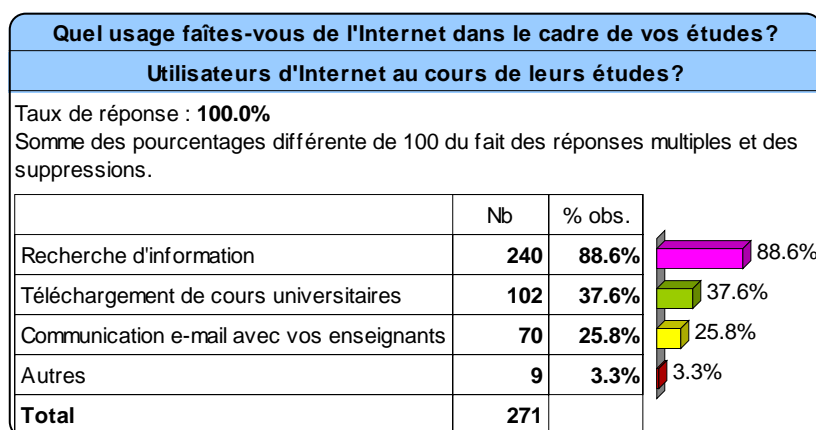
¹⁸⁷ Disponible en ligne sur : « <http://www.4shared.com> ». (Consulté le 09 février 2010).

¹⁸⁸ Disponible en ligne sur : « <http://www.megaupload.com/?setlang=en> ». (Consulté le 09 février 2010).

Une étudiante en sociologie en M1 à l'Université de Damas explique sa méthode de recherche sur Internet : « Moi, je recoure le plus souvent au Google Book Search, c'est mon enseignant qui m'a orientée vers cet outil scientifique de recherche. En effet, la documentation en langue arabe qui aborde des sujets sensibles utiles à mon domaine comme la sexologie est pauvre. C'est pourquoi j'utilise Google Book Search pour avoir de la documentation scientifique notamment en langue anglaise ».

Hormis les informations textuelles, l'analyse par filière a fait apparaître que la plupart des étudiants en médecine, en archéologie, ceux en arts recherchent davantage des informations de type multimédia, comme les vidéos d'opération, vidéos galeries de dessin, les images de tableaux et/ou les images des pièces antiques. Les informations factuelles et statistiques intéressent plus les étudiants en sociologie, en statistiques et en économie.

Graphique 42 : Usage d'Internet dans les études



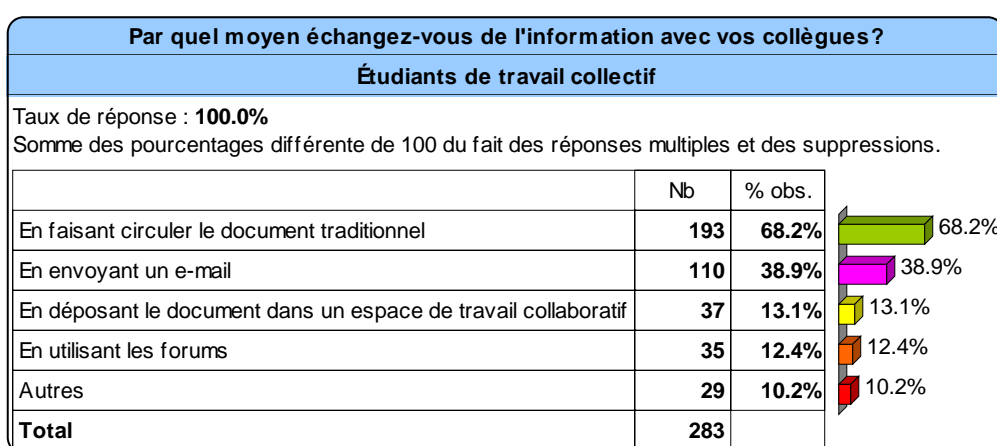
L'Internet est, en outre, utilisé par les étudiants pour télécharger les cours universitaires (pdf, power point...) mis en ligne, sur le site de l'université, par leurs enseignants. Cet usage est habituel notamment chez les étudiants en enseignement virtuel : 42,3% d'entre eux déclarent avoir utilisé l'Internet pour télécharger leurs cours (Annexe 4, tableau n° 58).

Quant à l'usage d'Internet comme outil de communication, nous notons une nette utilisation de la messagerie électronique. En effet, 25,8% des étudiants utilisent la messagerie électronique pour correspondre avec leurs enseignants (cf. Graphique n° 42). Ainsi, plus le niveau d'études est élevé, plus les étudiants utilisent la messagerie électronique comme moyen de communication avec leurs enseignants : 42,9% des doctorats contre 19,7% des étudiants en L1 (Annexe 4, tableau n° 59). Il est apparu aussi que ce sont les étudiants de

l'enseignement virtuel qui recourent le plus à la messagerie électronique pour communiquer avec leurs enseignants (Annexe 4, tableau n° 58).

La messagerie électronique est de même le moyen électronique le plus utilisé par les étudiants pour partager la réalisation de leurs travaux universitaires ou de recherche avec leurs collègues (38,9%) (cf. Graphique n°43). Cet usage est très courant parmi les étudiants inscrits à l'Université Virtuelle Syrienne (55,6%) ainsi que ceux en études supérieures (40% des étudiants en doctorant) (Annexe 4, tableaux n°60 et n°61).

Graphique 43 : Moyens de partage entre étudiants



En dehors de la messagerie électronique, les étudiants utilisent de plus en plus les forums de discussion. Ces forums sont utilisés à la fois comme un outil de communication et comme un outil de recherche. Parmi ces forums, citons celui des étudiants de médecine dentaire¹⁸⁹, celui des étudiants en Sciences de l'Information et des Bibliothèques¹⁹⁰.

Les réponses portées dans la case « Autres » montrent d'autres moyens électroniques pour échanger l'information : la clé USB, les CD et certains ont même cité le SMS pour échanger rapidement les adresse URL.

La question de Web 2.0 a été posée pour mesurer le niveau de connaissance et d'utilisation des outils web 2.0. La non connaissance voir la non utilisation est ce qui ressort de tableau présenté ci-après (Tableau n°27)

¹⁸⁹ Disponible sur : « http://www.studentals.net/stu/cms_index.php ». (Consulté le 9 février 2010).

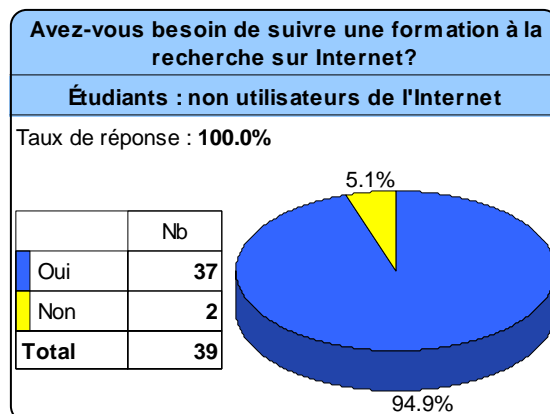
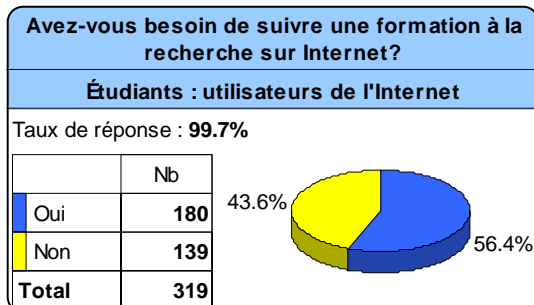
¹⁹⁰ Disponible sur : « <http://maktabat-sy.net> ». (Consulté le 9 février 2010).

Tableau 27 : Usage des outils du web 2.0 par les étudiants

Utilisez vous?								
Étudiants : utilisateurs de l'Internet								
	Oui		Non		Ne sais pas		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Blog	42	13.3%	38	12.0%	236	74.7%	316	100.0%
Wiki	58	18.3%	23	7.3%	236	74.4%	317	100.0%
RSS	25	7.9%	27	8.5%	265	83.6%	317	100.0%
Folksonomie	0	0.0%	9	2.8%	308	97.2%	317	100.0%
Question/Réponse	71	22.4%	26	8.2%	220	69.4%	317	100.0%
Total	196	12.4%	123	7.8%	1265	79.9%	1584	100.0%

La nécessité d'améliorer les compétences informatiques notamment celles liées à la recherche sur Internet est un besoin exprimé par les étudiants, qu'ils soient utilisateurs ou non de l'Internet (cf. Graphique n°44).

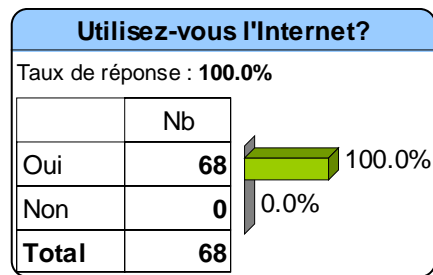
Graphique 44 : Besoin d'une formation à la recherche sur Internet selon les étudiants



IV.4.2. Les enseignants

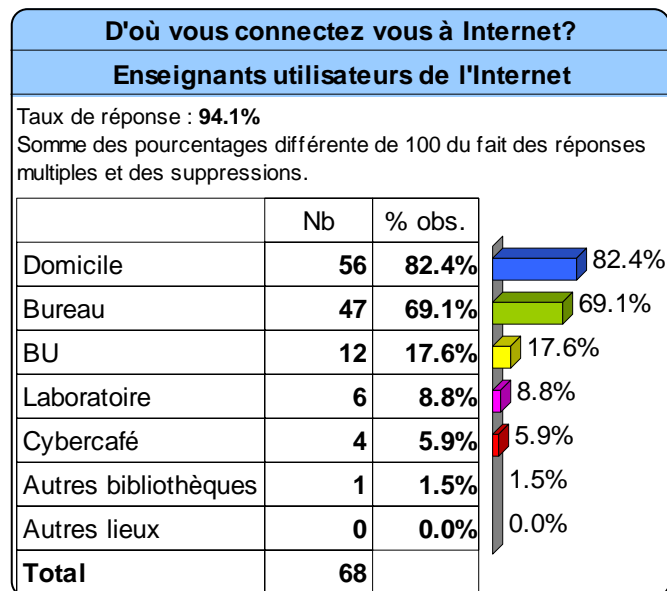
Tout comme les étudiants, les enseignants interrogés sont à l'aise avec la technologie de l'Internet (cf. Graphique n°45).

Graphique 45 : Utilisation d'Internet par les enseignants



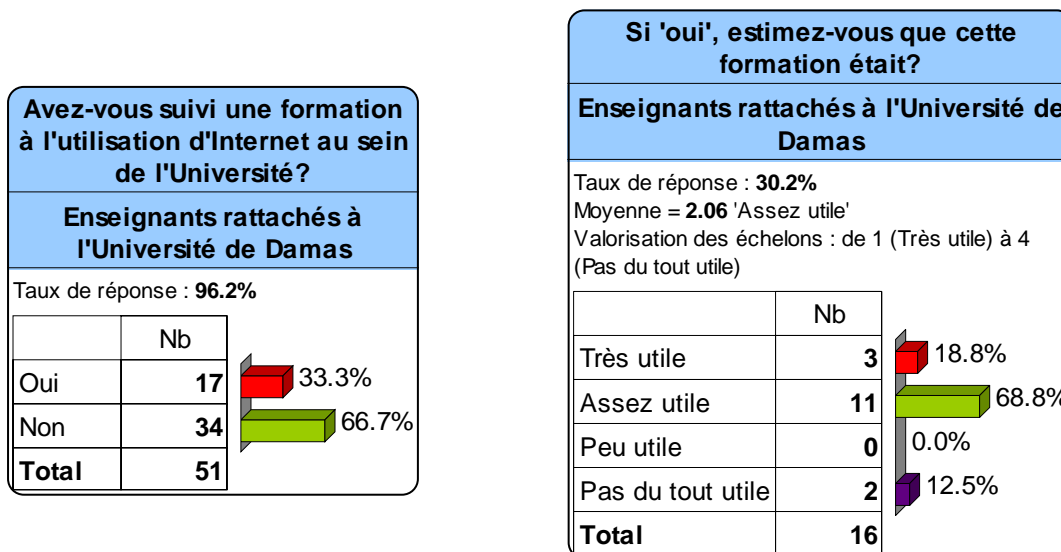
Très majoritairement, les enseignants se connectent à Internet depuis leur domicile et/ou leur bureau. En revanche, peu nombreux sont ceux qui recourent à l'équipement informatique présent dans les BU (cf. Graphique n°46).

Graphique 46 : Lieux de connexion par les membres du corps enseignant



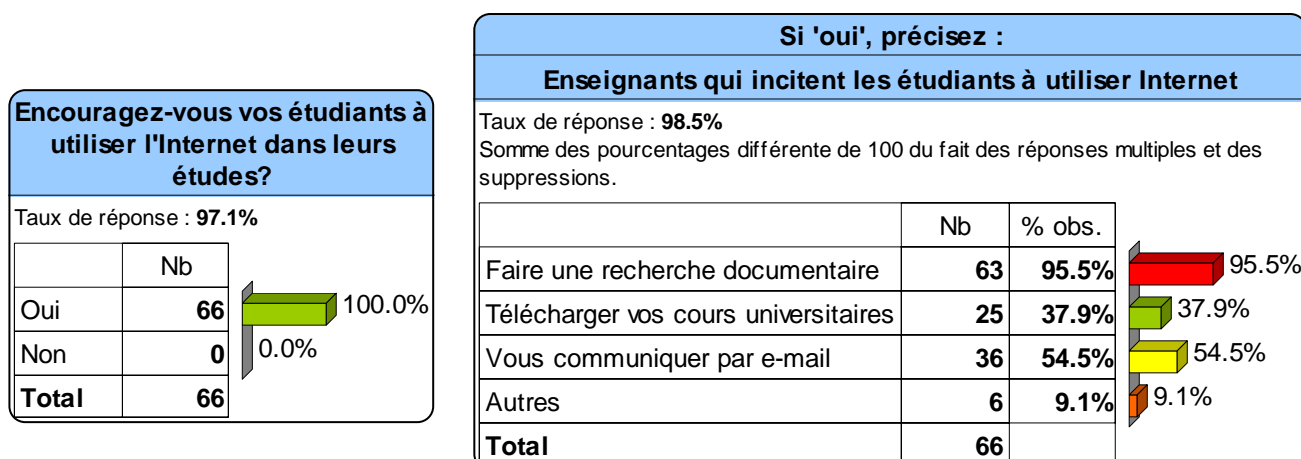
L'Université de Damas incite beaucoup les enseignants à utiliser les nouvelles technologies. En effet, elle organise régulièrement des formations à l'utilisation d'Internet. Les données quantitatives ont montré que seuls 33,3% des enseignants interrogés rattachés à cette université ont suivi ces formations et les jugent, en majorité, assez utiles (cf. Graphique n°47).

Graphique 47 : Formation à l'utilisation d'Internet



Internet devient de plus en plus un outil indiscutable dans les activités d'enseignement. Les enseignants, en totalité, confirment inciter leurs étudiants à utiliser l'Internet dans leurs études (cf. Graphique n°48). La principale incitation concerne la recherche documentaire. Une partie des enseignants fournit à leurs étudiants une liste de références électroniques utile à la compréhension des cours (liens, e-books stockés sur CD, etc.). D'autre, par contre, laissent la liberté à leurs étudiants de faire une recherche sur Internet en les orientant vers quelques sources.

Graphique 48 : Prescription des enseignants à l'utilisation d'Internet

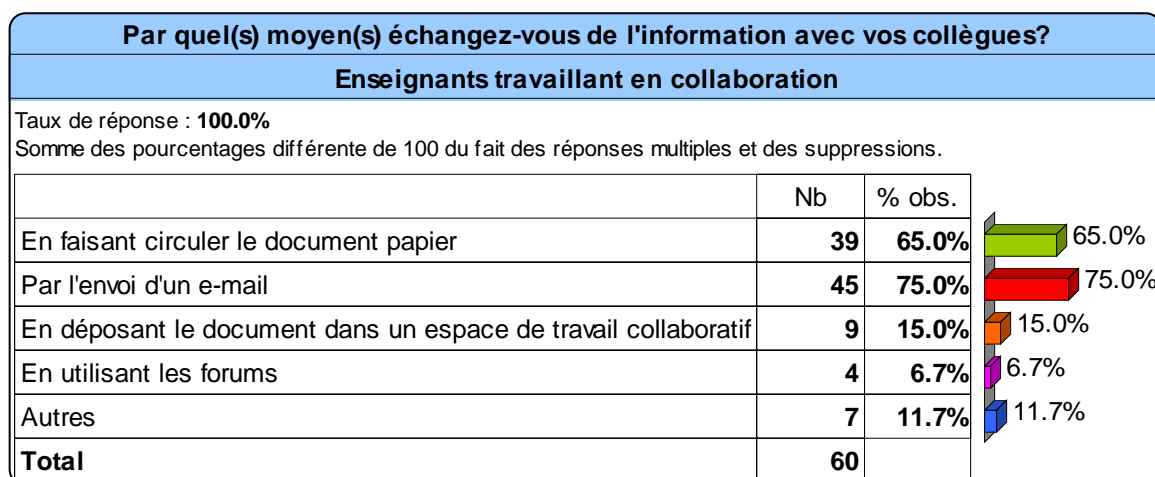


En partant de nos données qualitatives, les compétences et les comportements informatiques des membres du corps enseignant varient d'un individu à l'autre. Ils utilisent, comme les

étudiants, le moteur de recherche *Google*. Cependant, ils privilégient la mode de recherche avancée. Ils utilisent également des ressources spécifiques comme les archives ouvertes, les blogs et *Google scholar*. La nature de ces ressources est affectée en fait par la discipline et le pays d'origine de leur doctorat. Ils cherchent en priorité les articles à comité de lecture accessible en libre accès.

Les membres du corps enseignant s'attachent encore aux moyens traditionnels de partage. Mais, ils échangent aussi les informations entre eux en utilisant la messagerie électronique. En effet, ils utilisent la messagerie électronique pour partager le document en texte intégral, les adresses URL, ou les commentaires scientifiques pour avancer dans la recherche. Il est apparu ainsi que l'utilisation de la messagerie est marquée par une forte présence d'enseignants de la tranche d'âge de 40 à 49 ans.

Graphique 49 : Moyens d'échange entre enseignants



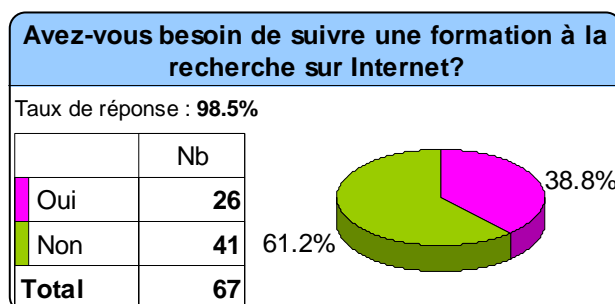
Par rapport aux outils web 2.0, il ressort de cette enquête que le Wiki et le question/réponse sont les deux outils les plus connus et les plus utilisés par les membres du corps enseignant (Tableau n°28).

Tableau 28 : Usage des outils du web 2.0 par les enseignants

Utilisez-vous ?								
Enseignants : utilisateurs de l'Internet								
	Oui		Non		Ne sais pas		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Blog	15	26.8%	10	17.9%	31	55.4%	56	100.0%
Wiki	24	39.3%	6	9.8%	31	50.8%	61	100.0%
RSS	6	10.3%	15	25.9%	37	63.8%	58	100.0%
Folksonomie	1	1.8%	10	17.9%	45	80.4%	56	100.0%
Question/réponse	18	31.6%	7	12.3%	32	56.1%	57	100.0%
Total	64	22.2%	48	16.7%	176	61.1%	288	100.0%

Contrairement aux étudiants, la plupart des membres du corps enseignant ne souhaitent pas suivre une formation à la recherche sur Internet. Ils sont plus autonomes dans leur apprentissage.

Graphique 50 : Besoin d'une formation à la recherche sur Internet selon les enseignants



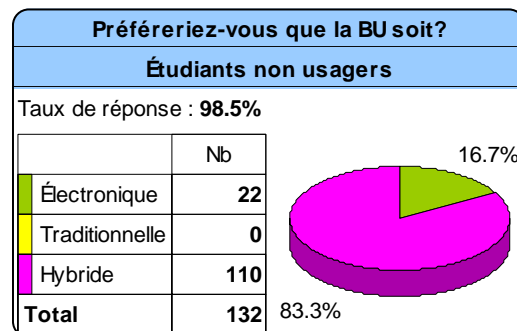
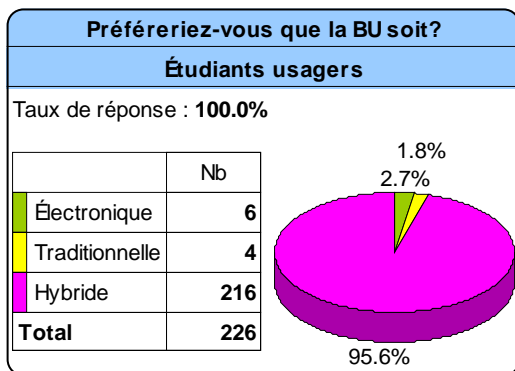
En somme, les pratiques des étudiants et enseignants sont influencées par les nouvelles technologies. L'Internet est désormais au sein de leur pratique de recherche, de communication, d'enseignement ou d'apprentissage. Pour illustrer l'importance de l'Internet, citons le *Forum Makatbat*¹⁹¹, le forum dédié aux universitaires en Sciences de l'Information et des Bibliothèques. Il s'agit d'un projet pilote réalisé par un étudiant en bibliothéconomie en L4 dans le cadre de son mémoire de fin d'études (2008-2009) et soutenu par son directeur et le corps enseignant de ce département.

¹⁹¹ Disponible sur « <http://maktabat-sy.net> ». (Consulté le 08 février 2010).

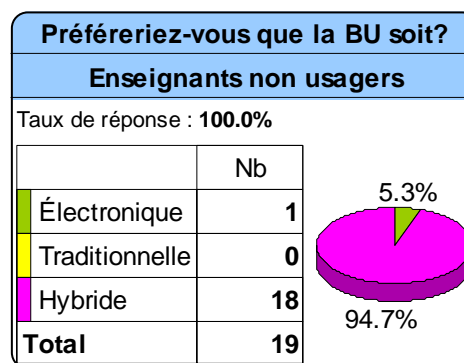
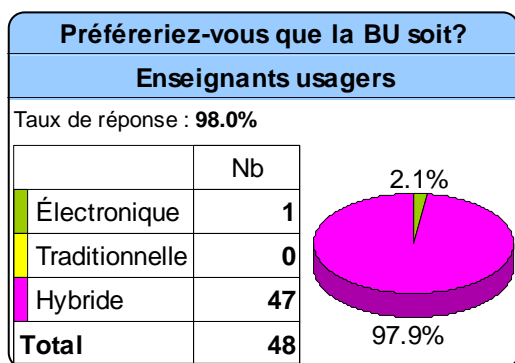
IV.5. Les attentes des universitaires syriens

Des résultats de l'enquête quantitative, il ressort que la majorité écrasante des universitaires (usagers et non usagers) souhaite que les bibliothèques de leurs universités se développe dans un environnement hybride, dans lequel le fonds documentaire imprimé gardera une place importante mais où l'accent sera mis en priorité sur le fonds documentaire numérique et sur les prestations de services offertes aussi bien en ligne qu'à distance (cf. Graphique n°51 et n°52).

Graphique51 : Attentes des étudiants usagers et non usagers



Graphique52 : Attentes des enseignants usagers et non usagers



IV.5.1. Les attentes électroniques des étudiants

À la question « *Quels types de ressources électroniques souhaiteriez-vous consulter à la bibliothèque universitaire ?* », les étudiants devaient classer, du plus important au moins important, les ressources souhaitées parmi la liste proposée. Cette liste couvre les ressources habituellement proposées dans les bibliothèques numériques. La case « Autres » laisse la liberté aux étudiants d'indiquer d'autres ressources selon leurs besoins. Rappelons-le, le traitement de cette question s'est fait selon le calcul de « *rang moyen* ».

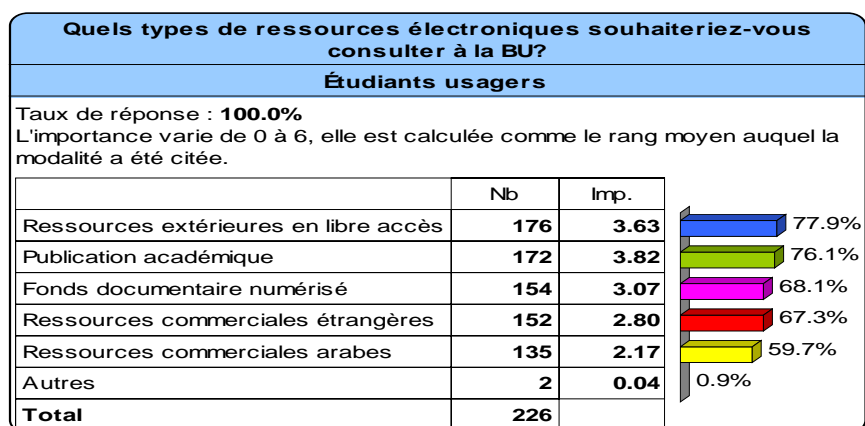
La comparaison entre les souhaits des usagers et ceux des non usagers en matière de ressources électroniques (cf. Graphique n°53 et n°54) laisse apparaître quelques petites différences : les étudiants usagers sollicitent d'abord et avant tout d'avoir un accès à toutes les publications produites par l'université et à une sélection de ressources jugées utiles à leurs études, accessibles gratuitement sur Internet. Ces deux premiers souhaits sont aussi jugés nécessaires pour les étudiants non usagers mais dans l'ordre opposé.

La numérisation du fonds documentaire existant sous forme papier vient en troisième position pour les usagers et les non usagers.

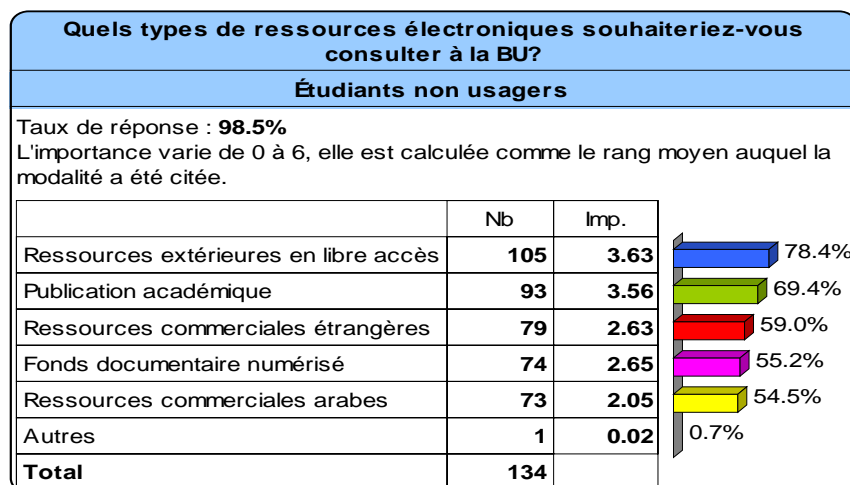
Les deux segments des étudiants souhaitent enfin que leurs BU s'abonnent à une sélection de ressources commerciales en langue étrangère et puis en langue arabe.

Dans la case « autres », certains étudiants ont mis l'accent sur la nécessité d'acquérir des livres à partir de site d'Amazon.

Graphique53 : Attentes des étudiants usagers en termes de ressources électroniques



Graphique 54 : Attentes des étudiants non usagers en termes de ressources électroniques



Nous avons ensuite demandé aux étudiants de choisir, par ordre de priorité, les services électroniques dont ils ont besoin. Une sélection des services qui pourraient être offerts par une bibliothèque numérique a été proposée, tout en leur laissant la liberté de s'exprimer sur d'autres types de services (cf. Graphiques n°55 et n°56).

Toujours selon le calcul de « rang moyen », les étudiants, usagers et non usagers, s'accordent sur l'importance des services de fourniture des documents qui les placent en tête de la liste de leurs choix.

Les services à distance sont indiscutables pour les non usagers mais peu importants pour ceux qui se rendent en BU.

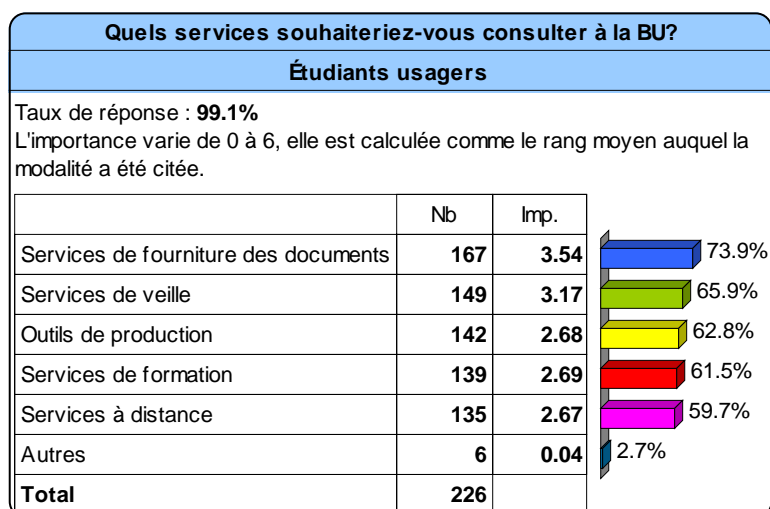
Les services de veille prenant la deuxième et troisième position chez les usagers et les non usagers.

En quatrième position, les usagers et non usagers placent les services de production.

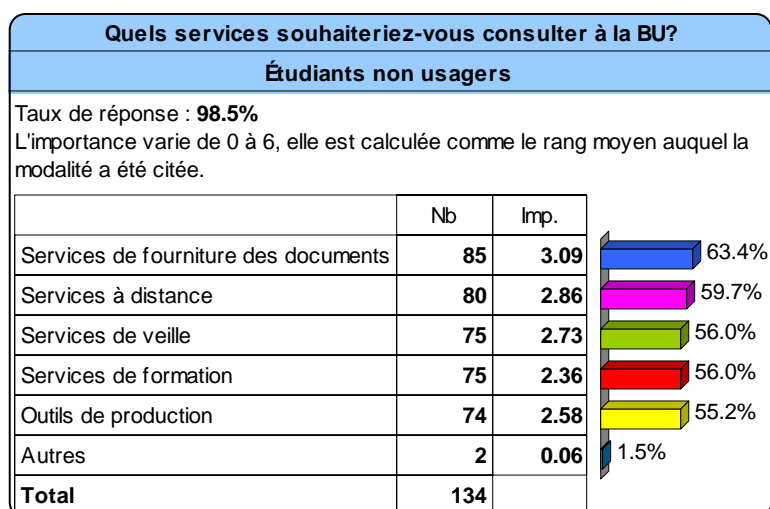
Enfin, les services de formation sont plus importants chez les usagers.

Les réponses portées dans la case « Autres » ont permis la découverte d'un nouveau service, celui de la traduction du texte en langues étrangères.

Graphique 55 : Attentes des étudiants usagers en termes de services électroniques



Graphique 56 : Attentes des étudiants non usagers en termes de services électroniques



IV.5.2. Les attentes électroniques des enseignants

Lorsque nous leur avons demandé de préciser, par ordre de priorité, les types de ressources électroniques qu'ils souhaitent trouver dans leurs bibliothèques, les enseignants (usagers et non usagers) s'accordent, suite au calcul du rang moyen, dans leurs sélections (cf. Graphiques n°57 et n°58).

A l'opposé des étudiants, les enseignants attribuent beaucoup d'importance à l'accès, en texte intégral, aux ressources électroniques en langue étrangère. La pauvreté de la publication électronique écrite en langue arabe peut expliquer leur souhait. Il convient de souligner ici que la publication en langue arabe ne représente que 1,1% de la publication au niveau mondial [Alhamoud, Alkhatib, 2008, p34].

Ils attribuent ensuite une grande importance à la publication produite par leurs universités.

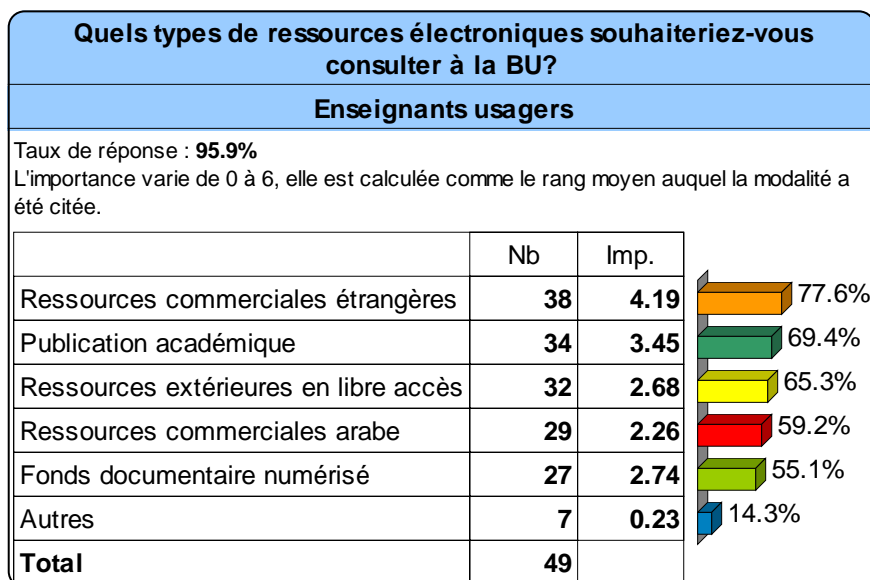
Le fonds documentaire imprimé de la bibliothèque de leurs universités est aussi important pour leur activité de recherche que pour leur activité d'enseignement. Ils souhaitent que ce fonds soit numérisé et mis en ligne.

En quatrième position vient la possibilité d'accéder à une sélection de ressources accessibles gratuitement sur Internet.

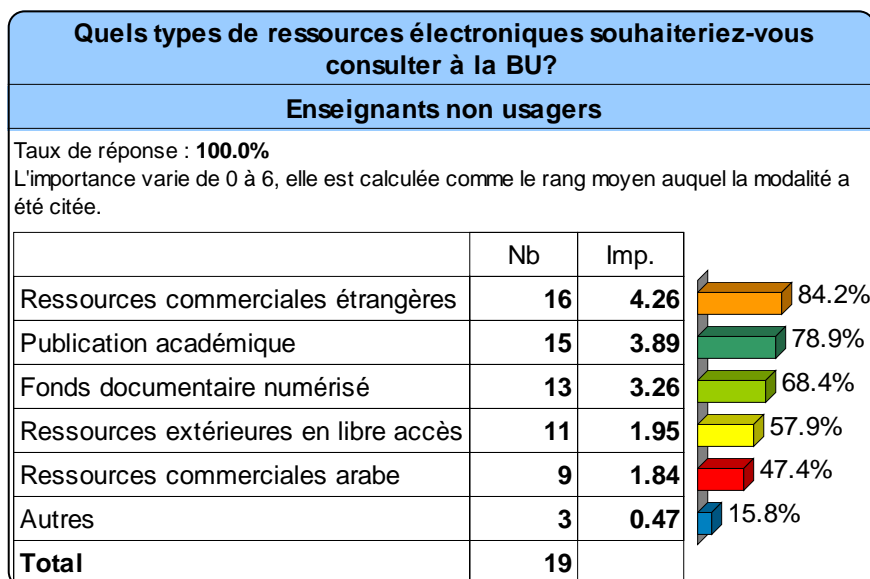
Quant aux ressources électroniques en langue arabe, elles ne viennent qu'en dernière position.

Les réponses portées dans la case « Autres » soulignent l'importance de la documentation multimédia pour les enseignants. En effet, ils souhaitent, par exemple, avoir un accès aux vidéos des séminaires scientifiques qui se déroulent à leur université ou ailleurs.

Graphique 57 : Attentes des enseignants usagers en termes de ressources électroniques



Graphique 58 : Attentes des enseignants non usager en termes de ressources électroniques

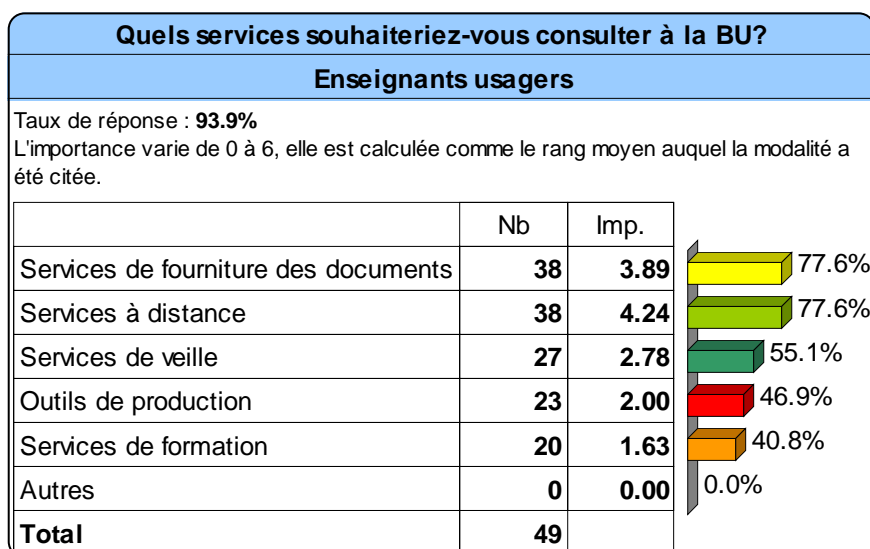


Toutefois, la comparaison entre les enseignants usagers et non usagers en termes de services électroniques laisse apparaître quelques petites différences (cf. Graphiques n°59 et n°60) : les services à distance sont jugés très utiles par les enseignants usagers qui les placent en tête de la liste de leur choix. Ces services sont de même importants pour les non usagers mais sont devancés par les services de fourniture des documents.

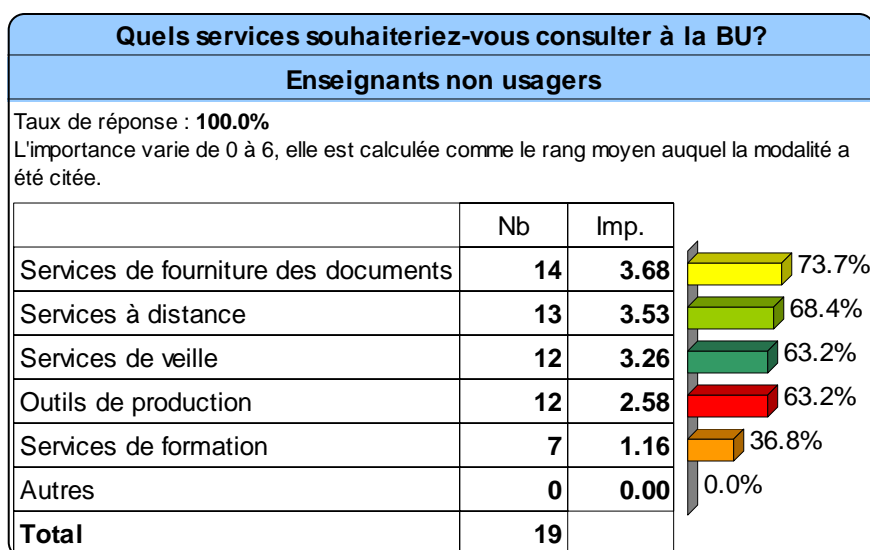
Les services de veille et de production sont assez importants puisqu'ils prennent la troisième et la quatrième position dans la liste de sélection.

Les services de formation sont peu importants pour les deux populations d'enseignants qui ne la placent qu'en dernière place.

Graphique 59 : Attentes des enseignants usagers en termes de services électroniques



Graphique 60 : Attentes des enseignants non usagers en termes de services électroniques

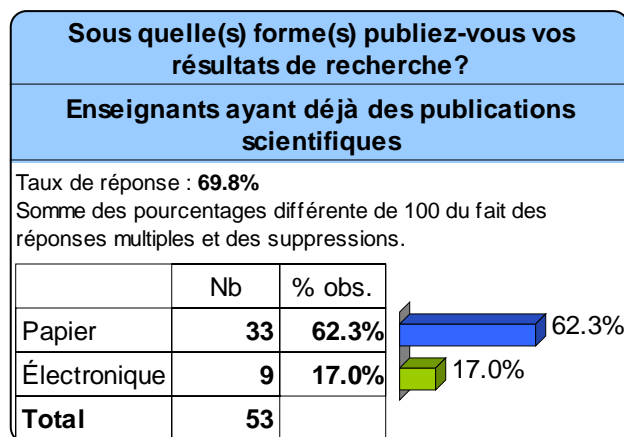


IV.5.3. Les enseignants à l'égard du libre accès

En Syrie, les membres du corps enseignant s'attachent encore au modèle traditionnel de communication pour publier leurs résultats de recherche. De fait, près de 62% déclarent avoir publié sous forme papier (cf. Graphique n°61). Ils publient le plus souvent en langues arabe et anglaise dans des revues papiers. Cet attachement vient du fait qu'il leur garantit, d'une part,

un contenu de qualité basé sur l'évaluation par un comité de lecture, et d'autre part, une validation par les jurys académiques accordant l'avancement dans la carrière.

Graphique 61 : Modèle de publication

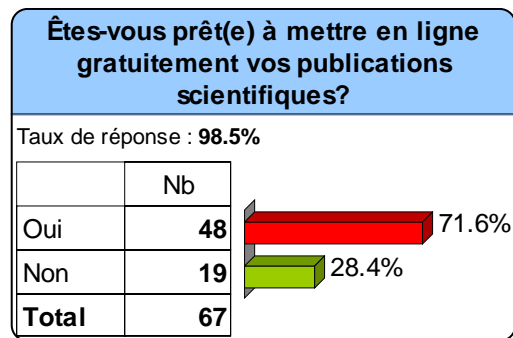


Seuls 17% des enseignants ont déclaré avoir publié certaines de leurs publications sous forme électronique. Cependant, en examinant leurs publications électroniques, bien qu'elles soient en nombre très limité, nous constatons qu'elles ont un équivalent papier. C'est le cas, par exemple, de l'article publié dans la revue *ALARABIA 3000*. Il s'agit d'une revue¹⁹² mensuelle à comité de lecture, en sciences de l'information, éditée en langue arabe par le *Club arabe de l'information*. C'est le cas aussi de l'article publié dans la revue *Developmental Biology* éditée par Elsevier.

Ce qu'il faut retenir de la nature de leurs publications électroniques, c'est que les enseignants de notre échantillon ne semblent pas être engagés dans le mouvement du libre accès expliquant par le manque de publications dans des revues en accès libre ou dans des archives ouvertes. Néanmoins, ils sont prédisposés en majorité (environ 72%) à publier en ligne, dans l'avenir, leurs publications académiques et scientifiques gratuitement (cf. Graphique n°62).

¹⁹² Accessible en ligne « <http://www.arabcin.net/arabiaall/index.html> ». (Consulté le 8 février 2010).

Graphique 62 : Adhésion au modèle du libre accès



L'adhésion au mouvement du libre accès présente plusieurs avantages pour les enseignants syriens. Selon eux, elle permet :

- d'accéder aussi facilement que rapidement à l'information scientifique utile pour la recherche et l'enseignement ;
- d'établir un lien de communication et d'échange avec des chercheurs d'un même domaine, qu'ils soient en Syrie ou ailleurs ;
- de faire face à la hausse du prix des abonnements aux revues papiers et d'achat des ouvrages ;
- de diffuser les publications auprès de plus grand nombre de lecteurs ;
- d'augmenter le taux de citation de leurs articles.

Cependant, pour bien s'engager dans ce mouvement, certains ont mis l'accent sur la nécessité :

- de respecter les droits d'auteur ;
- d'assurer la qualité de la publication déposée ;
- d'être informé sur la manière de déposer.

Par ailleurs, le refus de 19 enseignants de mettre en ligne leurs publications porte principalement sur :

- la crainte des plagiat ;
- l'ignorance de la technique de la diffusion électronique ;
- la complexité d'avoir l'accord des co-auteurs : un enseignant en génie informatique cite : « *les publications scientifiques se font généralement par plusieurs auteurs et parfois par*

plusieurs laboratoires de recherche. Je pense ainsi que le fait d'avoir l'autorisation et l'accord de tous les auteurs ayant des droits est une démarche assez difficile voire impossible ».

Conclusion

Le premier constat que nous pouvons faire est que les besoins informationnels ne sont pas les mêmes chez les étudiants et les membres du corps enseignant. La différence des besoins et des attentes ressort également entre le public effectif et le public potentiel.

L'analyse des résultats de cette enquête a permis de confirmer en partie les facteurs qui influencent les comportements documentaires des universitaires. Pourtant, elle a fait apparaître un autre facteur, celui de l'environnement dans lequel travaillent les universitaires.

Le chapitre qui suit est consacré à la présentation des résultats obtenus lors des entretiens menés auprès des dirigeants et des bibliothécaires.

Chapitre V

Les bibliothèques universitaires syriennes : quels atouts et quelles faiblesses ?

Introduction

Pour faire ressortir les atouts et les faiblesses de l'analyse interne des bibliothèques universitaires syriennes observées, nous avons repris les données primaires obtenues lors des entretiens menés en deux temps (2009 et 2010) auprès de leurs dirigeants et certains membres de leurs personnels. Nous les avons enrichi ainsi par des données secondaires recueillies sur ces bibliothèques (interfaces des bibliothèques, guide d'utilisateurs, règlement intérieur...). L'observation critique, lors des visites organisées à la fin de chaque entretien, nous constitue de même un outil d'évaluation.

La présentation des résultats est organisée, dans ce chapitre, en cinq sections faisant référence aux bibliothèques de nos cinq universités sélectionnées : les bibliothèques de l'Université de Damas, la bibliothèque de l'Université Virtuelle Syrienne, la bibliothèque de l'Université Arabe Internationale, la bibliothèque de l'Université de Qalamoun et enfin la bibliothèque de l'Université Internationale des Sciences et Technologies.

Chaque section peut être lue séparément. Leur structuration est presque identique. Toutefois, quelques modifications ont été apportées pour s'adapter à la spécificité de la bibliothèque de l'Université Virtuelle Syrienne. Chacune s'est organisée autour des éléments clés mentionnés par MUET et SALAÛN [MUET, SALAÛN, 2001, pp17-37] lors d'une analyse de l'environnement interne d'une bibliothèque. Il s'agit, plus précisément, des moyens

(matériels, humains, financiers), de la activité de service (base-arrière, face-avant) et de la gestion (organisation, politique). Notre intérêt porte, particulièrement, sur la gamme de services que ces bibliothèques offrent, actuellement, à leurs publics. Cette gamme, qui s'appelle rappelons-le offre de services, est présentée sous forme de tableau. Ce tableau s'inspire de celui réalisé par Christine OLLENDORFF dans sa thèse de doctorant soutenue en 1999 [OLLENDORFF, 1999, P176]. Cela veut dire que contrairement à celui présenté au premier chapitre (Figure3, p42), ce tableau se limite à deux niveaux : services de base et services complémentaires. En d'autres termes, nous avons regroupé les services périphériques liés et les services périphériques de compétence sous une même catégorie de service, celle de services complémentaires. Ceci pour objectif de faciliter aussi bien la lecture que la présentation de l'offre. À ces deux niveaux, s'en est ajouté un troisième : service en ligne (s'il existe) afin de faire distinguer les services innovants figurant dans l'offre actuelle des bibliothèques sélectionnées. Chaque section se termine par un tableau récapitulant les points forts et les points faibles de l'analyse interne de la (des) bibliothèque(s). Une synthèse donne une vue d'ensemble se figure à la fin de ce chapitre.

V.1. Les bibliothèques de l'Université de Damas¹⁹³

L'histoire des bibliothèques de l'Université de Damas remonte au XXe siècle. Il s'agit de la bibliothèque de l'Institut de la Médecine Arabe, fondée en 1903, et celle de l'Institut de Droit, créée en 1913, constituant ainsi l'embryon des bibliothèques de cette université. En effet, en 1923, ces deux instituts se sont incorporés sous le nom de l'Université Syrienne. Leurs bibliothèques, par défaut, se sont réunies et ont porté le nom de cette université. À partir de l'année 1928, la collection de la bibliothèque de l'Université Syrienne a commencé à s'accroître et s'enrichir avec l'expansion de son université. Citons à titre d'illustration, l'ouverture de la Faculté des Sciences Dures et celle des Lettres et Sciences Humaines. En 1956, après plusieurs déménagements, la bibliothèque de cette université s'est installée dans son nouveau local¹⁹⁴ construit près du campus de la Faculté de Droit. En 1958, suite à la création de l'Université d'Alep au nord du pays, l'Université Syrienne est nommée

¹⁹³ Damascus University libraries.

¹⁹⁴ Aujourd'hui, le Département des bibliothèques et la bibliothèque centrale de l'Université de Damas se partagent ce bâtiment.

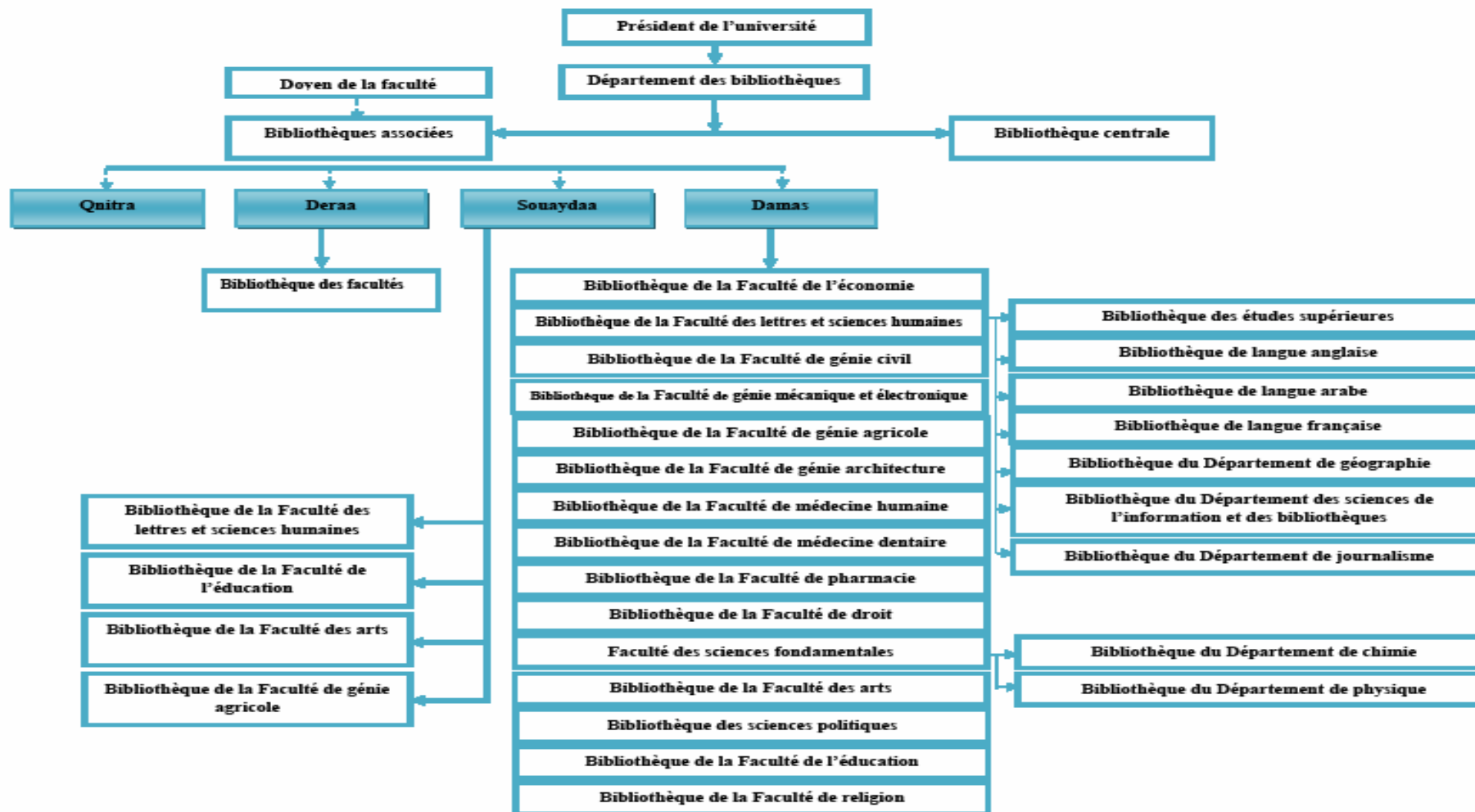
l'Université de Damas. C'est à ce moment là que sa bibliothèque est devenue : la bibliothèque de l'Université de Damas. En 1968, en raison de la multiplication continue du nombre de facultés de l'Université de Damas (réparties sur plusieurs campus) et l'augmentation des effectifs d'étudiants ont été décidé de considérer la bibliothèque de l'Université de Damas comme une bibliothèque centrale, de relier une bibliothèque associée à chaque faculté ainsi que de créer le Département des bibliothèques [Département des bibliothèques, 1999, pp6-7].

Aujourd'hui, le nombre des bibliothèques de l'Université de Damas s'élève à trente¹⁹⁵ (cf. Figure n°7). Elles s'articulent autour d'une bibliothèque centrale, placée sous la tutelle du président de l'université et d'un réseau de bibliothèques associées, placées sous l'autorité du doyen de la faculté concernée. Ces bibliothèques se répartissent sur les différents campus de l'université dans trois villes syriennes : Damas, Souaydaa, Deraa et prochainement à Qnitra. Le Département des bibliothèques¹⁹⁶, créé en 1970, planifie et supervise l'ensemble des activités de ces bibliothèques. Ses principales fonctions se résument, en fait, à assumer l'acquisition pour toutes ces bibliothèques ; à contrôler le traitement intellectuel des documents (classification, catalogage, indexation...) ; à assurer la formation continue du personnel des bibliothèques (bien qu'elle ne soit pas bien appliquée) ; à définir les modalités de prêt ; et à centraliser l'achat des mobiliers et des papeteries.

¹⁹⁵ Il convient de préciser que ce chiffre est exclusivement composé des bibliothèques qui dépendent d'une faculté et/ou de ses départements. En d'autres termes, il ne comporte pas les bibliothèques rattachées, à titre d'exemple, à un institut supérieur, à un centre de recherche ou à un hôpital universitaire. Il est, par ailleurs, important de souligner que c'est à partir des entretiens menés, en juillet 2010, auprès du personnel du Département des bibliothèques que nous avons estimé le nombre des bibliothèques de l'Université de Damas car aucun d'entre eux ne connaît le chiffre exact (faute d'organisation et de gestion efficiente au Département des bibliothèques).

¹⁹⁶ Il convient de préciser que la même équipe (personnel et directeur) dirige le Département des bibliothèques et la bibliothèque centrale.

Figure 7 : Structuration des bibliothèques de l'Université de Damas



Source : Schéma construit à partir des données d'entretiens

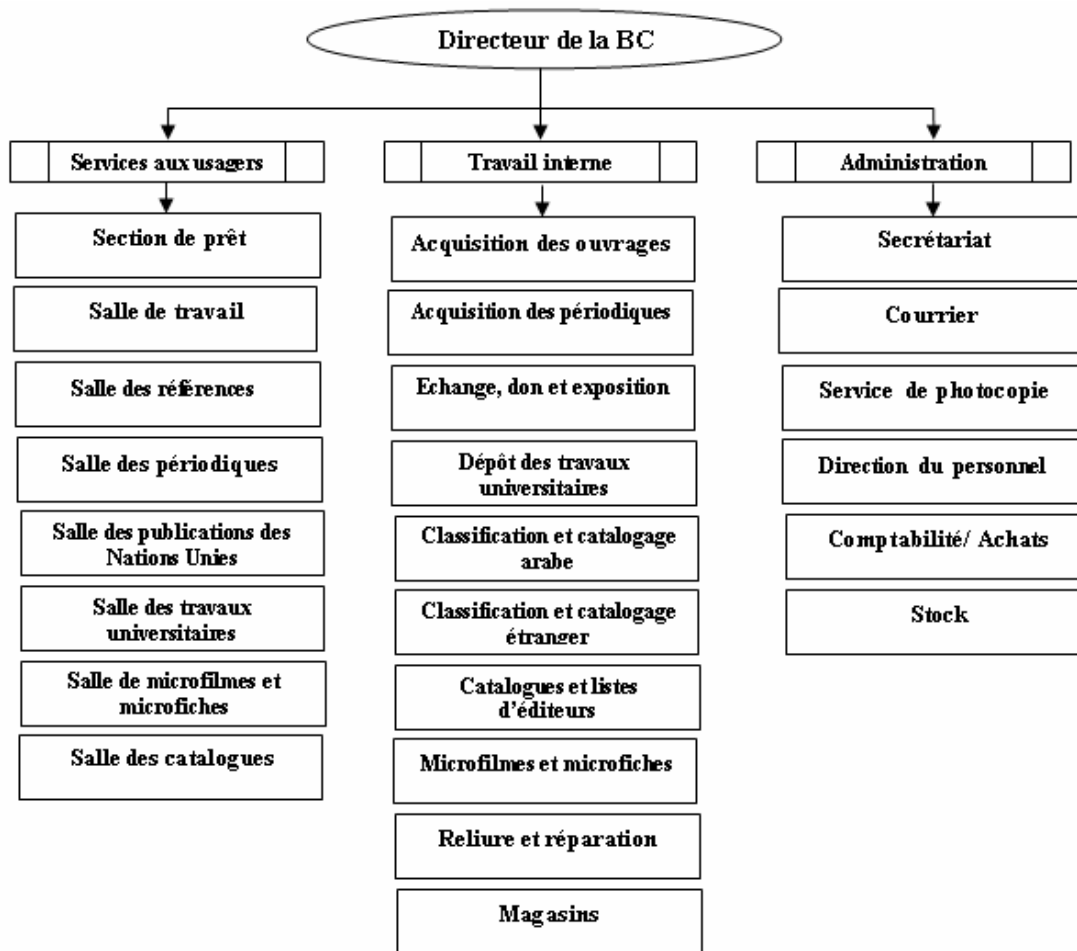
La bibliothèque centrale est une bibliothèque multidisciplinaire (et multilingue¹⁹⁷) dans tous les domaines d'enseignement et de recherche présents à l'université. En d'autres termes, elle propose un fonds documentaire en sciences exactes et en sciences humaines et sociales (selon les chiffres de l'année 2010, elle possède 95,592 livres, 953 périodiques dont 350 en langue étrangères). La bibliothèque se situe près du campus de la Faculté de Droit à Damas et occupe un bâtiment de 5,000m² réparti sur quatre niveaux. L'équipe de la bibliothèque est composée de 26 personnes (chiffre 2010), y compris le directeur, dont seules 8 sont titulaires d'un diplôme en Sciences de l'Information et des Bibliothèques. Chacun d'entre elles a de travail à assumer (cf. Figure n°8). Cependant, il n'y a pas une répartition claire des tâches quotidiennes, ni de coopération entre le service public et le travail interne, ni de plan de développement précise à moyen et long terme. Leurs compétences informatiques et celles en langues étrangères sont assez limitées. La bibliothèque centrale ne propose pas des équipements informatiques. Elle s'adresse à tous les membres de la communauté de l'Université de Damas (étudiants¹⁹⁸, membres du corps enseignant, personnel de l'université). De même, elle est ouverte aux enseignants-chercheurs extérieurs, mais à condition qu'ils aient un consentement signé préalablement auprès du président de l'université ou du doyen. La bibliothèque est accessible au public aux heures d'ouverture suivantes :

- La salle de travail, située au rez-de-chaussée avec une capacité d'accueil de 600 places assises, est ouverte du samedi au jeudi de 09h à 19h. Ces heures sont étendues jusqu'à 23h pendant la période d'examens ;
- La section de prêt est ouverte du dimanche au jeudi de 09h à 14h et de 15h à 19h. Il est possible, par ailleurs, de rendre les ouvrages empruntés les samedis ;
- Les autres sections (comme la salle des périodiques et la salle des travaux universitaires) sont ouverts du dimanche au jeudi de 09h à 14h.

¹⁹⁷ Notamment les langues suivantes : anglaise, française, allemand et russe.

¹⁹⁸ Il est important de rappeler que les étudiants de l'Université de Damas appartiennent à l'enseignement général, à l'enseignement parallèle ou à l'enseignement ouvert.

Figure 8 : Structure de la bibliothèque centrale de l'Université de Damas



Source : Département des bibliothèques, 1999¹⁹⁹, p11

Quant aux bibliothèques associées, elles varient d'une faculté à l'autre. Certaines se trouvent seule sur le campus de la faculté, comme la bibliothèque de la Faculté d'Économie (fondée en 1986) et celle de la Faculté de l'Ingénierie Agronomique (créée en 1974). D'autres coexistent sur le campus de la faculté avec des bibliothèques rattachées à un département ou créées afin de servir un segment précis du public. C'est le cas de la bibliothèque²⁰⁰ de la Faculté des Lettres et Sciences Humaines (fondée en 1946) qui se compose d'un réseau de sept sous bibliothèques : la bibliothèque des études supérieures, la bibliothèque du Département de Géographie, la bibliothèque du Département de la Langue Arabe, etc. Dans d'autre cas, seules les bibliothèques qui dépendent d'un département se trouvent sur le campus de la faculté. Par exemple, la bibliothèque du Département de la Physique et celle du Département de Chimie qui se situent sur le campus de la Faculté des Sciences Dures (cf. Figure n°7).

¹⁹⁹ Cette structuration est encoure à jour.

²⁰⁰ C'est la plus grande bibliothèque à l'Université de Damas.

De manière générale, les bibliothèques associées occupent une surface assez restreinte par rapport aux effectifs du public potentiel. Elles ne proposent que peu ou pas d'équipements informatiques. En partant des données de notre entretien réalisé, en juillet 2010, auprès de directeur du Département²⁰¹ des Systèmes d'Information de cette université, seules cinq bibliothèques sont équipées actuellement du Wi-Fi. Ce sont : la bibliothèque de la Faculté de la Médecine, la bibliothèque de la Faculté de Pharmacie, la bibliothèque de la Faculté de Génie Civil, la bibliothèque de la Faculté de Génie Mécanique et Électronique, et enfin la bibliothèque de la Faculté de Génie Informatique.

Chacune de ces bibliothèques associées offre à son public une collection couvrant les thématiques spécifiques à sa faculté ou à son département. Elles sont accessibles, aux membres de la communauté de la facultés (ou du département) visée, du dimanche au jeudi de 09h à 14h. Certaines d'entre elles ouvrent aussi les samedis pour servir la communauté de l'enseignement ouvert, comme la bibliothèque de la Faculté de l'Éducation. Les équipes de ces bibliothèques, dont leur nombre varient entre un et 12 bibliothécaires ainsi que la nature de leur formation, ne possèdent pas les compétences nécessaires pour effectuer les nouvelles tâches qui leur seront attribuées avec la réalisation du projet de l'informatisation.

Un point important à souligner, c'est que le personnel des bibliothèques de l'Université de Damas²⁰² n'est pas considéré comme des professionnels spécialisés, mais plutôt comme faisant partie du personnel de l'université. En d'autres termes, ils peuvent changer, sur une demande, la nature du métier qu'ils exercent sur le campus.

Le financement de la bibliothèque centrale ainsi que des bibliothèques associées provient de leur université. Celle-ci dédie annuellement près de sept millions livres syriennes (environ 108,000 euros) pour le développement du fonds documentaire. Le reste des frais (comme les salaires, les entretiens et l'achat des mobiliers) dépense du budget de l'université selon les besoins de chaque bibliothèque.

L'imprimé constitue, jusqu'à présent, l'essentiel du fonds documentaire des bibliothèques de l'Université de Damas. Les livres, les périodiques, les travaux universitaires et les ouvrages

²⁰¹ Parmi ses principales missions, nous en citons deux pour illustration : créer et développer les sites web de l'université ; former et qualifier les membres du corps enseignant et personnel de l'université aux outils de nouvelles technologies.

²⁰² Comme c'est le cas aussi dans les bibliothèques des autres universités publiques en Syrie.

de référence (Atlas, dictionnaires, encyclopédies, etc.) sont les principaux documents figurant dans leurs collections. La bibliothèque de la Faculté de la Médecine Dentaire à Damas est d'ailleurs une exception. En 2009, elle a lancé sa propre bibliothèque électronique sur CD-ROM. Ces CD-ROMs contiennent des livres, des références scientifiques (en langue arabe et anglaise) ainsi que les travaux universitaires de ses étudiants.

Par ailleurs, il est important de souligner que l'Université de Damas offre aux membres de sa communauté un accès, depuis son site²⁰³, à un ensemble de ressources commerciales numériques. Elle offrait, durant la période d'administration de nos questionnaires, un accès à ScienceDirect²⁰⁴. Il s'agit d'une base de données multidisciplinaire éditée par Elsevier. L'abonnement a été négocié par le MES²⁰⁵ et offre un accès, en texte intégral, aux revues de l'année d'abonnement en cours et celles de quatre années antérieures et un accès aux livres datés de 1998 à 2006. À cette BDD, un guide d'utilisation au format papier et en ligne est proposé. L'accès est ouvert depuis n'importe quel ordinateur connecté à Internet sur le campus. Pourtant les membres du corps enseignants et les étudiants en études supérieures peuvent y accéder à distance en déposant une demande auprès du Département des Systèmes d'Information. D'autres ressources sont ensuite négociées (donnée 2010), comme la Bibliothèque numérique mondiale²⁰⁶ et la bibliothèque numérique (texte intégral) IEEE Xplore²⁰⁷.

Le développement du fonds documentaire se repose en grande partie sur l'achat, le dépôt légal ainsi que sur quelques dons. L'acquisition des livres se fait de manière centralisée par le Département des bibliothèques. En effet, dès qu'il reçoit les demandes d'acquisition suggérées par les bibliothécaires et/ou par les membres du corps enseignant, il vérifie que les demandes d'acquisition correspondent aux critères définis auparavant : (les livres à acquérir relatifs aux axes d'enseignement et de recherche présents à la faculté ; ces livres n'existent pas déjà dans la collection de la bibliothèque concernée ; les formulaires d'acquisition sont bien remplis et validés par le chef du département et le doyen de la faculté visée). Ensuite, il soumet les demandes, validées par le directeur du Département des bibliothèques, au président

²⁰³ Ce site a été lancé en 2001. Disponible sur : <<http://www.damascusuniversity.edu.sy>>. (Consulté le 12 juillet 2011).

²⁰⁴ Accessible sur: <<http://www.damasuniv.shern.net/index.php/component/content/article/42-public/402-science-direct>>. (Consulté le 24 août 2010).

²⁰⁵ Il faut savoir que le MES a négocié la licence pour l'ensemble des universités publiques excepté l'Université virtuelle Syrienne.

²⁰⁶ Accessible sur : <<http://www.wdl.org/ar>>. (Consulté le 24 août 2010).

²⁰⁷ Accessible sur : <<http://ieeexplore.ieee.org/Xplore/guesthome.jsp>>. (Consulté le 24 août 2010).

de l'université pour autorisation d'achat. En cas d'accord, il contacte les éditeurs (locaux et/ou étrangers) pour effectuer l'achat.

Les abonnements aux périodiques papiers sont aussi centralisés et assurés par le Département des bibliothèques. Ce dernier communique, au fur et à mesure, les listes des périodiques (proposées par les éditeurs, fournisseurs...) au doyen de chaque faculté et leur demande de choisir, en collaboration avec les membres du corps enseignant, les titres nécessaires pour les programmes d'enseignement et de recherche.

Relativement au dépôt légal, tous les étudiants de l'Université de Damas, à partir de la dernière année de licence, sont tenus de déposer deux exemplaires de leurs travaux universitaires ou de recherche (mémoire de fin d'études²⁰⁸, mémoires de master, thèses), soit soutenus à leur université soit ailleurs, l'un à la bibliothèque de la faculté et l'autre à la bibliothèque centrale. La bibliothèque centrale est le centre de dépôt pour toutes les publications des Nations Unies. Elle possède aussi le droit d'obtenir un certain nombre d'exemplaires de la production éditoriale de l'Université de Damas (comme les manuels universitaires et les revues universitaires²⁰⁹) qui font de même un objet d'échange avec d'autres bibliothèques universitaires.

En raison du manque d'espace et de la non-disposition d'un système de sécurité, la grande partie du fonds documentaire est stockée dans les magasins. Seuls quelques petits nombres de documents sont (dans certaines bibliothèques) en accès libre, mais majoritairement limités aux membres du corps enseignant et aux étudiants en études supérieures. Par conséquent, le catalogue est le passage obligatoire devant les lecteurs pour accéder à la collection de la bibliothèque. Il s'agit d'un catalogue local²¹⁰ sur fiches cartonnées. Ses notices bibliographiques sont établies selon les normes ISBD et ne donne que trois points de recherche : auteurs, titres et indices Dewey. Ainsi, les lecteurs sont obligés de s'adresser aux bibliothécaires pour accéder à ce qu'ils cherchent.

²⁰⁸ Seuls les étudiants en Sciences de l'Information et des Bibliothèques déposent un exemplaire de leurs mémoires de fin d'études à la bibliothèque centrale.

²⁰⁹ Ces revues sont au nombre de douze, dont dix avec comité de lecture. Nous en citons quelques unes à titre d'exemple : Revue de l'Université de Damas des sciences de l'ingénieur, Revue de l'Université de Damas des sciences dures, Revue d'études historiques et Revue des études stratégiques. Disponible sur : <<http://www.damasuniv.shern.net/index.php/2010-05-12-12-50-20/160-damas-magazines>>. (Consulté le 9 août 2010).

²¹⁰ C'est-à-dire qu'il permet aux lecteurs de rechercher et de localiser un document dans la collection d'une seule bibliothèque.

Les bibliothèques de l'Université de Damas sont, jusqu'à présent, traditionnelles, où les lecteurs se déplacent pour pouvoir bénéficier de documents imprimés et des services disponibles sur place, dans des heures d'ouverture limitées. Cependant, l'informatisation avec le logiciel « *Horizon* » est un projet à réaliser à très court terme, bien qu'elle fallait être achevé²¹¹ depuis le début de l'année universitaire 2009/2010.

Les services classiques que les bibliothèques de l'Université de Damas proposent à leur public sont peu nombreux et ne nécessitent aucune inscription préalable pour en bénéficier. Toutefois, il faut savoir que le statut d'étudiant ou d'enseignant à cette université ne donne accès que à la bibliothèque centrale et celle de la faculté de rattachement. Ces services peuvent être regroupés en deux grandes familles: mise à disposition de documents et espace de travail (cf. Tableau n°85).

Tableau 85 : Structuration de l'offre de services des bibliothèques de l'Université de Damas

	Mise à disposition	Espace de travail
Service de base	-Consultation sur place de certains types de documents et pour certains segments du public -Prêt à domicile	-Salle commune dédiée au travail sur le document personnel
Services complémentaires	-Catalogue local fiche -Accueil/service de référence -Prolongation de prêt -Prêter les périodiques pour une reproduction -Suggestion d'acquisition réservée aux membres du corps enseignant -Espace de consultation	-Heures d'ouverture étendues à la bibliothèque centrale pendant la période d'examens -Wifi dans certaines bibliothèques associées

- **Consultation sur place**

Les ouvrages de références, les périodiques²¹², les publications des Nations Unies, les ouvrages d'un seul exemplaire, les manuscrits et les livres anciens sont exclusivement réservés à la consultation sur place. Dans la majorité des bibliothèques, ces documents ne sont accessibles qu'aux membres du corps enseignant et aux étudiants à partir de la dernière année de licence.

²¹¹ Le directeur du Département des bibliothèques nous a expliqué, en avril 2009, toutes les démarches suivies et à faire pour réussir le projet d'informatisation avant la rentrée universitaire 2009/2010. Cependant, lors de notre deuxième période d'entretiens (juillet 2010), nous avons appris que rien n'a été fait. Toutefois, le directeur du Département des Systèmes d'Information nous a affirmé que le projet de l'informatisation est en cours de préparation.

²¹² Les périodiques sont ouvertes au prêt (une heure au maximum) pour permettre aux usagers de photocopier les articles dont ils ont besoin car les bibliothèques de l'Université de Damas ne possèdent pas des équipements de reproduction.

Les mémoires de master et les thèses de doctorat sont consultables uniquement sur place par les étudiants en études supérieures et les membres du corps enseignant. Ces documents sont, en outre, exclus de reproduction (respect de droit d'auteur).

Tout le fonds de la bibliothèque centrale est accessible sur place aux enseignants-chercheurs extérieurs sur présentation de leurs consentements.

Excepté le WiFi dans certaines bibliothèques associées, ces bibliothèques n'offre aucun équipement informatique (photocopieuses, ordinateurs, imprimantes, etc.) à leurs lecteurs, cela leur oblige à reproduire à la main le texte dont ils ont besoin.

- **Prêt à domicile**

Le prêt à domicile est le service de base premier proposé par ces bibliothèques. Ce service est ouvert à tous les membres de la communauté de l'Université de Damas, mais avec une modalité de prêt différente comme l'illustre par le tableau (n°86) ci-dessous :

Tableau 86 : Conditions d'emprunt aux bibliothèques de l'Université de Damas

Segment du public	Nombre de livres	Durée de prêt en jours
Tous les étudiants en licence/ période normale	3	7
Etudiants de l'enseignement général et ceux de l'enseignement parallèle/période d'examens et de préparation de travaux universitaires	2	3
Etudiants de l'enseignement ouvert/ période d'examens et de préparation de travaux universitaires	Non accessible	
Etudiants en études supérieures / Assistants / Membres du corps technique	3	15
Membres du corps professoral	4	30

Source : Données d'entretien auprès du directeur du Département des bibliothèques (2009)

À partir de la lecture de ce tableau, nous pouvons constater que pour faire face à l'augmentation rapide du nombre d'étudiants et à la faible capacité d'accueil, les bibliothèques de l'Université de Damas ont recouru à la restitution de prêt par mode d'enseignement et par période. Cela signifie, en d'autres termes, qu'elles réduisent le nombre de livres à emprunter et la durée de prêt pendant la période²¹³ de préparation de travaux

²¹³ Par exemple, près de 500 étudiants en licence fréquentent quotidiennement la bibliothèque centrale dans cette période (données juillet 2011).

universitaires et d'examens. Dans cette période également, elles n'accordent plus le prêt à domicile aux étudiants de l'enseignement ouvert.

Pour emprunter un document réservé en magasin, les lecteurs doivent se présenter au comptoir du prêt avec un formulaire rempli préalablement à l'aide du catalogue de la bibliothèque (titre du document, auteur, indice de Dewey, nome de lecteur...). Le prêt est manuel et se fait :

- pour tous les étudiants, sur présentation obligatoire de la carte d'étudiant et sur dépôt de la carte nationale d'identité.
- pour les membres du corps enseignant, sur simple présentation de leurs arrêtés de nomination.

Un renouvellement d'emprunt pour une fois est possible également aux lecteurs. Celui-ci s'effectue sur place au bureau de prêt.

- **Accueil/service de référence**

Suite à notre observation²¹⁴, les bibliothécaires qui travaillent à l'accueil passent leur journée à aller chercher les livres dans les magasins non accessibles au public. Ainsi, peu sont les bibliothécaires qui possèdent de temps pour donner des renseignements assez détaillés aux lecteurs. L'accueil n'est alors qu'un comptoir de prêt.

- **Suggestion d'acquisition**

Comme nous l'avons déjà souligné, seuls les membres du corps enseignant peuvent faire une proposition d'achat pour un document qui n'existe pas à la bibliothèque de la faculté et relatif à leurs domaines d'enseignement et de recherche.

- **Espace de travail**

Toutes les bibliothèques proposent un espace de travail qui permette aux lecteurs (notamment les étudiants) de travailler sur leurs propres documents (photocopiés, notes de cours...).

²¹⁴ Observation faite à la bibliothèque centrale et à la bibliothèque de la Faculté des Lettres et Sciences humaines.

Toutefois, suite à notre observation, cet espace (dans la majorité des bibliothèques) n'offre pas assez de places assises et ne comporte pas souvent un lieu réservé aux membres du corps enseignant. Il ne propose pas des salles pour le travail en groupe et n'est pas toujours calme. Il est également à préciser que cet espace n'est pas équipé d'outils informatiques et ne propose pas suffisamment de prises électroniques pour brancher les ordinateurs personnels.

En sommes, les bibliothèques de l'Université de Damas se concentrent, à l'heure actuelle, sur la constitution de la collection imprimée et proposent quelques services de proximité pour en donner accès. À cette fonction s'en ajoute un autre, celle d'offrir un lieu de travail permettant notamment aux étudiants de préparer leurs examens.

Le bilan de l'environnement interne de ces bibliothèques montre plus de faiblesse que d'atouts, comme c'est illustré dans le tableau (n°87) ci-après. En ce sens, la situation de ces bibliothèques contraste avec celle de l'Université de Damas qui a connu ces dernières années :

- une rapide expansion horizontale : ouverture de nouvelles facultés, de nouvelles filières en études supérieures ainsi que de nouvelles branches dans d'autres villes ;
- une augmentation du nombre de la communauté universitaire. Cette hausse s'accompagne d'une évolution dans leurs profils : accueillir les étudiants de l'enseignement ouvert et de plus en plus des enseignants ayant obtenu leur formation de doctorat à l'étranger ;
- une diversité de mission²¹⁵ : nous en citons, soutenir l'apprentissage autonome qui rend l'étudiant acteur de sa formation et l'enseignant responsable de l'orientation des étudiants ; améliorer la position de l'université au niveau international à travers le soutien et la valorisation des résultats de recherche et l'ouverture à la société ; et également forger chez les futurs diplômés les compétences nécessaires pour pouvoir s'intégrer dans le milieu professionnel.

²¹⁵ Nous avons déterminé ces missions à partir du plan stratégique de l'Université de Damas (2007-2010). Disponible sur : <<http://www.damascusuniversity.edu.sy/images/stories/strategic-plan-ar.pdf>>. (Consulté le 11 juillet 2011).

Tableau 87 : Bilan de l'analyse interne des bibliothèques de l'Université de Damas²¹⁶

Eléments clés	Atouts	Faiblesses
Moyens matériels	<ul style="list-style-type: none"> -Projet d'informatisation prochain -Accès à Internet sans fil est, de plus en plus, ouvert aux usagers -Des ressources numériques sont désormais accessibles mais sur le site de l'université -Fonds contient des livres anciens et des manuscrits de valeur mais non valorisé 	<ul style="list-style-type: none"> -Les locaux sont anciens, restreints et il n'y a pas de possibilité d'agrandissement -Les mobiliers sont anciens, inadaptés et non confortables -Pas d'équipements informatiques -Collection usée et en mauvais d'état. Pas d'assez d'exemplaires
Moyens humains	<ul style="list-style-type: none"> -Il y a la possibilité de former le personnel des bibliothèques aux outils de nouvelles technologies à l'aide du Département des Systèmes d'Information de l'Université de Damas 	<ul style="list-style-type: none"> -Leur nombre est insuffisant -Les diplômés spécialisés en Sciences de l'Information et des bibliothèques ne sont pas très qualifiés -Leurs compétences informatiques et celles en langues étrangères sont assez limitées -Ils ne sont pas très motivés -Pas de plan de formation continue claire -Conditions de recrutement inadaptées
Moyens financiers		<ul style="list-style-type: none"> -Budget insuffisant vu de la taille du réseau -Pas d'autonomie financier -Pas d'autres sources financières
Structuration offre de services		<ul style="list-style-type: none"> -Mêmes services de base pour l'ensemble du public, peu développés en profondeur -Offre étroite -Pas d'équilibre entre services aux usagers et travail en interne
Face avant	<ul style="list-style-type: none"> -Des horaires d'ouverture étendus pendant la période d'examens à la bibliothèque centrale 	<ul style="list-style-type: none"> -Conditions matérielles et humaines d'accueil déficientes -Autonomie impossible de l'utilisateur -Absence de services proposés en ligne et à distance -Le processus de suggestion d'achat est long et ardu -Le processus de prêt est compliqué et inadapté notamment pour les étudiants de l'enseignement ouvert -Le guide d'utilisateur n'est pas à jour -Catalogue local sur fiches papiers usés et inadapté -Règlement intérieur n'est pas annoncé -Manque de signalétique aussi interne qu'externe -Les horaires d'ouverture des bibliothèques associées et certaines sections de la bibliothèque centrale sont inadaptés -Pas confiance en usagers

²¹⁶ Il convient de préciser que la formation aux outils de nouvelles technologies a débuté en 2007. Selon les données de l'année 2010, près de 950 personnes ont suivi cette formation mais seulement dix faisant partie du personnel des bibliothèques de l'Université de Damas [données d'entretien mené en juillet 2010 auprès du directeur du Département des Systèmes d'information].

Base arrière		<ul style="list-style-type: none"> -Acquisition centralisée sans tenir en compte des besoins des étudiants -Pas de coopération entre bibliothèques -Pas de négociation de ressources numériques par les bibliothécaires
Gestion		<ul style="list-style-type: none"> -Absence d'indicateurs suffisants permettant d'évaluer les activités -Gestion au jour de jour -Absence communication interne et externe -Absence plan de développement -Absence d'études d'usage, des besoins et de satisfaction auprès du public cible

V.2. La bibliothèque de l'Université Virtuelle Syrienne²¹⁷

La bibliothèque que l'Université Virtuelle Syrienne offre actuellement à son public n'est qu'un point d'accès à un ensemble de ressources numériques éditées par des maisons d'édition étrangères. Parmi elles, nous en citons deux à titre d'illustration (données 2010) :

- **Emerald**²¹⁸ : une BDD, accessible depuis 2009, couvre principalement les thèmes managériales et les sciences économiques ;
- **SpringerLink**²¹⁹ : une BDD, accessible depuis 2009, couvre les technologies du web.

La sélection de ces ressources s'est faite essentiellement en vue de valoriser la recherche des membres du corps enseignant et celle des étudiants en études supérieures. En d'autres termes, ces ressources ne sont pas adaptées aux besoins des étudiants en licence.

L'accès à ces ressources est ouvert à distance depuis l'interface personnelle de chaque universitaire (identifiant et mot de passe sont indispensables). Aucun service ne s'accompagne de cette offre (autoformation à la recherche documentaire, FAQ, demande à un bibliothécaire...). De plus, aucune possibilité de mesurer l'usage et les profils d'utilisateurs n'est concevable (nombre de pages vues, nombre de pages téléchargées, temps passé à visualiser une page donnée, statut de l'utilisateur, son discipline...). De même, aucune étude de satisfaction n'a été réalisée auprès du public cible.

²¹⁷ Syrian Virtual University library (SVU library).

²¹⁸ <<http://www.emeraldinsight.com>>. (Consulté le 15 août 2010).

²¹⁹ <<http://www.springerlink.com>>. (Consulté le 15 août 2010).

V.3. La bibliothèque de l'Université Arabe Internationale²²⁰

Depuis sa création en 2005, la bibliothèque centrale de l'Université Arabe Internationale « s'efforce de perfectionner l'opportunité et l'efficacité de ses collections et ses services dans le but de promouvoir le niveau académique des étudiants (licence et études supérieures) et de soutenir les activités de recherche et de développement »²²¹ [Département des ressources documentaires, 2009, p2].

La bibliothèque centrale, seule implantée sur le campus durant la période d'administration de nos questionnaires (avril 2009), se trouve au 2^{ème} étage du bâtiment de la Faculté de Pharmacie sur une surface estimée à 400m². Celle-ci est organisée en deux espaces : celui de la collection accessible en libre accès et celui de lecteurs. L'espace de lecteurs contient 149 places assises, y compris celles installées dans le hall d'entrée²²² de la bibliothèque. S'ajoute à cela, une salle isolée dédiée aux équipements informatiques (l'accès est géré par un bibliothécaire). Quatre nouvelles bibliothèques rattachées à une faculté se sont ouvertes, en septembre 2009, afin de faire face à l'expansion continue de l'université et de répondre aux besoins de la communauté universitaire. Ces bibliothèques sont les suivantes :

- 1 La bibliothèque de la Faculté de Génie Informatique et Communication (120m², 20 places de lecture) ;
- 2 La bibliothèque de la Faculté de Business Administration (120m², 20 places de lecture) ;
- 3 La bibliothèque de la Faculté de Pharmacie (120m², 20 places de lecture) ;
- 4 La bibliothèque des Facultés de Génie Civil, de Génie Architecture et des Arts (couvre une superficie de 300m² et possède une capacité allant jusqu'au 60 lecteurs).

Il convient de préciser, en outre, que l'ouverture d'une nouvelle salle de conférence et l'ouverture de nouvelles bibliothèques associées (telle que la bibliothèque de la Faculté de Génie Civil (120m²)) sont des projets à réaliser à court terme.

²²⁰ Arab International University Library (AIU library).

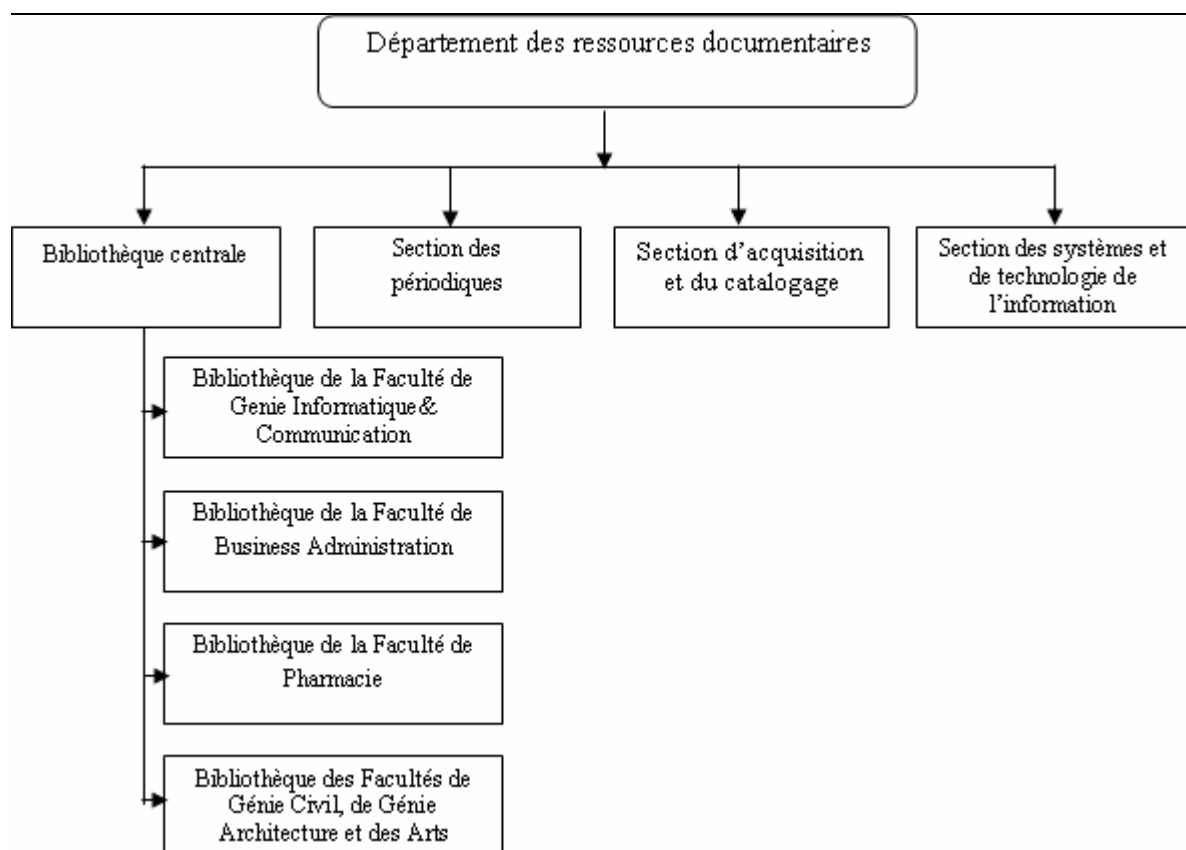
²²¹ IL s'agit d'une traduction de sa mission: « *The Library strives to improve both the relevance and effectiveness of its collections and services in order to support and promote high academic standards in undergraduate and postgraduate courses and Research and Development (R&D) activities* ».

²²² Afin de répondre aux besoins des usagers, la bibliothèque leur offre la possibilité de consulter ses documents dans le hall d'entrée de la bibliothèque qui sert comme un espace de travail en groupe.

Placées hiérarchiquement sous la tutelle du président de l'université, ces bibliothèques sont administrées par le directeur du Département des ressources documentaires (cf. Figure n°9), qui a le droit de prendre des décisions et de gérer ces bibliothèques sans en référence au président de l'université. Outre la bibliothèque centrale et ses bibliothèques associées, le Département des ressources documentaires comporte principalement trois sections assumant toutes les fonctions internes aux bibliothèques (acquisition, abonnement, négociation des licences, récupération des notices bibliographiques (ou élaboration de notices selon les Règles de catalogage anglo-américaines (AACR)), gestion de l'interface de la bibliothèque, entretien d'équipements informatiques, gestion de l'accès aux ressources numériques...).

Des réunions de travail sont habituellement organisées pour planifier et répartir les tâches, faire un retour d'expérience, traiter les problèmes conjoncturels, et faire des suggestions pour perfectionner le rôle de la bibliothèque.

Figure 9 : Structure des bibliothèques de l'Université arabe Internationale



Source : entretien mené, en juillet 2010, auprès du bibliothécaire de la bibliothèque de la Faculté de Pharmacie

Les bibliothèques bénéficient d'un budget provient entièrement de l'université qu'il est calculé, principalement, en fonction de deux critères : le nombre des étudiants inscrits à l'université et le plan de développement du fonds documentaire.

L'équipe de la bibliothèque (juillet 2010) se compose de treize personnes, y compris le directeur. Ils sont compétents²²³ et formés aux nouvelles technologies. En effet, lors de recrutement du personnel, trois critères sont indispensables : la bonne maîtrise de la langue anglaise, être titulaire d'un diplôme d'enseignement supérieur (préférence en SIB) et la maîtrise des outils de nouvelles technologies. Il convient de préciser que outre l'apprentissage personnelle (Internet, assister aux conférences...), les membres de l'équipe de la bibliothèque poursuivent, de temps à autre, des formations, organisées en collaboration avec des professionnels, permettant à chacun d'avoir le savoir faire nécessaire pour accomplir leur tâche. Nous en citons les suivantes : formation au catalogage (format MARC), formation à l'utilisation des ressources numériques auxquelles la bibliothèque est abonnée et formation au logiciel d'informatisation des bibliothèques (Horizon).

Le rôle des bibliothécaires, dans chaque bibliothèque, consiste à ranger thématiquement les documents acquis et traités sur les rayons ; à assumer le calme dans l'espace dédié au travail ; à gérer le prêt et l'accès à la collection ; à recevoir les formulaires d'achat et les faire passer à la section d'acquisition ; à informer le public cible de toute actualité ; et à orienter et aider les usagers.

Le fonds documentaire s'articule autour des disciplines enseignées à l'Université Arabe Internationale. Il comprend des collections en arabe, anglais, français et allemand. En 2009, il se composait de près de 22,000 livres imprimés, 14,000 livres électroniques, 60 abonnements en cours aux revues papiers et 20,880 revues électroniques. D'autres types de documents sont de même accessibles tels que les travaux universitaires et les documents audiovisuels. Le fonds est en plein essor (en 2008, il regroupait par exemple environ 5,500 livres imprimés et 51 abonnements aux revues papiers). Le développement du fonds, assumé par la section d'acquisition et celle des périodiques se repose essentiellement sur l'achat, la négociation des licences et peu sur le dépôt légal des travaux universitaires.

²²³ Neuf personnes sont titulaires d'un diplôme en Sciences de l'Information et des Bibliothèques.

La grande majorité du fonds numérique est disponible en ligne (24/24), mais l'accès pour les étudiants n'est possible que sur le campus de l'université. Seuls les membres du corps enseignant peuvent y accéder à distance (hors campus). Deux catégories différentes de ressources numériques peuvent s'en dégager :

- 1 un ensemble de ressources²²⁴ accessibles librement sur Internet, sélectionnées et organisées par les bibliothécaires en six grands thèmes liés aux disciplines présentes à l'université ;
- 2 un ensemble de ressources auxquelles la bibliothèque est abonnée²²⁵. Citons : **bases de données** (Business Source Premier, Academic oneFile...), **bibliothèques électroniques** (Library of Congress, Université of Montreal...), **livres électroniques** (SpringerLink) et **revues électroniques** (British Medical Journal...). Toutes ces ressources sont téléchargeables, imprimables et consultable très majoritairement en texte intégral depuis l'interface de la bibliothèque et le catalogue en ligne. Parmi ces ressources, celles disponibles en version papier également.

La bibliothèque centrale, fonctionnait auparavant avec un système d'automatisation locale, est réinformatisée avec le logiciel Horizon depuis 2007. Les bibliothèques associées sont, bien évidemment, informatisées dès le début avec Horizon.

Cette bibliothèque possède un site²²⁶ web (cf. Figure n°10) accessible dès la première page de l'université. Ce site, récemment reconstruit, est disponible en version anglaise. Il s'organise en rubriques suivantes :

- 1 **Présentation de la bibliothèque** (about AIU library) : cette rubrique décrit la mission, le fonds documentaire en volume, les bibliothèques associées ainsi que les horaires d'ouverture ;
- 2 **Accès au catalogue en ligne** (library catalogue) ;
- 3 **Ressources numériques** (online databases) : une description et un accès aux ressources sous forme d'abonnement ;

²²⁴ <<http://www.aiu.edu.sy/index.php?module=subjects&func=listpages&subid=116>>. (Consulté le 19 février 2010).

²²⁵ <<http://www.aiu.edu.sy/index.php?module=subjects&func=listpages&subid=113>>. (Consulté le 19 février 2010).

²²⁶ Accessible sur : <<http://library.aeu.ac.sy>>. (Consulté le 12 juillet 2010). C'est la nouvelle version du site.

- 4 **Accès à Internet** (Internet access), cette rubrique indique les points d'accès à Internet sur le campus et leurs horaires d'ouverture ainsi que les usages qui peuvent être envisageables ;
- 5 **Ressources imprimées** (printed resources) : cette rubrique décrit le fonds documentaire, le règlement de prêt ainsi qu'elle donne un accès au catalogue accompagné par des recommandations d'usage ;
- 6 **Description et un accès aux ressources numériques en période de teste** (trials) ;
- 7 **Description du règlement intérieur** (library regulations) : règlement d'accès aux documents (prêt, fonds en magasin), retards ou détérioration, et règle de comportement ;
- 8 **Sélection des liens utiles** (useful websites) ;
- 9 **Présentation de l'équipe** (library staff) : dans cette rubrique, les noms des personnes, leur statut (bibliothécaire, dirigeant, responsable d'acquisition...), ainsi que leur coordonnées (courrier électronique, téléphone) sont indiqués ;
- 10 **Galerie de la bibliothèque** (library gallery) : cette rubrique est consacrée aux photos prises dans les locaux de la bibliothèque ;
- 11 **Contactez-nous** (contact us) : cette rubrique est consacrée pour faire des commentaires et suggestions ;
- 12 **Actualité à la bibliothèque**, qui se présente sur les différentes rubriques.

Figure 10 : Interface du Département de ressources documentaires de l'Université Arabe Internationale

Arab International University Library

Home E-Libraries E-Journals Search

Library Catalogue
Online DataBases
Internet Access
Printed Resources
Trials
Library Regulations
Useful Websites
Library Staff
Library Gallery
Contact Us

Syria Report's RSS Service

27/09/2011
No event messages to display for today

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

About AIU Library

AIU Library was established in 2005 as a major part of the Arab International University. The Library strives to improve both the relevance and effectiveness of its collections and services in order to support and promote high academic standards in undergraduate and postgraduate courses and Research and Development (R&D) activities.

AIU holds about 22000 printed books, 14000 eBooks and has subscribed to 60 printed periodical titles and to approximately 2200 e-journals, covering all subjects in general and faculties' specialization fields at Arab International University. To cope with the expansion of the University, the Central library has expanded its space to reach 2000 m2.

Branches Libraries:

- Computer & Communication Engineering Library.
- Business Administration Library.
- Pharmacy Library.
- Civil Engineering Library.
- Architecture and Fine Arts Library.

Opening hours:

Normally: from Saturday till Wednesday from 8:30 to 16:15.
During Ramadan: from Saturday till Wednesday from 9:00 to 14:45.

Search Within Library Catalogue

General Keyword

Search

Log In

User Name:

Password:

Login Reset

AIU Library has New Books

How do you see the library services?

- Excellent
- Very Good
- Good
- Acceptable

Vote Reset

Les bibliothèques ne desservent que les étudiants, les membres du corps enseignant et le personnel de l'université. Une inscription gratuite (valable pour un semestre) est d'ailleurs obligatoire pour pouvoir accéder à l'ensemble des bibliothèques sur le campus. Il convient de préciser ici que les indicateurs (nombre d'entrées, nombre total de prêt, prêt par personne, liste des titres les plus empruntés, consultation de ressources numériques, nombre d'inscrits...) donnent de repères détaillés sur l'usage des bibliothèques et orientent la stratégie de développement.

La gamme de services que les bibliothèques proposent actuellement à leur public est majoritairement accessible sur place et à distance (par téléphone), mais s'orient de plus en plus vers le numérique (en ligne). Elle s'organise principalement autour d'une variété des moyens facilitant la mise à disposition des documentés nécessaires à l'enseignement et à la recherche. Nous pouvons regrouper ces services en trois grandes familles comme cela est indiqué dans le tableau (n°88) ci-après : mise à disposition de documents, espace de travail et renforcement professionnel.

Tableau 88 : Structuration de l'offre de services des bibliothèques de l'Université Arabe Internationale

	Mise à disposition	Espace de travail	Renforcement professionnel
Service de base	- Consultation sur place - Prêt à domicile - Accès hors bibliothèque au fonds numérique	- Salle de travail commune	- Formation aux diplômés professionnels
Services complémentaires	- Catalogue en ligne - Accueil - Service de référence - Fonds en accès libre - Equipements informatiques - Accès aux ressources numériques via le catalogue - Accès aux autres catalogues en ligne - Prolongation de prêt - Réservation d'un document - Compte lecteur - Liste de la nouvelle acquisition - Suggestion d'achat - Suggestion des bibliographies réservées aux enseignants - Espace de consultation - Visite au début de l'année universitaire - Formation à la demande - Guide d'utilisateur - Guide d'utilisation de ressources numériques	- Equipements informatiques - Jours d'ouverture étendus pendant la période d'examens - Ressources pédagogique en libre accès - Un espace dédié au travail en groupe (hall bibliothèque)	
Services en ligne	- Réservation - Site web - Catalogue en ligne - Compte lecteur - Suggestion en ligne		

- **Consultation sur place**

La grande majorité du fonds imprimé est en accès libre et rangé thématiquement selon la classification Dewey. Les lecteurs peuvent le consulter sur place (sur simple dépôt de la carte d'étudiant à l'accueil) dans les heures d'ouverture habituelles de la bibliothèque, du samedi au mercredi de 08h30 à 16h15.

Un catalogue en ligne est mis à disposition pour faciliter l'accès au fonds documentaire aussi bien imprimé que numérique. Ce catalogue contient en fait des notices bibliographiques décrivant tous les types de documents faisant partie de la collection de cette bibliothèque (documents imprimés, documents audiovisuels et documents numériques). Il nous semble d'ailleurs que le signalement de ressources numériques dans le catalogue de la bibliothèque explique une grande partie le taux élevé de leur usage par le public cible (en partant des résultats de notre enquête quantitative). D'autres catalogues en ligne sont de mêmes accessibles aux usagers.

Pour faciliter la consultation de ressources numériques et l'interrogation du catalogue informatisé, les bibliothèques mettent à disposition des postes informatiques (30 et bientôt 40) connectés à Internet, d'imprimantes, de photocopieuses (qui fonctionnent avec une carte magnétique rechargeable), de scanners, des prises électroniques pour brancher les ordinateurs personnels et un accès WiFi.

- **Prêt à domicile**

Une partie du fonds de la bibliothèque est exclue du prêt à domicile. Nous en citons, les ouvrages de références (dictionnaires, atlas, encyclopédies...), les manuels universitaires, les périodiques, les livres réservés par un usager, les fonds spéciaux (livres rares, manuscrits, travaux universitaire...).

Le prêt à domicile est ouverte à toute la communauté et s'effectue sur place au comptoir de prêt selon les conditions²²⁷ suivantes (Tableau n°89) :

²²⁷ Il convient de préciser que les modalités de prêt sont toujours révisables en fonction de développement du fonds documentaire. Par exemple, en 2008, les étudiants en licence pouvaient emprunter 3 documents pour 2 semaines. Les enseignants à plein temps empruntaient 5 documents pour 4 mois.

Tableau 89 : Conditions d'emprunt aux bibliothèques de l'Université Arabe Internationale

Lecteur	Nombre de documents	Durée de prêt
Etudiants en licence	5	Un mois
Etudiants en études supérieures	8	Deux mois
Enseignants à plein temps	10	Un semestre
Employés et enseignants à mi temps	5	Un mois
Doyens et vice-doyens	25	Un semestre

Les emprunteurs peuvent prolonger, sur place et/ou par téléphone, leur prêt (excepté si le livre a été réservé entre temps) deux fois pour une durée de 15 jours, calculée à partir du jour où est faite la prolongation.

Les lecteurs peuvent également réserver un document (déjà en prêt) et ils possèdent deux jours pour venir l'emprunter, calculé à partir de son retour à la bibliothèque. La réservation se fait sur place au comptoir de prêt, par téléphone et/ou en ligne via le catalogue en ligne.

Ils ont, en outre, la possibilité de consulter leurs « compte-lecteur »²²⁸ depuis le catalogue en ligne. C'est un service personnel permettant à tout lecteur de connaître ses emprunts en cours et leurs dates de retour, ses documents réservés et de lire ses messages.

- **Suggestion d'acquisition**

Ce service est ouvert à tout étudiant, enseignant et personnel de l'université. Il se réalise sur place en s'adressant au comptoir de prêt et remplissant un formulaire d'achat ou en ligne via la rubrique « contactez nous ».

Il convient de souligner ici que les bibliothécaires tâchent de communiquer régulièrement par e-mail la liste de nouvelles apparitions (distribuées par les éditeurs, fournisseurs, ...) auprès des membres du corps enseignant.

En outre, les membres du corps enseignant sont invités par le directeur du Département des ressources documentaire à suggérer les bibliographies nécessaires aux étudiants pour qu'elles soient acquises avant la rentrée universitaire de l'année suivante.

- **Visites et formations**

La bibliothèque organise deux types de formations.

²²⁸ My account.

La première formation est ouverte à toute la communauté de l'Université Arabe Internationale, mais s'adresse en priorité aux étudiants et enseignants. Elle se déroule systématiquement au début de l'année universitaire et sur demande avec un préavis de deux jours. Toute formation est adaptée aux besoins documentaires de tout groupe. Ses finalités sont multiples :

- faire découvrir les bibliothèques (centrale et celle de la faculté concernée) et la richesse de leur fonds documentaire ;
- faire savoir interroger le catalogue en ligne, les ressources numériques auxquelles la bibliothèque est abonnée et faire savoir utiliser les ouvrages de références mis à disposition en libre accès ;

Des guides d'utilisateurs à jours (en anglais et en arabe) sont proposés pour inciter et aider les lecteurs à utiliser la bibliothèque.

Si les bibliothèques organisent à l'heure actuelle des formations traditionnelles en face à face, elles proposeront bientôt des autoformations en ligne (vidéo) (données juillet 2010).

La deuxième formation, quant à elle, est destinée aux diplômés en Sciences de l'Information et des Bibliothèques. C'est un nouveau service sur demande qui permet aux stagiaires de mettre en pratique les connaissances théoriques dont ils ont appris au cours de leurs études à l'Université de Damas. Cette formation se déroule sur deux mois durant les heures d'ouverture de la bibliothèque. Une attestation de suivi et de compétence est délivrée à la fin de cette formation.

- **Accueil/service de référence**

Les bibliothécaires présents à l'accueil sont à la disposition des usagers pour les aider à localiser un document rangé sur les rayons, à interroger les catalogues en ligne (celui de la bibliothèque et les autres catalogues proposés), à utiliser les ressources numériques et à répondre à toute question liée au fonds des bibliothèques et leurs services.

Le service en ligne « demande aux bibliothécaires » est un projet en cours de réalisation.

- **Diffusion de l'actualité**

Ce service consiste à informer le public visé de toutes les actualités de la bibliothèque : nouvelle acquisition (nom de livres, sommaires de périodiques papiers), nouveau service,

organisation d'une formation et tout autre changement, tel l'ouverture de nouvelles bibliothèques. Le public visé peut être une personne précise, un ensemble de personnes homogènes (membres du corps enseignant d'une faculté), ou l'ensemble de la communauté universitaire (étudiants, enseignant, employé).

Ce service s'effectue par l'envoi d'un message électronique, en face à face à l'accueil ou lors de l'organisation d'une visite ou d'une formation, sur le site de la bibliothèque ou sur le tableau d'affichage.

- **Lieu de travail**

La bibliothèque tâche d'offrir à leur usager un lieu accueillant pour y travailler. Elle se force pour assumer le calme et fournir à proximité des usagers tous les documents nécessaires à l'étude, comme les manuels universitaires et les ouvrages de références. En outre, des jours d'ouverture étendus (les jeudis) sont proposés pendant la période d'examens.

Le bilan de l'environnement interne des bibliothèques de l'Université Arabe Internationale relève plus d'atouts que de faiblesses (Tableau n°90) : bibliothèque déjà informatisée, l'équipe de la bibliothèque est motivée et assez compétente, une autonomie financière et managériale, le fonds documentaire est en développement continu, l'offre de services est variée, la servuction s'oriente vers les services rendus à distance (en ligne).

Tableau 90 : Bilan de l'analyse interne des bibliothèques de l'Université Arabe Internationale

Éléments clés	Atouts	Faiblesses
Moyens matériels	<ul style="list-style-type: none"> -Agrandissement prochain -Fonds documentaire riche et en développement permanent -Toutes les activités de base sont informatisées -Les équipements informatiques sont en développement 	<ul style="list-style-type: none"> -L'aspect accueillante à développer -Pas de salles de travail en groupe -La réorganisation de l'agencement des pièces est une nécessité
Moyens humains	<ul style="list-style-type: none"> -Qualifiés -Motivés -Des formations s'accompagnent toute nouvelle activité à la bibliothèque 	<ul style="list-style-type: none"> -Des formations « orientée usager » à développer
Moyens financiers	<ul style="list-style-type: none"> -Budget d'acquisition confortable -Autonomie financière 	
Structuration offre de services	<ul style="list-style-type: none"> -Offre assez large développée en profondeur 	
Face avant	<ul style="list-style-type: none"> -Jours d'ouverture étendus pendant la période d'examens -Une orientation vers les services en ligne -Encouragement de l'autonomie de l'utilisateur -Règlement intérieur est annoncé -Une relation étroite avec les profs -Des outils de sondage quant aux services de la bibliothèque -Des photos de la bibliothèque sur le site web -Donner un accès à une sélection des ressources numériques accessible librement sur Internet -Accès direct aux site web 	<ul style="list-style-type: none"> -Accès aux ressources numériques est limité sur le campus pour les étudiants -Pas de formulaires spécifiques en ligne pour la suggestion d'achat -Excepté le prêt et la consultation sur place, les services ne sont pas indiqués sur l'interface de la bibliothèque ou dans les guide d'utilisateur -Pas de date de dernières modifications sur le site -La relation avec les étudiants est à améliorer -horaire d'ouverture pas très large
Base arrière	<ul style="list-style-type: none"> -Acquisition des documents pédagogiques faite en collaboration avec les membres du corps enseignant -Acquisition en prenant en compte les suggestions du public -Service de dépannage informatique -Le catalogue en ligne donne un accès aux ressources numériques 	<ul style="list-style-type: none"> -La politique d'acquisition n'est pas indiquée sur l'interface de la bibliothèque
Gestion	<ul style="list-style-type: none"> -Une stratégie de développement précise -L'ambiance dans l'équipe est bonne -Un autonomie de décisions de la part du manager -Une répétition claire des tâches -Indicateur sur l'usage de la bibliothèque 	<ul style="list-style-type: none"> -Pas des études de satisfaction d'usages et de besoins auprès du public

V.4. La bibliothèque de l'Université de Qalamoun²²⁹

Créée en 2003, la bibliothèque centrale de l'Université de Qalamoun (seule implantée sur le campus) a pour vocation première de « *répondre aux besoins des étudiants et enseignants en documentation récente, imprimée et électronique, en arabe et en langues étrangères* »²³⁰.

La bibliothèque occupait, pendant la période d'administration de nos questionnaires (avril 2009), une surface estimée à 1,300m² et se situait (provisoirement) au sous-sol du bâtiment d'administration de l'université. Son nouveau local, dont le plus important parmi les bibliothèques universitaires syriennes, s'est inauguré par le Ministre de l'enseignement supérieur le 18 avril 2010. La nouvelle bibliothèque, d'une surface de 6,845m², se compose de trois niveaux. Le sous-sol contient un point de vente des manuels universitaires et de papeterie, une salle de réception et deux salles de conférences bien équipées. Le premier étage comprend un espace consacré au fonds documentaire (accessible en libre accès et classé thématiquement selon la classification Dewey), huit salles individuelles dédiées aux enseignants-chercheurs équipées d'ordinateurs reliés à Internet et enfin un espace de lecteurs de 1,200 places assises, équipé d'une photocopieuse²³¹ (contrôlée par un employé), d'une imprimante et de cent postes informatiques connectées à Internet. Le deuxième étage est réservé à l'espace de restauration et à une terrasse.

La bibliothèque s'organise, depuis l'ouverture de son nouveau local, en trois sections assurant son rôle et ses fonctions (cf. Figure n°11). Ce sont la section de l'acquisition, la section du catalogage et de classification, et la section de prêt et de services aux utilisateurs. Le vice-président de l'université pour les affaires académiques est celui qui contrôle et supervise

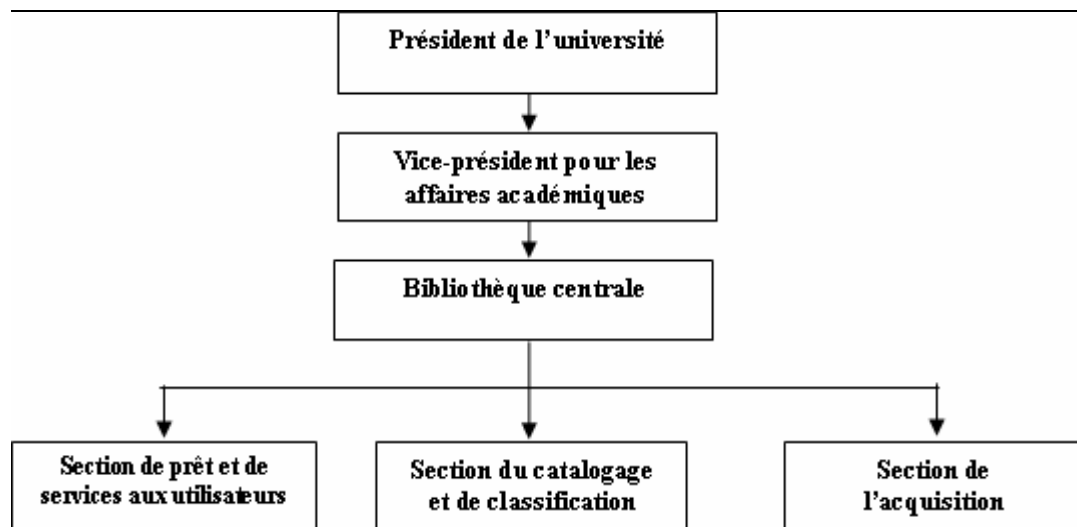
²²⁹ The library of the University of Kalamoun.

²³⁰ Il s'agit d'une traduction de sa mission: "The Central Library makes available, to students and professors alike, modern references in print and in electronic format in Arabic and major foreign languages, in coordination with staff members and the University Administration..." Accessible sur: <http://www.uok.edu.sy/uok/index.php?option=com_content&view=article&id=165:2009-09-08-10-43-47&catid=26:2009-08-09-09-58-23&Itemid=45&lang=en>. (Consulté le 10 août 2010).

²³¹ Les photocopieurs génèrent du bruit à la bibliothèque : bruit des machines et bruit des conservation des usagers attendent leur tour.

l'ensemble de ses activités et qui détermine le montant de son budget annuel en fonction de la taille du public potentiel.

Figure 11 : Structure de la bibliothèque de l'Université de Qalamoun



Source : Entretien du 22 juillet 2010 auprès de la directrice de la bibliothèque centrale

Cinq personnes, y compris la directrice (juillet 2010) travaillent à la bibliothèque. Chacune possède une fonction précise à accomplir. Deux sont étudiants à l'Université de Qalamoun et travaillent à mi temps de 17h à 22h. Deux personnes de l'équipe sont diplômées en SIB. Le reste a, par contre, suivi, dès leur recrutement, une formation, relative à la classification Dewey et au catalogage ISBD, animée par la directrice de la bibliothèque. La maîtrise de l'anglais et de l'outil informatique (notamment Access et la navigation sur Internet) est un point commun chez tous les membres de l'équipe.

Cette bibliothèque est, jusqu'à présent, informatisée avec un logiciel maison élaboré avec Microsoft Access. Ses fonctions sont limitées. Il ne permet que d'enregistrer localement les notices bibliographiques (établies selon les normes ISBD) et de gérer le prêt et le retour à la bibliothèque. Seuls les bibliothécaires peuvent y accéder et faire la recherche bibliographique. Le fait de remplacer ce logiciel par Horizon est pourtant un projet en cours de préparation.

La bibliothèque possède une page web²³² (en anglais et en arabe) (cf. Figure n°12). L'accès est indirect à cette page. Plusieurs clics sont nécessaires pour y accéder. Cette page ne donne que quelques informations relatives à la mission de la bibliothèque, son fonds documentaire et une présentation de son espace physique.

Figure 12 : Interface de la bibliothèque de l'Université de Qalamoun



Le fonds de la bibliothèque est multidisciplinaire et multilingue (surtout anglais). Il comporte (chiffre 2010) 15,265 livres et une collection de 150 périodiques papiers. Leurs principaux domaines sont : la pharmacie, la médecine humaine, les arts, les sciences appliquées. La constitution du fonds se repose principalement sur des acquisitions et peu sur le dépôt légal (travaux universitaires des étudiants) et les dons.

Ce fonds regroupe aussi un ensemble de ressources numériques pour lesquelles l'université a négocié les licences. Ces ressources sont accessibles depuis le site de l'université²³³. Ce sont les suivantes (juillet 2010) :

²³² Disponible sur : <http://www.uok.edu.sy/uok/index.php?option=com_content&view=article&id=165:2009-09-08-10-43-47&catid=26:2009-08-09-09-58-23&Itemid=45&lang=en>. (Consulté le 10 août 2010).

²³³ Disponible sur : <<http://www.uok.edu.sy/uok/>>. (Consulté le 10 août 2010).

- **HINARI**²³⁴ depuis 2008 (offre un accès aux périodiques dans les domaines de la médecine et des sciences sociales) ;
- **SpringerLink**²³⁵ depuis 2009 (une BDD multidisciplinaire donnant un accès aux textes intégraux des périodiques, livres, référence et protocoles) ;
- **Academic OneFile de Gale Cengage Learnig**²³⁶ depuis 2010 (c'est une BDD multidisciplinaire dans une période de teste).

La politique d'acquisition a pour objectif actuellement d'enrichir le fonds documentaire en ressources numériques.

Il convient de préciser ici une tentative, datée de 2009, visant la constitution d'une bibliothèque numérique locale. Celle-ci regroupait une collection de livres électroniques (au format pdf) couvrant neuf disciplines différentes. Ces livres ont été offerts gratuitement par les enseignants de cette université. Sa finalité était d'enrichir le fonds documentaire de la bibliothèque et de fournir un accès à la documentation électronique adéquate aux programmes d'enseignement et à la recherche.

La bibliothèque centrale est ouverte aux étudiants, enseignants et personnel de l'Université de Qalamoun ainsi qu'aux étudiants et enseignants hors de cette université souhaitant consulter sur place son fonds documentaire.

Les services que la bibliothèque propose à son public sont traditionnelles et peuvent être regroupés en deux grandes catégories (cf. Tableau n°91) : mise à disposition de documents et espace de travail et de rencontre.

²³⁴ <<http://hinari-gw.who.int>>. (Consulté le 7 septembre 2010).

²³⁵ <<http://www.springerlink.com>>. (Consulté le 7 septembre 2010).

²³⁶ <<http://infotrac.galegroup.com/itweb/kalamoonpu>>. (Consulté le 7 septembre 2010).

Tableau 91 : Structuration de l'offre de services de la bibliothèque de l'Université de Qalamoun

	Mise à disposition	Espace de travail et de rencontre
Services de base	-Consultation sur place -Prêt réservé aux enseignants -Accès hors bibliothèque au fonds numérique	-Salle de travail commune -Salles individuelles réservées aux enseignants
Services complémentaires	-Fonds en libre accès -Espace de consultation -Accueil -Service de référence -Équipements informatiques -Prolongement de prêt réservé aux enseignants -Réservation réservée aux enseignants -Suggestion d'acquisition -Liste de nouvelles acquisitions -Visite -Guide d'utilisation des ressources numérique	-Jours d'ouverture étendus pendant la période d'examen -Équipement informatique -Documentation pédagogique accessible

- **Consultation sur place**

Toute la collection de la bibliothèque est en libre accès et peut être consultée sur place aussi bien par les lecteurs intérieurs qu'extérieurs tout au long de l'année dans les heures d'ouverture habituelles, du samedi au mercredi de 08h au 22h.

Il est important de souligner que la bibliothèque ne propose aucun catalogue à ses lecteurs. Ces derniers s'orientent directement aux rayons concernant leurs disciplines et/ou s'adresse aux bibliothécaires présents à l'accueil pour avoir une aide.

La bibliothèque est par contre bien équipée en informatique, ce qui permet aux usagers de consulter les ressources numériques offertes sur abonnement par la bibliothèque ou celles accessible librement sur Internet.

- **Prêt à domicile**

Le service de prêt à domicile n'est plus accessible aux étudiants depuis l'ouverture de la nouvelle bibliothèque. Ceci a pour objectif premier d'inciter les étudiants à fréquenter la bibliothèque et y passer plus de temps. Seuls les membres du corps enseignant peuvent emprunter (cf. Tableau n°92). Ils peuvent de même prolonger et réserver un document soit sur place soit par téléphone.

Tableau 92 : Conditions d'emprunt à la bibliothèque de l'Université de Qalamoun

Lecteurs intérieurs	Nombre de livres	Durée du prêt en jours
Etudiant	Non accessible	
Enseignant à mi temps	2	30
Enseignant à plein temps	3	30
Enseignant du module d'enseignement	Le manuel universitaire	un semestre

Source : Entretien du 22 juillet 2010 auprès de la directrice de la bibliothèque centrale

- **Suggestion d'acquisition**

Les étudiants comme les enseignants ont la possibilité de faire une proposition d'acquisition, en remplissant un formulaire de suggestion d'achat à l'accueil de la bibliothèque (ce service n'est pas accessible au personnel de l'université).

- **Visite de la bibliothèque**

L'Université de Qalamoun organise, au début de chaque année universitaire, des visites guidées permettant aux nouveaux étudiants de découvrir l'université, dont la bibliothèque centrale constitue l'un des principaux lieux de visite. La visite à la bibliothèque, d'une durée d'environ de quinze minutes, est animée par un bibliothécaire qui permet aux nouveaux étudiants de découvrir les différents espaces de la bibliothèque, prendre connaissance de son fonds documentaire ainsi que de services proposés. Des guides d'utilisation des ressources numérique sont accessibles à l'accueil.

La bibliothèque lancera prochainement (année 2010/2011) un nouveau service celui de la formation à l'utilisation des ressources électroniques à cause de leur faible usage notamment par les étudiants.

- **Accueil/service de référence**

Les bibliothécaires qui travaillent à l'accueil sont à la disposition des lecteurs pour les aider à localiser un document à la bibliothèque, les orienter vers les documents nécessaires à leurs sujets de recherche ou d'étude et tout autre renseignement.

- **Diffusion de l'actualité**

Pour informer la communauté de toute nouveauté à la bibliothèque (nouvelle acquisition, nouveau service...), les bibliothécaires diffusent des annonces sur le tableau d'affichage, sur les deux écrans de la bibliothèque et par l'envoi des e-mails internes aux membres du corps enseignant.

- **Lieu de travail**

La bibliothèque propose à son public un lieu de travail spacieux, lumineuse et bien équipé ; un lieu de vie (restauration), et un lieu culturel (librairies). Les enseignants profitent, en outre, de salles individuelles équipées pour pouvoir travailler au calme. Une ouverture exceptionnelle, toute la semaine, donne aux étudiants un espace tranquille pour réviser leurs examens.

Le bilan de l'environnement interne de la bibliothèque de l'Université de Qalamoun (cf. Tableau n°93) relève que la bibliothèque bénéficie d'un local spacieux et assez bien aménagé. En revanche, les activités de services et managériales sont déficientes.

Tableau 93 : Bilan de l'analyse interne de la bibliothèque de l'Université de Qalamoun

Éléments clés	Atouts	Faiblesses
Moyens matériels	-Espace de travail et de rencontre -Projet de réinformatisation prochain -Espace bien équipé en informatique -Fonds documentaire en augmentation	-L'agencement de l'espace est nécessaire pour réduire le bruit
Moyens humains		-Leur nombre est insuffisant -Les diplômés en SIB ne sont très qualifiés quant aux nouvelles tâches de la réinformatisation -Ne possède pas des compétences relationnelles et informatiques -Recrutement
Moyens financiers	-Suffisant et en augmentation	-Pas d'autonomie financier
Structuration offre de services	- Offre plutôt déclinée en largeur, centrée sur la mise à disposition un lieu de travail et de vie	
Face avant	-Jours d'ouverture étendus -Fonds en accès libre -Horaire d'ouverture large -Espace réservé aux enseignants -Des nouvelles services à proposés	-Service accessibles sur place -Prêt ne plus accessible aux étudiants -Page web de la bibliothèque est à améliorer -L'accès au site web est indirect -Pas du catalogue mis à disposition -Autonomie des usagers à développer -Pas de guide d'utilisateur -Les règlements intérieurs ne sont pas annoncés -Visite annuelle insuffisant
Base arrière	-Une orientation vers la négociation des ressources numériques	-Outils professionnels inadaptés
Gestion	-Nouvelle organisation de travail	-Pas d'autonomie de décision -Manque de communication interne et externe -Peu d'indicateurs sur l'activité -Pas de plan de développement

V.5. La bibliothèque de l'Université Internationale des Sciences et Technologies²³⁷

Ouverte en octobre 2005, la bibliothèque centrale de l'Université Internationale des Sciences et Technologies (seule implantée sur le campus) est chargée de « *fournir à la communauté universitaire, c'est-à-dire aux étudiants, membres du corps enseignant et personnel de l'université, un accès facile aux ressources d'information convenables à l'enseignement et à la recherche dans les disciplines couvertes par l'université* »²³⁸.

La bibliothèque, d'une superficie de 250m², est située au rez-de-chaussée du bâtiment de la Faculté de Pharmacie et organisée en espace de travail et espace dédié à la collection en libre accès. Une annexe de la bibliothèque (espace de travail) se trouve au bâtiment de la Faculté de la Médecine Dentaire et occupe une surface de 300m². Une extension est prévue pour l'année universitaire 2010/2011 avec la construction d'un nouveau local de 800m² (données juillet 2010).

Elle est placée sous l'autorité directe du Vice-président de l'université pour les affaires académiques. Ce dernier détermine son budget annuel en fonction du plan de développement de la bibliothèque.

L'équipe de la bibliothèque, selon les données recueillies en 2010, est constituée de deux²³⁹ bibliothécaires qualifiés et formés aux nouvelles technologies. Ils sont porteurs d'un diplôme d'études supérieures en SIB. Ils maîtrisent la langue anglaise et sont à l'aise avec les outils

²³⁷ International University for Science and Technology library (IUST library).

²³⁸ Il s'agit d'une traduction du texte relatif à la mission de la bibliothèque : "*IUST library plays a main role in serving the academic community represented by students, administration, employees, and faculty members by providing them with materials and scientific means and offering facilities and services that suit the university's curricula*". Accessible sur : <http://www.iust.edu.sy/forms/pages/library_en.php>. (Consulté le 10 août 2010). S'ajoutent à cela les données issues d'un entretien réalisé, en juillet 2010, auprès d'un bibliothécaire à cette bibliothèque.

²³⁹ En 2009, l'équipe de la bibliothèque se composait de trois personnes dont un est titulaire d'un doctorat en SIB.

informatiques (conditions de recrutement). De plus, Internet fait partie essentielle de leur pratique professionnelle quotidienne qui leur permet de mettre à jour leurs connaissances et leurs savoir-faire. Ils consultent davantage les sites des BU étrangères et utilisent le service « demande au bibliothécaire » pour trouver une réponse à leurs interrogations. Il est cependant dommage qu'aucune coopération ne soit envisageable entre eux. Ils ne sont pas des collègues de travail mais plutôt des concurrents.

C'est à partir de fin 2008 que la bibliothèque a remplacé son système local d'informatisation (élaboré avec Access) par le système intégré de gestion de bibliothèque NewGenLib, développé en Inde. Toutes les fonctions de base sont informatisées (acquisition, catalogage, gestion de prêt...). Néanmoins, dès fin avril 2009, le catalogue a été mis en ligne à la disposition des lecteurs. Ceci ne permet que de repérer les documents imprimés.

Conformément à sa mission, le fonds documentaire regroupe principalement les domaines enseignés à l'université. Il se limitait, durant la période d'administration de nos questionnaires (avril 2009), à l'imprimé. Pourtant, dès fin avril 2009, le fonds s'est enrichi d'un éventail de ressources numériques (négociées par l'université). D'après le chiffre de l'année 2010, la bibliothèque détient près de 10,500 documents accessibles au public cible en libre accès (7,200 livres imprimés, 100 abonnements en cours à des revues imprimées, une collection importante d'ouvrage de référence...). Elle propose aussi un accès à **Ebrary**²⁴⁰ (une base de données regroupant près de 40,000 e-books dans la plupart des disciplines scientifiques) et à **SpringerLink**²⁴¹ (une collection de revues électroniques composées de 1,795 titres dans onze domaines différents tels le génie informatique, les mathématiques et statistiques et la Médecine).

Le fonds de la bibliothèque est, par ailleurs, catalogué selon la 2^e édition des Règles de catalogage anglo-américaines (AACR2) et classé selon la 22^{ème} édition des principes de la classification décimale Dewey (DDC 22)²⁴². Dans la majorité de cas, les bibliothécaires récupèrent les notices bibliographiques et créent celles qui sont inexistantes, telles que les notices de livres arabes.

²⁴⁰ <<http://site.ebrary.com/lib/intunist/home.action>>. (Consulté le 07 septembre 2010).

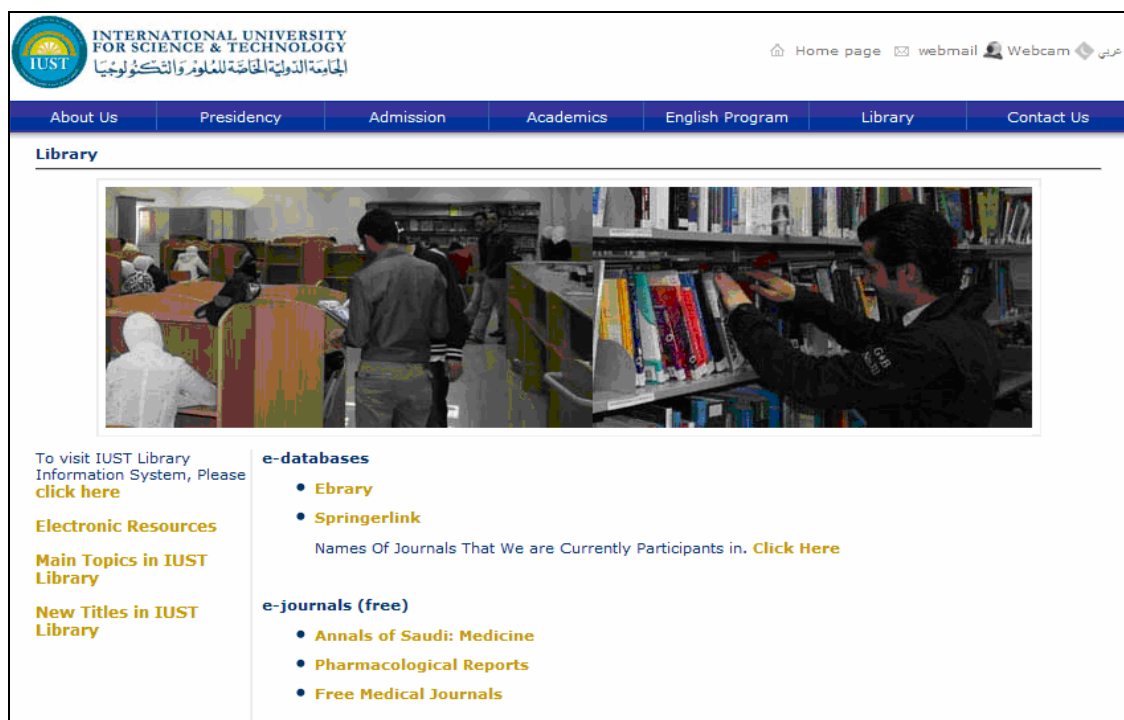
²⁴¹ <<http://www.springerlink.com/home/main.mpx>>. (Consulté le 07 septembre 2010).

²⁴² The Dewey Decimal Classification.

La constitution et le développement du fonds documentaire papier s'effectuent essentiellement en tenant compte les suggestions d'achat des membres du corps enseignant. Le rôle des bibliothécaires consiste, en fait, à leur transmettre, au fur et à mesure, la liste de nouveaux documents offerte par les éditeurs ou leurs organismes représentatifs ; à vérifier que les titres sélectionnés par les enseignants n'existent pas déjà dans la collection de la bibliothèque ; et enfin à solliciter au Comité d'achat de l'université de faire les démarches d'acquisition. Ainsi, outre l'achat, la bibliothèque développe son fonds documentaire via le dépôt légal des travaux d'étudiants et le don. Citons à titre d'exemple qu'un ensemble d'ouvrages, choisi par les enseignants, a été offerts à la bibliothèque (par les éditeurs) suite à une exposition des livres organisée par la bibliothèque en mars 2010.

La bibliothèque possède un site²⁴³ web (en arabe et en anglais) accessible à partir de la page d'accueil de l'université (cf. Figure n°13). Ce site présente la mission de la bibliothèque, son fonds documentaire, la nouvelle acquisition et donne un accès à son catalogue informatisé et à ses ressources numériques et un contact.

Figure 13 : Interface de la bibliothèque de l'Université Internationale des Sciences et Technologies



²⁴³ Disponible sur: <http://www.iust.edu.sy/forms/pages/e_resources_en.php>. (Consulté le 10 septembre 2010)

Dès leur rattachement à l'université, les étudiants, membres du corps enseignant, personnel peuvent bénéficier de la collection de la bibliothèque et les services y associant sur présentation de la carte d'étudiant, le contrat de nomination ou l'attestation d'emploi.

Les services que la bibliothèque offre au public cible peuvent se regrouper en deux grandes catégories : mise à disposition de documents et l'espace de travail (cf. Tableau n°94) :

Tableau 94 : Offre de services de la bibliothèque de l'Université Internationale des Sciences et Technologies

	Mise à disposition	Espace de travail
Service de base	- Consultation sur place - Prêt à domicile - Suggestion d'acquisition réservée aux enseignants - Accès hors bibliothèque au fonds numérique	- Salle de travail calme
Services complémentaires	- Espace de consultation - Catalogue en ligne - Accueil - Service de référence - Prolongement - Réservation - Équipements informatiques - Compte lecteur - Fonds en libre accès - Nouvelles acquisitions - Guide d'utilisation du catalogue en ligne - Guide d'utilisation des ressources numériques	- Équipement informatiques. - Documents pédagogique accessible
Service en ligne	- Catalogue en ligne - Prolongation - Réservation - Compte utilisateur - Suggestion d'achat (enseignants) - Nouvelles acquisition - Site web	

- **Consultation sur place**

Tout le fonds imprimé est accessible en libre accès et classé par thème, selon la classification Dewey. Les lecteurs peuvent le consulter pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque, c'est-à-dire du samedi au mercredi de 08h30 à 16h30. Un catalogue local en ligne est à la disposition des lecteurs pour en faciliter l'accès.

Relativement aux ressources numériques, elles ne sont qu'accessibles sur le campus de l'université. Pour y faciliter l'accès, la bibliothèque met à la disposition de ses lecteurs

cinquante-huit²⁴⁴ postes informatiques connectés à Internet et reliés à deux imprimantes. Ces ressources sont aussi consultables depuis n'importe quel poste informatique répartis sur le campus ou depuis un portable personnel avec une connexion Wi-Fi. Il convient de préciser que le WiFi n'existe plus à la bibliothèque. Ceci afin de réduire le bruit des conversations de ceux qui y viennent pour consulter leur messagerie électronique et de garantir un espace libre pour ceux qui veulent consulter le fonds documentaire.

- **Prêt à domicile**

Une partie de la collection imprimée est disponible pour le prêt à domicile (par exemple, les ouvrages de référence et les périodiques ne sont pas empruntables). Les lecteurs qui souhaitent emprunter (ou consulter les ressources numériques) doivent préalablement s'inscrire auprès de la bibliothèque. L'inscription est gratuite.

La bibliothèque offre ce service à tous les membres de la communauté universitaire, mais à condition d'emprunt différente (cf. Tableau n°95).

Tableau 95 : Conditions d'emprunt à la bibliothèque de l'Université Internationale des Sciences et Technologies²⁴⁵

Lecteurs intérieurs	Nombre de livres	Durée du prêt en jours
Étudiants	2	3
Membres du corps enseignant	3	15
Doyens	5	30
Personnel de l'université	3	15

Les lecteurs ont la possibilité de prolonger deux fois les documents empruntés pour une durée égale à la durée du prêt (excepté ceux réservés par un autre lecteur). La prolongation se fait sur place au comptoir de prêt, par téléphone ou en ligne.

Les lecteurs peuvent de même réserver un document emprunté par un autre lecteur et ont deux jours pour venir l'emprunter dès son retour à la bibliothèque. La réservation se fait sur place et en ligne.

²⁴⁴ Huit à la bibliothèque centrale et cinquante dans l'espace de travail

²⁴⁵ Les étudiants doivent déposer leur carte d'étudiant à l'accueil pour pouvoir emprunter.

Un « compte lecteur»²⁴⁶ est ouvert aux lecteurs à partir du catalogue en ligne. Ceci leur permet de visualiser leurs données personnelles, documents en prêt ainsi la date de retour, documents réservés.

Les enseignants ont le droit de demander aux bibliothécaires de suspendre, temporairement, le prêt de certains ouvrages pour assurer que tous les étudiants vont en bénéficier pour le besoin de cursus universitaire.

- **L'accueil/service de référence**

À l'accueil travaillent deux bibliothécaires, qui sont à la disposition des utilisateurs pour toute aide relatif à la localisation d'un document, à l'utilisation du catalogue de la bibliothèque, à l'utilisation des ressources numériques, etc.

En outre, deux guides d'utilisation (formant papier), rédigés en arabe par les bibliothécaires, sont à la disposition des lecteurs depuis 2010 : l'un est spécialement dédié à l'usage du catalogue informatisé, l'autre est consacré à l'usage d'Ebrary.

- **Suggestion d'acquisition**

Seuls les membres du corps enseignant peuvent faire une proposition d'achat pour un document qui n'existe pas dans la collection de la bibliothèque. Ce service est disponible sur place à l'accueil par le dépôt d'un formulaire de suggestion d'achat et par e-mail.

- **Diffusion de l'actualité**

Pour informer son public de toute nouveauté à la bibliothèque (nouveau service, nouvelle acquisition...), la bibliothèque fait une annonce sur le tableau d'affichage de la bibliothèque et celui de l'université, contacte les membres du corps enseignant (face à face, téléphone, e-mail) et /ou diffuse des annonce sur son site web.

- **Lieu de travail**

La bibliothèque offre à ses lecteurs un espace calme pour y travailler sur leurs propres documents et/ou ceux de la bibliothèque.

²⁴⁶ « See your circulation data ».

Par ailleurs, il est important de souligner que trois nouveaux services sont en cours de préparation pour l'année universitaire (2010/2011) :

- 1 Une courte formation, d'une durée de dix minutes, dédiée aux nouveaux étudiants relative à l'usage du catalogue de la bibliothèque et des ressources numériques ;
- 2 Demande aux bibliothécaires (un service on ligne) ;
- 3 Suggestion d'acquisition pour les étudiants.

Le bilan de l'environnement interne de la bibliothèque de la Université Internationale des Sciences et Technologies (cf. Tableau n° 96) montre une orientation vers la diversité de l'offre proposée aux usagers. Cependant, des contraintes d'organisation sont à résoudre.

Tableau 96 : Bilan de l'envenimement interne de la bibliothèques de l'Université Internationale des Sciences et Technologies²⁴⁷

Éléments clés	Atouts	Faiblesses
Moyens matériels	-Agrandissement prévu -Toutes les activités de base sont informatisées -Bibliothèque équipée en informatique	-Pas de Wi-Fi à la bibliothèque -Pas assez d'exemplaire -Mobilier n'est pas confortable -Horaires d'ouverture pas très large
Moyens humains	-Qualifiés -Assez motivés	-Leur nombre est insuffisant -Pas de formation continue pour améliorer leur savoir faire -Leurs compétences relationnelles sont inadaptées
Moyens financiers	-Suffisante	-Pas d'autonomie financier
Structuration offre de services	-Offre se décline en profondeur pour donner aux usagers un accès au fonds documentaire avec de modalité différentes	
Face avant	-Autonomie des usagers -De nouveaux services sont à proposés -Des guides utilisateurs sont ouverts aux usagers -Une relation étroite avec les enseignants	-Accès aux ressources numériques limité sur le campus -Une orientation vers le rôle pédagogique de la bibliothèque -Site web à développer - Conditions matérielles et humaines d'accueil déficientes -Règlement intérieur n'est annoncé -Politique d'acquisition n'est pas affichée -Pas de confiance en usagers -Horaires d'ouverture pas très large
Base arrière	-Une grande partie du budget est consacrée au développement de la collection.	-Acquisition basée totalement sur les suggestions des enseignants
Gestion		-L'ambiance dans l'équipe est affreuse -Pas de répartition claire des tâches -Pas d'autonomie managérial -Pas d'évaluation auprès des usagers -Le travail interne se réalise à l'accueil entre temps libre

²⁴⁷Les ressources financières sont suffisantes selon l'avis des bibliothécaires.

Conclusion

Cet aperçu général de la situation actuelle des bibliothèques de cinq universités syriennes sélectionnées montre une diversité en terme des locaux, du personnel et/ou de structure. Toutefois, elles ont toutes pour première mission de soutenir l'enseignement et/ou la recherche à l'université de rattachement. Leur financement provient directement de leur université. Leur gros public est composé principalement des membres du corps enseignant et étudiants intérieurs. L'offre de services proposée par ces bibliothèques est étroite et centrée sur la mise à disposition de documents et sur la mise à disposition d'un espace de travail. Quelques différences apparaissent dans le développement de l'offre en profondeur. Les services de proximité sont le plus souvent offerts. Ceci constitue d'ailleurs une contrainte pour les usagers qui devront se déplacer pour pouvoir en bénéficier. Très peu sont encourus les services proposés en ligne. Ils se limitent à l'accès à distance à un ensemble de ressources numériques sous forme d'abonnement. De plus, seul quelques bibliothèques proposent à leur public la possibilité de prolonger un prêt et de réserver un document en ligne. En outre, les sites web de ces bibliothèques nécessitent une amélioration importante au niveau du contenu, des services et de l'ergonomie.

Le progrès technologique et la mutation de l'enseignement supérieur et leurs conséquences sur les besoins informationnels du public universitaire entraînent l'obligation de diversifier et d'élargir l'offre de services pour une meilleure satisfaction des usagers.

Le chapitre qui suit propose une nouvelle structuration de l'offre de services adaptée aux besoins des universitaires syriens.

Chapitre VI

L'adaptation de l'offre aux besoins des universitaires syriens

Introduction

Les mutations de l'enseignement supérieur et celles du secteur des TIC, que nous avons détaillé au cours du deuxième chapitre, génèrent la nécessité d'ajuster l'offre de services à la diversité des besoins informationnels des étudiants et membres du corps enseignant pour une meilleure satisfaction et fidélisation. Pour pouvoir réussir l'adéquation entre offre et besoins, les BU syriennes devraient désormais se concevoir comme une organisation de service et non plus se concentrer sur le traitement des documents. Elles devraient également s'organiser autour de la satisfaction des usagers tout en offrant des services innovants et de bonne qualité.

Dans ce dernier chapitre, nous présenterons la structuration de la nouvelle offre de services que nous avons conçu pour répondre aux besoins des universitaires syriens. Nous proposons ensuite un ensemble de recommandations permettant de réduire les écarts de qualité perçue et d'assurer la satisfaction des universitaires. Mais il convient avant cela de se rappeler les principaux éléments clés de l'analyse interne et celle du public.

VI.1. Éléments d'analyse

VI.1.1. La segmentation du public universitaire

La segmentation consiste, comme nous l'avons vu dans le premier chapitre de cette thèse, à découper le public universitaire en sous groupes homogènes et distincts, ceci a pour objectif de mieux répondre aux attentes du public cible. L'utilité de la segmentation résulte de

l'hétérogénéité des besoins des universitaires et de l'impossibilité pour la bibliothèque de concevoir une offre sur mesure pour chacun d'entre eux. Pour bien segmenter ce public, il est conseillé d'identifier les grands profils types d'universitaires, regroupés en trois à sept segments, tout en partant principalement de ses caractéristiques socioprofessionnelles et/ou informationnelles. Les caractéristiques comportementales de ce public servent d'ailleurs à affiner la segmentation.

L'analyse des données primaires et secondaires que nous avons collectées tout au long de cette étude nous amène à structurer notre public²⁴⁸ universitaire interrogés autour de trois grands segments : les **étudiants en licence**, les **étudiants en études supérieures** et les **membres du corps enseignant**. Chacun d'entre eux sera par la suite affiné en fonction de leur nature (mode d'enseignement des étudiants en licence, nature de formation des étudiants gradués et statut des enseignants).

VI.1.1.1. Les étudiants en licence

Les étudiants en licence (du L1 au L6) sont le segment le plus grand du public de la bibliothèque universitaire en Syrie. Actuellement, ils appartiennent à cinq modes²⁴⁹ d'enseignement différents. L'apprentissage s'y organise, principalement, autour de l'enseignant en tant que source principale d'information de l'étudiant. Dans l'enseignement virtuel, la différence réside pourtant dans le fait que l'information passe de l'ordinateur de l'enseignant à l'ordinateur de l'étudiant. En effet, les résultats issus de notre enquête montrent que les photocopies distribuées par les professeurs sont les documents le plus souvent utilisés par les étudiants en licence pour réussir leurs examens. De plus, très peu sont ceux qui vont au-delà de la documentation (imprimée et/ou électronique) conseillée par leurs professeurs. Il est ainsi stratégique pour chaque bibliothèque universitaire de développer des relations de collaboration avec les membres du corps enseignant afin d'enrichir la collection par la documentation pédagogique utile à la réussite des étudiants, comme les photocopies, les annales des sujets d'examens et les documents demandés par les enseignants.

²⁴⁸ Il est important de souligner qu'au cours de notre quatrième chapitre relatif aux pratiques informationnelles des universitaires syriens, nous avons présenté les résultats de notre enquête (quantitative et qualitative) en distinguant entre le public effectif et celui potentiel. Dans le présent chapitre, nous avons privilégié de regrouper leurs besoins d'information pour pouvoir ensuite concevoir une offre de services appropriée aux besoins de l'ensemble du public universitaire en Syrie.

²⁴⁹ Rappelons-le, l'enseignement général, l'enseignement parallèle, l'enseignement ouvert, l'enseignement virtuel et l'enseignement privé. L'enseignement « au cours de soir » sera bientôt mise en place.

Outre la validation des examens, des travaux universitaires individuels et/ou en group (devoir, exposé, mémoire de fin d'études, etc.) sont à valider aussi. L'analyse approfondie des résultats de notre enquête montre que les étudiants en licence consultent davantage les ouvrages et s'orientent de plus en plus vers Internet. Quelques petites différences apparaissent pourtant entre disciplines et niveaux de licence²⁵⁰. Il en ressort, en outre, que les étudiants en licence, surtout les débutants, ne sont pas très à l'aise avec la recherche dans le catalogue (fiche ou en ligne), sur les rayons et/ou sur Internet. Ils ne comprennent pas bien les indices de la classification Dewey et ne savent pas comment repérer le bon document dans la masse d'information disponible sur Internet. De plus, il en ressort que les étudiants débutant hésitent trop avant de poser une question au personnel à l'accueil. Outre le développement des collections, il est désormais stratégique pour chaque bibliothèque universitaire de développer des services d'accompagnement visant à aider ces étudiants à accomplir leurs travaux académiques. Par ailleurs, il est apparu que les étudiants des années terminales (L4, L5, et L6) empruntent plus de documents que leurs camarades des autres années. C'est pour cela qu'il est important de leur proposer une modalité d'accès spécifique plus adaptée à leurs besoins (par exemple, la possibilité d'emprunter plus de documents et pour une durée plus étendue).

Les étudiants en licence accordent une importance à l'espace physique de la bibliothèque universitaire. Nos résultats montrent, en fait, que ces étudiants y viennent en premier lieu (entre deux cours, pendant la période de préparation d'examens...) pour trouver un lieu calme pour travailler, le plus souvent, sur leurs propres documents. Il est alors important pour chaque bibliothèque de développer la convivialité et l'aspect technique (WiFi, prises électroniques...) de cet espace. En outre, les étudiants en licence, quelque soient leur mode d'enseignement, ont de plus en plus besoin de travailler en groupe pour élaborer les dossiers collectifs exigés par leurs professeurs. Il convient désormais de mettre à leur disposition des salles de travail en groupes bien équipées.

Les étudiants de l'enseignement ouvert sont le segment du public le plus difficile à attirer à la bibliothèque universitaire, car, d'une part, ils ne se trouvent sur le campus qu'en deux jours par semaine (vendredi et samedi) et, d'autre part, ils visent à réussir les examens de la

²⁵⁰ Par exemple, il est apparu que plus l'étudiant avance en niveau de licence plus il utilise les revues scientifiques. Les étudiants en sciences dures et ceux en sciences médicales et pharmaceutiques accordent une importance aux revues scientifiques quelque soient leur niveau en licence.

manière la plus économique possible du fait qu'une grande partie d'entre eux est en situation professionnelle. Ils sont intéressés en premier lieu par les manuels académiques. Une offre de ressources et de services spécifique, sur place et à distance, s'impose désormais pour répondre à leurs besoins.

Notre étude a révélé également qu'une forte corrélation significative existe entre l'utilisation de la bibliothèque universitaire et la prescription enseignante. En prenant ce résultat en compte, il convient de convaincre les membres du corps enseignant de l'utilité de la bibliothèque universitaire pour les activités d'enseignement et de les inciter à encourager leurs étudiants à fréquenter cette bibliothèque. Ceci pourrait en fait être un premier pas pour accueillir des étudiants non usagers. Une offre spécifique et de qualité s'impose par la suite pour garantir la satisfaction et la fidélité de ce nouveau public.

Le tableau ci-dessous (n°97) récapitule les caractéristiques les plus marquantes des profils des étudiants en licence affinées selon leur mode d'enseignement.

Tableau 97 : Bilan des caractéristiques des étudiants en licence selon les modes d'enseignement

Mode d'enseignement	Général/Parallèle	Ouvert	Virtuel	Privé
Caractéristiques socioprofessionnelles				
Langue d'enseignement	-Arabe hormis les filières des langues étrangères		-Arabe et/ou anglais -Dans certains programmes, des cours sont organisés pour renforcer les compétences des étudiants en langue anglaise et/ou en informatique	-Arabe, anglais et/ou français -Des cours sont organisés pour les nouveaux étudiants permettant de développer leurs compétences informatiques et/ou celles en langues étrangères
Déroulement des cours	-Du dimanche au jeudi	-2 jours : vendredi et samedi	-Cours <i>online</i> et <i>offline</i>	-Du samedi au mercredi
Organisation de l'année universitaire	-2 semestres et trois sessions d'examens organisées en janvier, en juin et entre août et septembre	-2 semestres se terminent par une session d'examens organisée en février et en juillet	-Un semestre en printemps et l'autre en automne	-3 semestres dont celui de l'été est facultatif se terminent par une série d'examens
Condition de réussite dans les études	-Validation des examens -Dans certaines filières, il faut valider aussi les TP, TD, stages et/ou réaliser des travaux universitaires -La présence aux cours, dans certaines filières, est obligatoire	-Validation des examens -Peu de travaux universitaires est requis	-Validation des examens -Pour certaines programmes réalisation des travaux universitaires (devoirs, mémoire de fin d'études...) -Un pourcentage de présence <i>online</i> est obligatoire	-Validation des examens -Souvent validation des TP, des TD et/ou réalisation des travaux universitaires -La présence aux cours est obligatoire
Autres	-La tranche d'âge est souvent comprise entre 19 et 24 ans	-L'âge est variable (à partir de 19 ans) -La grande majorité est en situation professionnelle		-La tranche d'âge est souvent comprise entre 19 et 24 ans
Caractéristiques informationnelles				
Type de documents utilisés pour préparer les examens (ordre d'utilisation)	-Polycopie, manuel académique, annales de sujets d'examens et note personnelle (souvent imprimés)	-Manuel académique, annales de sujets d'examens, polycopie et note personnelle (souvent imprimés)	-Polycopie, manuel académique, doc. numériques conseillés par les professeur et annales de sujets d'examens (souvent doc. enligne).	-Polycopie, manuel académique, note personnelle, et doc papiers conseillés par les professeurs (souvent imprimés)
Type de documents utilisés pour réaliser les travaux universitaires (ordre d'utilisation)	-Ils utilisent davantage les ouvrages imprimés. Les travaux universitaires et les revues sont souvent des sources complémentaires	-Il y a peu d'étudiants qui font de la recherche. Ils utilisent davantage les livres imprimés	-Ils privilégient la complémentarité « livres – Internet – travaux universitaires » (souvent sous support numérique)	-Ils utilisent plus de livres imprimés que de revues et de travaux universitaires
	-l'utilisation de l'Internet varie en fonction des disciplines et de la prescription enseignante -Les étudiants non usagers recourent à Internet comme source principale d'information plus que leurs camarades qui fréquentent la BU			

Attentes quant aux ressources numériques (ordre de souhait)	-Ils souhaitent avoir un accès à une sélection des signets, à la production universitaire (cours, travaux universitaires...) et au fonds documentaire numérisé	-Ils souhaitent avoir un accès à la production universitaire, à une sélection des signets, et aux ressources commerciales en langue arabe et anglaise	-Ils souhaitent avoir un accès aussi bien aux ressources commerciales en langues étrangères qu'à une sélection des signets. La production universitaire est aussi privilégiée
Caractéristiques comportementales			
Utilisation de la BU	<ul style="list-style-type: none"> -Les étudiants montrent dans leur majorité un profil d'utilisateurs occasionnels et d'utilisateurs insatisfaits -Les utilisateurs sont plus des étudiants dans les années terminales (L4, L5 et L6) et ceux qui appartiennent à l'enseignement général/parallèle et l'enseignement privé -Les non utilisateurs sont plus des étudiants en L1 et des étudiants qui appartiennent à l'enseignement virtuel et à l'enseignement ouvert -Une forte corrélation existe entre la fréquentation de la BU et les recommandations des enseignants -Le travail sur place est la toute première raison de se rendre en BU pour les étudiants en L1, L2 et L3. Les étudiants des années terminales travaillent sur place mais ils montrent plus un profil de « gros consommateur » -Les étudiants en licence utilisent Internet comme principale source de la documentation numérique. Cependant, les étudiants inscrits à l'Université Arabe Internationale recourent en premier lieu à leur BU pour accéder à la documentation numérique -La méconnaissance, l'insatisfaction, l'inadaptation de l'offre sont les raisons principales du faible usage de la documentation numérique offerte par la BU 		
Caractéristique et compétences documentaire et informatiques	<ul style="list-style-type: none"> -Les étudiants de première année de licence sont le plus souvent perdus lors de la consultation du catalogue, de l'interrogation de ressources numériques, de la recherche d'un document sur les rayons... -Les étudiants sont, en majorité, équipés de téléphone mobile et certains d'entre eux sont abonnés à 3G pour pouvoir accéder à Internet -De plus en plus, les étudiants achètent des ordinateurs portables -Pour rechercher sur Internet, les étudiants utilisent surtout <i>Google</i>, <i>Yahoo</i> et <i>Wikipédia</i> -Les messageries et les forums de discussion sont de plus en plus utilisés 		
Attentes quant aux services numériques (ordre de souhait)	-Ils souhaitent avoir un accès facile à l'information (sur place et à distance), des services de veille pédagogique (cours, annales de sujets d'examens...) et se former à la recherche sur Internet		

VI.1.1.2. Les étudiants en études supérieures

Les étudiants en études supérieures suivent l'une de ces deux voies de formation : une à finalité professionnelle (diplôme et master spécialisé professionnel) et l'autre à finalité recherche (master recherche et doctorat). Ils appartiennent soit à l'enseignement général soit à l'enseignement virtuel. Toutefois, seul l'enseignement général délivre, à l'heure actuelle, un diplôme au niveau doctoral. Par ailleurs, la formation des études supérieures est un projet à très court terme dans l'enseignement privé. Les bibliothèques des universités privées doivent, par conséquent, se préparer pour pouvoir accueillir ce futur segment du public.

Pour réussir leurs examens, il est apparu que les étudiants gradués privilégient, comme les étudiants en licence, les photocopies et les manuels académiques. De même, ils recourent davantage, mais de manière plus systématique, à la bibliographie proposée par leurs professeurs. La différence réside cependant dans le fait qu'une grande partie d'entre eux lisent également autres documents (imprimés et numérique) dans l'objectif d'avoir de bonnes notes. La relation entre les étudiants gradués ne sont pas en fait une relation des collègues mais plutôt une relation de concurrence. Il est ainsi stratégique pour chaque bibliothèque universitaire de développer des outils d'écoute des besoins des professeurs et des étudiants gradués pour pouvoir enrichir la collection par la documentation pédagogique utile à la compréhension des cours, à faire une lecture approfondie et à la réussite des examens.

La majorité de ces étudiants accordent une grande importance aux ressources documentaires externes à cause de la difficulté d'y accéder. Ils n'hésitent pas à se déplacer (s'il est possible) et à demander l'aide auprès de leur réseau professionnel ou celui de leur directeur afin d'obtenir les données nécessaires à la rédaction de leur dissertation. Il est ainsi stratégique pour les BU syriennes de développer un réseau national de négociation des ressources documentaires numériques et de mettre en ligne les travaux de recherche des étudiants gradués pour une meilleure diffusion des résultats de recherche. Il convient, en outre, de mettre à disposition de ces étudiants la possibilité de suggérer l'acquisition des ressources, aussi imprimées que numériques, jugées utiles à leurs sujets de recherche.

Lorsqu'ils se rendent en BU, c'est principalement pour emprunter et consulter des documents exclus de prêt. Le travail de recherche que les étudiants gradués sont amenés à réaliser est

souvent un travail individuel (exposé, mémoire de fin d'études, mémoire de master...). Ils cherchent le calme et l'isolement pour pouvoir se concentrer et avancer dans la recherche. Il convient désormais de proposer à ces étudiants des salles individuelles équipées techniquement et d'élargir leur droit d'accès pour satisfaire leurs besoins informationnels.

Les étudiants en études supérieures sont à l'aise avec la recherche dans le catalogue de la bibliothèque et/ou sur Internet. Cependant, peu sont ceux qui savent interroger les ressources numériques auxquelles la bibliothèque (ou l'université) est abonnée. Il est alors important d'organiser des formations à l'utilisation des ressources par discipline concernée. En outre, il est apparu que ces étudiants peuvent préciser leur besoin documentaire autant qu'ils avancent dans leurs recherches. En cas de difficulté, ils se tournent vers leurs directeurs de recherche. C'est ainsi en se rapprochant de la direction de la recherche scientifique et des études supérieures, il est stratégique pour chaque BU de disposer d'une bonne connaissance des axes de recherche dans l'université pour pouvoir proposer des services de veille et des services d'accompagnement visant à conseiller et à orienter les étudiants gradués vers les bonnes sources d'information.

Par ailleurs, la publication des résultats de la recherche est un grand défi pour chacun des doctorants. Ce qu'ils cherchent à savoir, en général, c'est comment rédiger un article scientifique, comment choisir une revue pour publier, et comment ils peuvent augmenter les chances de faire publier leurs deux articles pendant une durée assez limitée (2 à 4 ans). Il est ainsi stratégique pour chaque bibliothèque d'organiser des formations ou de mettre en place un conseiller afin de leur transmettre le savoir-faire relatif à la publication.

Quant aux étudiants qui ont choisi la finalité « professionnelle », ils visent à entrer dans le monde du travail avec les connaissances tant pratiques que théoriques qui va leur permettre de réussir. Pour répondre aux besoins de ce segment du public, il est important de disposer d'un fonds documentaire assez riche relatif au monde d'entreprises. Il est important, en outre, d'organiser des formations pratiques relatifs à la recherche d'emploi (rédaction d'un CV, réussite d'un entretien de recrutement, trouver un stage...).

Le tableau ci-après (n°98) résume les principales caractéristiques des profils des étudiants en études supérieures.

Tableau 98 : Bilan des caractéristiques des étudiants en études supérieures

Nature de formation	Diplôme et master professionnel	Master recherche	Doctorat
Caractéristiques socioprofessionnelles			
Langue d'enseignement	-La langue d'enseignement est l'arabe, excepté les filières des langues étrangères ou excepté quelques matières qui sont donnés totalement en langue étrangère (les travaux universitaires qui en découlent doivent être aussi rédigés avec cette langue) - Une grande partie des étudiants a un niveau acceptable en langue étrangère		
Condition de réussite dans les études	-Ils doivent réussir les examens -Ils doivent valider les TP, le stage et/ou les travaux universitaires (exposé, devoir, partiel...) (souvent un travail individuel) -Un pourcentage de présence est obligatoire	-Ils doivent passer les examens et les travaux universitaires qui en découlent -Ils doivent préparer et soutenir un mémoire de master dans une période allant de 1 à 3 ans -Un pourcentage de présence est obligatoire	-Ils doivent préparer et soutenir une thèse de doctorat dans une période allant de 2 à 4 ans -Ils doivent publier, au moins, 2 articles dans une revue à comité de lecture
Autre	-Certains en situation professionnelle		
Caractéristiques informationnelles			
Documents utilisés pour préparer les examens	-Les trois premiers documents le plus souvent utilisés par ces étudiants sont : la polycopie, le manuel académique et les documents conseillés par les professeurs		
Documents utilisés pour préparer les travaux de recherche	-Quelques soient leurs disciplines, ces étudiants utilisent davantage la production universitaire (les mémoires de master, les thèses...), les livres et les revues scientifiques. En outre, les données primaires, collectées par les outils de recherche (entretien, questionnaires...), sont très importantes pour les étudiants en sciences économiques, en lettre et sciences humaines et en science de l'éducation -Ils utilisent davantage la documentation numérique mais surtout celle provenant d'Internet. Certains nous avons appris qu'ils recourent à l'aide de leurs collègues qui suivent des études supérieures à l'étranger		
Attentes quant aux ressources numériques	-Ils souhaitent avoir un accès facile et rapide à la production universitaire notamment celle soutenue ou publiée dans les autres universités syriennes, aux ressources numériques en langues étrangères (abonnement) et aux signets disciplinaires		
Caractéristiques comportementales			
Utilisation de la BU	-Ils montrent, en majorité, un profil d'utilisateurs occasionnels et d'utilisateurs insatisfaits -La pauvreté du fonds documentaire et l'Internet sont les deux premières raisons de leur faible fréquentation -Le prêt et la consultation sur place des documents imprimés exclus de prêt sont ceux qui les incitent à fréquenter une BU. Peu sont ce qui rendent en BU pour travailler sur place (pas assez de places assises, manque de calme, horaire d'ouverture inadaptée à leur besoin...) -La fréquentation des bibliothèques hors campus est une pratique courante chez ces étudiants		
Caractéristique et compétences documentaire et informatiques	-Les doctorants manquent d'expérience en publication -Les étudiants ont besoins d'une aide documentaire au début de chaque travail universitaire ou de recherche -Les compétences informatiques varient d'un étudiant à l'autre mais la grande majorité souhaite suivre une formation spécialisée relative à la recherche sur Internet -La grande partie d'entre eux est équipée d'un ordinateur portable et d'Internet		
Attentes quant aux services numériques	-Ils souhaitent avoir un accès facile à l'information aussi sur place qu'à distance, des services de veille et des dispositifs d'échange de nouveaux résultats de recherche		

VI.1.1.3. Les membres du corps enseignant

Selon les résultats que nous avons obtenus suite à notre enquête, les membres du corps enseignant en Syrie passent plus de temps à enseigner qu'à faire de la recherche. Une grande partie d'entre eux se déplacent entre les différents campus de la même université ou non pour donner des cours. Ils fréquentent le plus souvent la bibliothèque la plus proche du lieu d'enseignement principalement pour rendre et/ou emprunter des documents car ils ne travaillent pas sur place mais plutôt chez eux ou dans leurs bureaux (s'ils en possédant un). Il est ainsi stratégique pour chaque BU de concevoir une nouvelle modalité de prêt des documents imprimés plus adapté aux besoins de ces enseignants et en fonction du temps libre dont ils disposent. Par ailleurs, si les enseignants travaillent en BU, c'est principalement pour consulter des documents exclus de prêt. Dans ce cas, ils préfèrent travailler au calme absolu sans être dérangé par leurs étudiants. Il convient alors de leur proposer autant que possible un espace individuel et équipé de travail.

Pour préparer ou renouveler les cours, les enseignants utilisent différents types de documents en fonction du niveau d'études de leurs étudiants. Ils utilisent d'avantage les ouvrages de base pour leur enseignement en licence. Ils privilégient, en revanche, les revues scientifiques spécialisées et l'actualité dans le domaine pour les l'enseignement en études supérieures (les cours ou les travaux préparés pour les étudiants avancés sont souvent en lien étroit avec leur domaine de recherche). L'enseignant est jusqu'à présent la source d'information des étudiants. Il convient alors d'être à l'écoute des besoins d'enseignants pour pouvoir construire la collection qui leur permet, d'une part, de préparer les cours et, d'autre part, d'encourager leurs étudiants à consulter le fonds documentaire pour faire une lecture approfondie. Ceci pourrait être d'ailleurs un pas important pour pouvoir passer vers l'autonomie de l'apprentissage, un des objectifs visés par le Ministère de l'Enseignement Supérieur.

Dans leurs activités de recherche, les enseignants-chercheurs sont autonomes. Ils savent ce qu'ils cherchent et où ils cherchent. Leurs besoins d'information sont très précis et pointus. Ils sont prêts à se déplacer et à élargir leurs réseaux professionnels pour avancer dans la recherche. Ils ont besoin d'accéder facilement et rapidement à la documentation numérique (souvent en langues étrangères), aux documents anciens et rares, et/ou à la documentation produite par d'autres universités (syriennes et non). Ils sont de même prêts à s'engager dans le

mouvement du libre accès pour pouvoir établir des relations d'échange et de coopération avec des chercheurs nationaux et internationaux. Les enseignants ayant suivi leur formation de doctorat à l'étranger souhaitent, en outre, avoir un accès à la documentation de leurs anciennes équipes de recherche. Les enseignants-chercheurs sont de gros consommateurs, font de nombreuses suggestions d'achat et surveillent les nouvelles acquisitions ou les nouveaux dépôts à la BU et aux autres bibliothèques. Il est ainsi stratégique pour chaque BU d'enrichir la collection de la bibliothèque en partant des besoins informationnels des enseignants et de développer des outils de communication pour les informer de toute actualité.

En outre, il est apparu que l'achat personnel des livres et l'abonnement parfois aux revues scientifiques représentent une pratique courante, notamment chez les membres du corps professoral. Ils sont fiers de leurs bibliothèques personnelles. Il est intéressant de leur communiquer les nouvelles apparitions chez les éditeurs nationaux ou non chacun selon leur domaine de spécialité et leur besoin.

Les Assistants, futurs membres du corps professoral, ont un besoin d'information particulier. Pendant les premières années de leur recrutement, les Assistants sont occupés à se préparer pour suivre les études supérieures à l'étranger. Pour aider ce public, il est ainsi intéressant de mettre à leur disposition des outils leur permettant de perfectionner la langue du pays cible et de leur proposer un service d'orientation et de renseignement qui les aident à préparer le sujet de recherche nécessaire à l'obtenir d'une admission à une université.

Le tableau présenté plus bas (n°99) résume les caractéristiques les plus importantes des profils des membres du corps enseignant selon leur statut.

Tableau 99 : Bilan des caractéristiques des enseignants selon leur statut

Statut de l'enseignant	Professeur	Professeur associé	Enseignant	Assistant	Corps technique
Caractéristiques socioprofessionnelles					
Profil	<ul style="list-style-type: none"> - Titulaires d'un doctorat - La majorité a suivi leur formation de doctorat à l'étranger - Ils exercent à la fois des activités d'enseignement et de recherche. Certains exercent aussi des activités administratives (comme le chef du département) - Ils doivent publier et avoir un bon niveau en langue anglaise et en informatique pour pouvoir avancer dans leur carrière (l'évaluation se fait tous les cinq ans) 			<ul style="list-style-type: none"> - Titulaires d'une licence - Parmi les assistants se trouvent les futurs membres du corps professoral - Ils assument des activités d'enseignement 	<ul style="list-style-type: none"> - Titulaires au maximum d'un diplôme de master - Ils ont un bon niveau en langues étrangères et en informatiques - Ils assument des activités d'enseignement. Certains doivent publier
Caractéristiques informationnelles					
Documents utilisés	<ul style="list-style-type: none"> - Les documents exploités par les enseignants dépendent de la nature de leurs activités et celle de leurs disciplines. En terme général, les livres arrivent en tête des documents le plus utilisés par les enseignants en lettres et sciences humaines et en arts. En revanche, les revues prennent cette position mais dans les autres domaines - Internet et les ressources numériques (abonnées par la BU) interviennent de plus en plus dans les activités d'enseignement et de recherche 				
Publication	<ul style="list-style-type: none"> - Excepté les Assistants et certains membres du Corps technique, tous les enseignants ont déjà publié. Ils publient le plus souvent sous forme papier en langue arabe et/ou en anglaise quel que soit l'origine de leur diplôme - Ils sont, en majorité, prêts à diffuser gratuitement leur publication scientifique mais à conditions - L'échange des résultats de recherche et la collaboration scientifique se fait, en majorité, en utilisant la messagerie électronique 				
Attentes quant aux ressources numériques	<ul style="list-style-type: none"> - Ils souhaitent davantage avoir un accès facile et rapide aux ressources numériques en langues étrangères (abonnement) et à la production universitaire (thèses, articles, actes du colloque...). Les signets disciplinaires et le fonds documentaire numérisé sont aussi souhaités 			<ul style="list-style-type: none"> - Ils veulent un accès aux ressources numériques en langue arabe et étrangères (abonnement). La production universitaire et les signets sont souhaités 	<ul style="list-style-type: none"> - Ils souhaitent avoir un accès aussi bien aux ressources numériques en langues étrangères qu'aux signets. La production universitaire est sollicitée
Caractéristiques comportementales					
Utilisation de la BU	<ul style="list-style-type: none"> - Ils fréquentent occasionnellement la BU et montrent un profil de gros consommateur - Ils font de nombreuses suggestions d'achat et surveillent l'actualité - La pauvreté du fonds documentaire, l'Internet et le manque du temps sont les trois premiers facteurs de la faible fréquentation - L'Internet et la fréquentation des bibliothèques hors campus sont les deux premières raisons de la non fréquentation de BU. - Seul les enseignants de l'Université Arabe Internationale sont très satisfaits du fonds documentaire numérique. Les enseignants des autres universités sont peu ou assez satisfaits 				
Compétences documentaires et informatiques	<ul style="list-style-type: none"> - Les enseignants chercheurs sont autonomes dans leur recherche - Les Assistants ont besoin dans leur majorité des services d'accompagnement. - Deux grands profils d'enseignants émergent clairement, celui encore attaché à l'environnement traditionnel et celui ouvert au monde numérique 				
Attentes quant aux services attendus	<ul style="list-style-type: none"> - Ils souhaitent, en majorité, avoir un accès facile et rapide à l'information (sur place et à distance). Les services de veille et les dispositifs d'échange des résultats de la recherche sont aussi souhaités 				

VI.1.2. L'offre de services actuelle dans les BU syriennes

Comme nous l'avons vu au chapitre précédent, l'offre de services proposée actuellement au public universitaire syrien varie d'une bibliothèque à une autre. En effet, chaque bibliothèque propose à son public une offre en fonction des moyens humains, financiers et matériels dont elle dispose. Il s'agit cependant d'une offre étroite construite essentiellement autour de la mise à disposition de la documentation (imprimée et/ou numérique) utile à l'enseignement et/ou à la recherche, à travers de différentes modalités : le prêt à domicile, la consultation sur place et/ou l'accès à distance aux ressources numériques (sur campus et/ou hors campus). À cela s'ajoute la mise à disposition d'un espace de travail, notamment pour les étudiants, pour pouvoir préparer leurs examens. Le tableau ci-après (n°100) récapitule cette gamme de services. L'offre est souvent déclinée selon les différents segments du public cible, comme les conditions de prêt et/ou l'espace individuel réservé aux membres de corps enseignant à la bibliothèque de l'Université de Qalamoun. Tous les services sont, en outre, offerts gratuitement excepté les services de photocopie et d'impression.

Les BU syriennes sont, en majorité, des services de proximité. Quelques services sont pourtant proposés à distance (par téléphone) et/ou en ligne. Il s'agit principalement de la réservation et de la prolongation de prêt. D'autres sont en cours de préparation comme le service de référence virtuel. La bibliothèque de l'Université Virtuelle Syrienne, un cas exceptionnel, ne propose à l'ensemble de la communauté qu'un accès à un bouquet de ressources numériques accessibles sous forme d'abonnement. L'offre de la bibliothèque de l'Université Arabe International est marquée, d'une part, par son développement en profondeur et, d'autre part, par les formations organisées à la communauté universitaire ou aux diplômés en Sciences de l'Information et des Bibliothèques. L'offre de la bibliothèque de l'Université de Qalamoun se distingue, quant à elle, par son nouveau bâtiment adapté aux différents usages.

Les tâches effectuées par les usagers sont assez limitées. La grande partie des opérations est réalisée par les bibliothécaires. Les bibliothèques des universités privées sont plus conscientes de la participation active des usagers à la réalisation du service. L'organisation du fonds documentaire en accès libre, le catalogue en ligne et/ ou la formation des usagers sont quelques exemples.

Tableau 100 : Structuration de l'offre de services dans les BU syriennes

	Bibliothèques de l'Université de Damas	Bibliothèque de l'Université Virtuelle Syrienne	Bibliothèques de l'Université Arabe Internationale	Bibliothèque de l'Université de Qalamoun	Bibliothèque de l'Université Internationale des Sciences et Technologies
Mise à disposition	<ul style="list-style-type: none"> -Consultation sur place/ouverte à certains segments du public -Prêt à domicile -Prolongation de prêt -Prêt exceptionnel pour une reproduction -Suggestion d'acquisition/ouverte aux enseignants -Catalogue fiche -Accueil/service de référence 	<ul style="list-style-type: none"> -Accès à distance à un ensemble de ressources numériques sous forme d'abonnement -Points d'accès à Internet 	<ul style="list-style-type: none"> -Consultation sur place -Prêt à domicile -Accueil/service de référence -Catalogue en ligne -Accès aux autres catalogues en ligne -Accès libre à la collection -Équipements informatiques -Prolongation de prêt -Réservation -Compte lecteur -Nouvelle acquisition/ouverte aux enseignants -Suggestion d'achat -Suggestion de bibliographies -Site web -Accès à distance aux ressources numériques/ouvert aux enseignants -Visite au début de l'année universitaire -Formation et visite à la demande -Guide d'utilisateur à jour -Guide d'utilisation de ressources numériques offertes par les éditeurs 	<ul style="list-style-type: none"> -Consultation sur place -Prêt/ouvert aux enseignants -Accès libre à la collection -Accueil/service de référence -Équipements informatiques -Prolongation/ouverte aux enseignants -Réservation/ouverte aux enseignants -Suggestion d'achat -Nouvelle acquisition/pour les enseignants -Page web -Visite au début de l'année universitaire -Guide d'utilisation de ressources numériques offertes par les éditeurs 	<ul style="list-style-type: none"> -Consultation sur place -Prêt à domicile -Suggestion d'acquisition/réservée aux enseignants -Catalogue en ligne -Accueil/service de référence -Prolongation -Réservation -Équipements informatiques -Compte lecteur -Accès libre à la collection -Nouvelle acquisition -Site web -Guide d'utilisation du catalogue -Guide d'utilisation de ressources numériques
Espace de travail	<ul style="list-style-type: none"> -Salle de travail commune -Couverture WiFi dans certains locaux -Horaires d'ouverture étendue 	X	<ul style="list-style-type: none"> -Salle de travail commune -Jours d'ouverture étendus -Accès libre à la documentation pédagogique -Hall de la bibliothèque en tant qu'espace de travail en groupe -Équipements informatiques 	<ul style="list-style-type: none"> -Salle de travail commune -Salles individuelles/ pour les enseignants -Jours d'ouverture étendus -Accès libre à la documentation pédagogique -Équipements informatiques 	<ul style="list-style-type: none"> -Salle de travail commune -Accès libre à la documentation pédagogique -Équipements informatiques
Services aux professionnels	X	X	<ul style="list-style-type: none"> -Formation aux diplômés en Sciences de l'Information et des Bibliothèques 	X	X

VI.2. Construction d'une offre de services adéquate aux besoins des universitaires syriens

Avant de procéder à la présentation de la nouvelle offre de services conçue pour les universitaires syriens, il convient de préciser la démarche de notre réflexion. Nous avons consulté d'abord les sites²⁵¹ web d'un ensemble de BU françaises. Ceux-ci ont été choisis en s'appuyant sur les recommandations des professionnels en sciences de l'information. Un bilan des services proposés par ces bibliothèques a été ainsi réalisé. D'autres sources d'informations ont fait également partie de notre démarche de réflexion, parmi lesquelles nous citons les articles de la revue BBF, les ouvrages publiés par la presse de l'ENSSIB et les journées d'études²⁵², séminaires²⁵³ et colloques²⁵⁴ que nous avons y assistés. Ces trois sources nous ont permis, en particulier, d'avoir un aperçu assez riche quant à l'offre de services proposées au sein des BU européennes, américaines, canadiennes, australiens, etc. et d'avoir une idée sur les retours d'expérience en matière de la mise en place d'un nouveau service. Nous nous sommes aussi basés sur les résultats issus de notre enquête quantitative et qualitative que nous avons effectuée auprès de la communauté universitaire syrienne pour les périodes 2009-2010. C'est ainsi à partir des besoins informationnels des étudiants et membres du corps enseignant interrogés que nous présenterons par la suite un ensemble de propositions permettant de mieux ajuster l'offre à la demande dans les BU syriennes.

²⁵¹ Ces sites seront cités au fur et à mesure de l'avancement de notre structuration de l'offre de services.

²⁵² Citons : « Diversité des pratiques documentaires numériques dans les champs scientifiques », 2 juillet 2009 ; « Les doctorants et l'information scientifique », 3-4 juin 2010 ; et « Nouveaux horizons de la formation à l'information », 16 juin 2011.

²⁵³ Citons : « TICE et usages en contexte », 3 décembre 2007 ; et « Économie du numérique et filières information - communication », 29 juin 2007.

²⁵⁴ Citons : « Bibliothèques et sciences de l'information : quel dialogue », 23-24 novembre 2010.

VI.2.1. De nouveaux services pour la communauté universitaire en Syrie

Nous avons déjà vu, au cours du premier chapitre de cette thèse, que le développement d'un nouveau service ne se limite pas à un service qui n'a jamais existé auparavant, mais il concerne également un service existant reconçu pour qu'il devienne mieux adapté aux besoins changeants du public visé. En ce sens, l'innovation consiste à lancer de nouveaux services ou à modifier ceux déjà existants. Rappelons aussi que l'innovation peut s'agir d'un service complètement nouveau ou d'un nouveau service dans l'offre de la bibliothèque et non dans le service lui-même qui existe déjà dans d'autres organismes de service. Parler de lancement de nouveau service implique la distinction entre l'innovation de service (les caractéristiques du service qui va être offert au public) et celle de la servuction (rôle des usagers, rôle du personnel en contact, supports physiques, les interactions entre les différents composants de la servuction...).

Pour mieux ajuster l'offre à la demande des étudiants et enseignants, notre proposition s'appuie essentiellement sur l'introduction des nouveaux services dans l'offre actuelle des bibliothèques universitaires observées. Quelques améliorations des services existants sont de même avancées. La nouvelle offre s'organise autour de cinq grands pôles :

- 1 Facilitation de l'accès à un bouquet de ressources documentaires ;
- 2 Valorisation de la production académique ;
- 3 Modernisation de l'espace physique de la bibliothèque ;
- 4 Assistance documentaire ;
- 5 Des services sur mesure à forte valeur ajoutée.

VI.2.1.1. Facilitation de l'accès à un bouquet de ressources documentaires

En partant des résultats de notre enquête, l'ensemble de la communauté universitaire, quelque soit leur statut, souhaite davantage avoir un accès aussi facile que rapide aux ressources documentaires de toute sorte : documentation pédagogique, ressources numériques, documentation numérisée, fonds imprimé, etc. Outre la qualité des informations, les bibliothèques universitaires syriennes doivent désormais répondre à un besoin immédiateté et

facilité. En ce sens, elles devraient s'organiser autour d'une fonction facilitatrice. Pour pouvoir réussir, elles doivent encourager l'autonomie de l'utilisateur tout en mettant en place un dispositif de formation et de communication en matière de la gamme de services proposés à eux. Un autre facteur clé de succès est la qualité de l'ergonomie des moyens matériels mis à disposition : aménagement de l'espace physique, site web de la bibliothèque, interface du catalogue en ligne...

Afin de répondre à leur premier besoin, deux sous pôles de services peuvent être proposés : l'un facilitant l'accès à l'information sur place et l'autre facilitant l'accès à l'information en ligne.

VI.2.1.1.1. Simplifier l'accès au document sur place

VI.2.1.1.1.1. Collection en libre accès

Mettre un maximum du fonds documentaire en libre accès, c'est la réponse au besoin réel de la communauté de l'Université de Damas. Rappelons que, la grande partie de la collection de ses bibliothèques se trouve, faute de place, en magasin. Les documents en libre accès (s'ils existent) sont réservés principalement aux étudiants gradués et aux membres du corps enseignant. Le catalogue fiche, qui est le passage obligé pour y accéder, ne donne que trois clés d'accès (auteur, sujet et titre) jugés insuffisants pour pouvoir repérer facilement les documents pertinents pour la préparation des examens, la préparation d'un cours, et/ou la réalisation de travaux universitaires ou de recherche.

VI.2.1.1.1.2. Horaires d'ouverture étendus

Les bibliothèques universitaires observées proposent à leur public des heures ou des jours d'ouverture étendus pendant la période de préparation d'examens, excepté celles des facultés de l'Université de Damas et celle de l'Université Internationale des Sciences et Technologies. Les universitaires interrogés se montrent cependant très demandeurs d'un élargissement des horaires d'ouverture même dans la période normale. Une redéfinition des horaires d'ouverture habituelle s'impose désormais.

VI.2.1.1.1.3. Prêt à domicile

L'emprunt des documents est l'un des usages courants chez les étudiants avancés (du L4 au doctorant) et les membres du corps enseignant. Il s'agit ici de faire quelques propositions permettant d'améliorer le service de prêt dans les BU observées :

- Dès l’ouverture de la nouvelle bibliothèque de l’Université de Qalamoun, le prêt à domicile n’est plus accessible aux étudiants, ceci dans l’objectif de leur encourager à passer plus de temps à la bibliothèque. Néanmoins, le prêt à domicile devrait être ouvert à tous les membres de la communauté universitaire quelque soit leur statut pour répondre aux besoins de lecteurs empêchés ;
- Les universitaires de l’Université de Damas ne peuvent emprunter qu’à la bibliothèque centrale et celle de leur faculté. Il est alors souhaitable de leur donner la possibilité d’emprunter dans les bibliothèques des autres facultés. Ce besoin a été mentionné par les universitaires qui appartiennent à des filières multi facettes (par exemple ceux en Sciences de l’Éducation et ceux en Sciences de l’Information et des Bibliothèques) pour pouvoir accéder rapidement à des documents déjà en prêt ;
- Pour pouvoir emprunter, les étudiants de l’Université de Damas doivent déposer leur carte nationale d’identité au bureau de prêt. Ainsi, nombreux sont les étudiants, surtout ceux provenant des autres villes, qui ne peuvent pas emprunter pendant les week-ends car ils ont besoin de cette carte pour voyager et retourner chez leurs parents. Il convient alors de leur permettre d’emprunter à partir de leur carte d’étudiant ou de concevoir une carte de bibliothèque ;
- Les usagers devraient avoir la possibilité de réserver un ouvrage (ou tout autre document) si cet ouvrage a été emprunté par un autre usager. De même, ils devraient avoir la possibilité de prolonger l’emprunt d’un ouvrage s’ils en ont encore besoin. Il est préférable, en outre, que la prolongation et la réservation soient accessibles aussi sur place qu’à distance (en ligne et/ou par téléphone) ;
- Un prêt à durée limitée²⁵⁵ pourrait être envisageable pour les documents très demandés afin de permettre à un maximum d’usagers d’y avoir accès. Ce prêt ne devrait pas être prolongé. Ainsi, une étiquette « prêt limité » devrait être collée sur ces documents ;

²⁵⁵ Ce service est inspiré d’un modèle mise en place à la bibliothèque de l’Université Jean Moulin Lyon III : <<http://scd.univ-lyon3.fr/services/consultation-et-emprunts/emprunts-et-retours>>. (Consulté le 6 juillet 2011). Par ailleurs, il convient de rappeler que les bibliothèques de l’Université de Damas font appelle au « prêt limité » mais pendant la période de préparation d’examens et celle de réalisation de travaux universitaires et sur tous les documents empruntables.

- Un prêt exceptionnel²⁵⁶ demeure intéressant pour ceux qui veulent accéder aux documents non empruntables (comme les périodiques et les ouvrages d'un seul exemplaire). Ce type de prêt pourrait être possible dans les heures ou les jours de fermeture de la bibliothèque (en soirée, pendant les week-ends...). Le prêt devra être possible avant la fermeture de la bibliothèque et le retour devra être à l'ouverture ;
- Mettre à disposition des bornes automatiques de prêt demeure désormais intéressant, car elles permettent de réduire le temps passé par les usagers à faire la queue pour emprunter un document notamment dans la période de point. En outre, les bornes automatiques permettent d'élargir les horaires d'ouverture et de proposer de nouveaux services aux usagers. Par ailleurs, une boîte de retour²⁵⁷ de documents pourrait être installée à l'entrée de chaque BU pour permettre aux universitaires de rendre les documents dans les heures ou les jours de fermeture de la bibliothèque ;
- Le nombre de documents et la durée des emprunts dépendent, dans toutes les bibliothèques étudiées, du statut de lecteur. Il convient cependant de donner plus de droit aux étudiants en dernière année de licence car ils se montrent un profil emprunteur par rapport aux autres étudiants des autres années en licence.

VI.2.1.1.1.4. Suggestion d'achat

La suggestion d'achat est le plus souvent ouverte aux membres du corps enseignant. Cependant, il est également intéressant de donner la possibilité aux étudiants, de différents niveaux d'études, de faire une proposition d'achat. Les documents à acquérir pourraient être de nature différents : ressources numériques, ouvrages, revues, DVD, CD, signet. Pour chaque type de document, il est important d'envisager un formulaire d'acquisition disponible en ligne et sous forme papier à l'accueil de la bibliothèque. Le recours aux suggestions des universitaires va permettre de répondre à leurs besoins d'information.

Pour pouvoir se rapprocher²⁵⁸ des universitaires, une réponse (négative ou positive) devrait être donnée aux demandeurs. En effet, si la suggestion est retenue, il faut avertir le demandeur

²⁵⁶ Entre autres exemples, la bibliothèque de l'Université Lumière Lyon II propose un tel prêt : <<http://www.univ-lyon2.fr/documentation/services/etu-emprunter-des-documents-388065.kjsp?RH=WWW567>>. (Consulté le 26 avril 2011).

²⁵⁷ Cette boîte à retour est proposée à la bibliothèque de l'Université Jean Moulin Lyon III : <<http://scd.univ-lyon3.fr/services/consultation-et-emprunts/emprunts-et-retours>>. (Consulté le 6 juillet 2011).

²⁵⁸ Cette proposition se fait en basant sur la technique adoptée par la bibliothèque de HEC Paris : <<http://www.hec.fr/Bibliotheque/Services/Suggestion-d-achat>>. (Consulté le 5 juillet 2011).

par SMS, e-mail ou téléphone en lui précisant la date prévue de l'acquisition. Une nouvelle alerte devrait envoyer à lui lorsque le document est effectivement disponible à la bibliothèque en lui précisant que le document est mis de côté sous son nom pour une durée limitée. Dépassé ce délai sans venir l'emprunter, ce document sera rangé et disponible à tous. En revanche, si la suggestion n'est pas retenue, il faut avertir le demandeur en lui précisant les raisons du refus.

VI.2.1.1.1.5. Suggestion de bibliographie²⁵⁹

Ayant pour objectif d'enrichir la collection de la bibliothèque par la documentation pédagogique indispensable pour les étudiants, les membres du corps enseignant seraient invités à faire une proposition d'achat d'un livre (ou tout autre document : papier, numérique, audiovisuel...) utile à leurs programmes d'enseignement. Le formulaire de suggestion (papier et en ligne) devrait être rempli à l'avance pour que la BU puisse acquérir les documents suggérés avant le début de l'année universitaire ou le début du semestre. Il convient de souligner que ce service n'est proposé, à l'heure actuelle, que par la bibliothèque de l'Université Arabe Internationale.

VI.2.1.1.2. Simplifier l'accès au document en ligne

VI.2.1.1.2.1. Catalogue en ligne

Actuellement, seules la bibliothèque de l'Université Arabe Internationale et celle de l'Université Internationale des Sciences et Technologies qui ont mis à disposition un catalogue en ligne. Toutefois, la perspective d'informatisation des bibliothèques de l'Université de Damas et la bibliothèque de l'Université de Qalamoun nous laisse la possibilité de proposer quelques recommandations²⁶⁰ permettant de répondre aux besoins des usagers souhaitant la facilité dans la recherche :

- Le catalogue en ligne devrait offrir une recherche à la Google, c'est-à-dire qu'il doit adopter l'ergonomie du moteur de recherche Google et qu'il soit en mesure de proposer des réponses même si la requête saisie par l'utilisateur est infructueuse ;
- Le catalogue en ligne devrait être un point d'entrée aux services multiples comme la consultation du compte utilisateur, la prolongation de prêt, la réservation ou

²⁵⁹ Ce service est proposé par exemple à la bibliothèque de l'Université Paris8 : <<http://www.bu.univ-paris8.fr/services-aux-enseignants>>. (Consulté le 5 juillet 2011).

²⁶⁰ Ces recommandations ont été proposées en se basant sur l'ouvrage de [MAISONNEUVE, 2008, pp7-51] ainsi que sur le modèle du catalogue de la bibliothèque de Paris 8 : <<http://www-bu.univ-paris8.fr/cgi-bin/abweb/X5502/ID21140/G0>>. (Consulté le 6 juillet 2011).

l'annulation d'une réservation préalable, les documents en command et la nouvelles acquisition ;

- Les notices bibliographiques devraient être assez riche afin de permettre aux usagers de repérer le document ad hoc à partir de la lecture de ces notices. Nous en citons, le résumé, la bibliographie de l'auteur, la table des matières et les commentaires des lecteurs. Les notices devraient (si possible) être accompagnés par la vignette de la première de couverture des documents pour donner aux usagers la sensation de déambuler virtuellement dans les rayons ;
- Le mode d'affichage standard des notices bibliographiques demeure intéressant car il suit le principe du catalogue fiche dont la majorité des universitaires ont l'habitude de l'utiliser ;
- Ce catalogue devrait permettre l'interrogation en plusieurs langues ;
- Ce catalogue devait permettre aux universitaires de repérer tous les types de documents qui constituent le fonds documentaire de la bibliothèque : ressources pédagogiques, ressources numériques, documents audiovisuel, ressources numérisées... Il est, en outre, souhaitable de fournir un accès en texte intégral aux ressources de nature numérique (comme les travaux des étudiants et les documents numérisés).

Outre le catalogue local en ligne, il est indispensable de lancer un catalogue national collectif. Ce catalogue va permettre de développer par exemple un prêt entre bibliothèque.

VI.2.1.1.2.2. Site web (portail)

L'observation des sites web (s'ils existent²⁶¹) des bibliothèques des universités syriennes révèle une grande nécessité d'amélioration en termes du contenu que d'ergonomie. Plusieurs propositions pourraient être apportées à ces sites en cherchant surtout à faciliter l'accès à l'information :

VI.2.1.1.2.2.1. Un accès par profil d'utilisateur

La bibliothèque universitaire s'adresse à un public hétérogène, constitué en général d'étudiants, d'enseignants et du personnel de l'université. Proposer un accès par profil²⁶²

²⁶¹ Rappelons que les bibliothèques de l'Université de Damas ne possèdent pas un site web.

²⁶² Un accès par profil d'utilisateurs est proposé, à titre d'exemple, par la bibliothèque de HEC Paris : <<http://www.hec.fr/Bibliotheque/Services/Services-pour>>. (Consulté le 18 avril 2011).

utilisateur, c'est-à-dire un recensement des services et des ressources intéressants pour chaque segment, constitue un gain de temps pour l'utilisateur et simplifiera sa navigation dans le site de la bibliothèque.

Six accès par type d'utilisateurs pourraient à titre d'illustration être envisagés sur le futur site de la bibliothèque de l'Université de Damas :

- 1 Les étudiants de l'enseignement général/parallèle
- 2 Les étudiants de l'enseignement ouvert
- 3 Les étudiants de l'enseignement « au cours de soir »²⁶³
- 4 Les étudiants en études supérieures
- 5 Les membres du corps enseignant
- 6 Le personnel de l'université

Un autre accès par discipline (dans la rubrique profil) pourrait être aussi envisagé dans le cas d'une bibliothèque multidisciplinaire: sciences de l'éducation, arts, sciences économiques, lettres et sciences humaines...

VI.2.1.1.2.2.2. Un accès direct

Un accès direct²⁶⁴ à certaines ressources et/ou services dès la page d'accueil du site de la bibliothèque pourrait être aussi envisagé, comme par exemple : un accès au catalogue de la bibliothèque (ou bien une fonction de recherche simple dès la page d'accueil), aux ressources pédagogiques, au service de questions/Réponses et aux liens utiles.

VI.2.1.1.2.2.3. Dématérialisation de l'accès

Il s'agit d'aller virtuellement vers les universitaires et non plus de les obliger de se déplacer pour pouvoir bénéficier de l'offre de la bibliothèque. Il faut autant que possible proposer la même offre (collection et services) sur et hors campus. Actuellement, seuls les universitaires de l'Université Virtuelle Syrienne et les membres du corps enseignant et les étudiants gradués des autres universités qui peuvent accéder à distance aux ressources numériques (commerciales et/ou pédagogiques). Et seules la prolongation et/ou la réservation sont proposées en ligne dans certaines bibliothèques.

²⁶³ C'est un nouveau mode d'enseignement qui est en cours de préparation.

²⁶⁴ Entre autres exemples, un accès direct est proposé sur le portail de Doc INSA : <<http://scd.docinsa.insa-lyon.fr>>. (Consulté le 26 avril 2011).

Les résultats issus de notre enquête ont fait apparaître que les étudiants de l'enseignement virtuel, surtout ceux en sciences économiques et en droit, ont besoin de consulter des ouvrages papiers disponibles aux bibliothèques de l'Université de Damas pour faire la lecture approfondie recommandée par leurs enseignants. De ce fait, il est souhaitable soit de leur donner la possibilité d'emprunter, soit en préférence de numériser et de mettre en ligne les ouvrages (ou les chapitres d'ouvrages) sélectionnées par les professeurs. En outre, il nous semble que les étudiants de l'enseignement ouvert s'intéressent aussi à avoir un accès à distance aux ouvrages utiles à leurs études. Par ailleurs, la numérisation des documents anciens et fragiles est intéressante pour pouvoir donner aux chercheurs un accès à un document numérique de substitution, tout en préservant les documents originaux. De même, le recours à la numérisation permette de valoriser le fonds patrimoine de la BU.

VI.2.1.1.2.2.4 Un point d'accès unique

Il s'agit de proposer aux universitaires un accès unique à un bouquet de ressources numériques qu'elles soient disponibles en local (fonds numérisé, ressources pédagogiques...) ou à distance (ressources commerciales numériques). Ceci a pour objectif de leur permettre d'accéder rapidement et facilement à l'information dont ils ont besoin.

VI.2.1.1.2.2.5. Des liens utiles (ou signets)

La mise à disposition d'une sélection des sites²⁶⁵ Internet correspond au besoin exprimé par les étudiants et les membres du corps enseignant. La sélection des sites devrait se reposer sur des critères de choix bien définis. Pour notre propos, nous proposons les critères suivants : la discipline, le niveau d'études, la langue d'enseignement, et les types de documents (blog d'enseignant, archive ouverte, ressources d'apprentissage...). Les signets pourraient être regroupés dans une page de liens selon la classification Dewey, ou bien par des thèmes spécifiques. Ce répertoire devrait être accompagné par une explication des critères de choix et une description pour chaque signet. À ce répertoire, il est souhaitable d'être relié à un service de **suggestion d'un signet** ouvert aux étudiants et enseignants. Les bibliothécaires chargés de ce service devraient avoir la capacité de repérer les signets qui semblent le plus intéressants selon les critères prédéfinis, d'évaluer les sites retenus, de garantir la mise à jour de la page de signets et de faire de la veille pour repérer de nouveaux sites.

²⁶⁵ Ces recommandations ont été proposées en se basant principalement sur l'article d'Élisabeth NOËL : « Sélectionner des sites Internet » [NOËL, 2001].

VI.2.1.1.2.3. Aide en ligne

VI.2.1.1.2.3.1 Un service de questions/réponses²⁶⁶

D'après les résultats de nos entretiens, la mise en place d'un service de Q/R en ligne est un projet en phase de préparation au sein de la bibliothèque de l'Université Arabe Internationale et celle de l'Université Internationale des Sciences et Technologies. Cependant, l'introduction de ce service est nécessaire pour l'ensemble de la communauté universitaire, surtout pour ceux qui appartiennent à l'enseignement virtuel et à l'enseignement ouvert. Il s'agit d'un service qui permettra aux universitaires de poser (à distance) une question (en langue arabe et/ou en langue étrangère) à un bibliothécaire. Les questions²⁶⁷ posées pourraient être de nature différente : informatique (se connecter au WiFi, l'accès aux ressources numériques...); documentaire (démarrer une bibliographie, sélectionner un bon ouvrage...); et pratique (horaires d'ouverture, services proposés...).

Ce service pourrait être soit séparé, soit intégré au service physique de référence. Il peut s'agir d'un service pluridisciplinaires (c'est la bibliothèque centrale qui pourrait offrir ce service en répondant à des questions de toute discipline) ou d'un service spécialisé (c'est la bibliothèque de la faculté qui pourrait répondre à des questions spécialisées relatives à son domaine de recherche et d'enseignement). Il peut, par ailleurs, être ouvert à tous ou réservé à la communauté de l'université. Il peut être gratuit, payant ou mixte (gratuit pour la communauté et payant pour les lecteurs extérieurs)²⁶⁸.

Un ou plusieurs modes²⁶⁹ pourraient être employés pour répondre aux questions des universitaires. Citons, le formulaire en ligne et le SMS. Le premier mode est avantageux car il permet de cerner la question et le profil d'utilisateur. Le second mode ne convient pas à toutes les questions. Cependant, il peut être envisagé en raison de l'omniprésence de téléphones mobiles et l'usage quotidien du SMS par les universitaires (observation sur les campus universitaires 2009 et 2010).

²⁶⁶ Couramment connu sous le sigle Q/R (en anglais Q/A : Question/Answer).

²⁶⁷ C'est par exemple le service de renseignement en ligne de l'Université de Lyon 1 qui répond à ce type de questions : <<http://mvdoc.univ-lyon1.fr/Portail/Site/Typo3.asp?lang=FR&id=ucbl-rel-demande>>. (Consulté le 27 avril 2010).

²⁶⁸ Notre réflexion est basée sur [NGUYEN, 2010, p146].

²⁶⁹ Courriel, formulaire, forum, blog, SMS, messagerie instantanée... [NGUYEN, 2010, p148].

Le service de Q/R requiert un certain nombre de compétences²⁷⁰ du bibliothécaire-répondeur. Il devrait surtout savoir répondre aux internautes (s'exprimer par écrit), rechercher et sélectionner l'information pertinente et fiable en fonction des besoins et du niveau de connaissance de chaque utilisateur (étudiant, enseignant, chercheur...), travailler ensemble (équipe de réponders ou réseau des partenaires) et avoir une compétence en langues étrangères.

VI.2.1.1.2.3.2 Glossaire en ligne

Les vocabulaires utilisés dans la bibliothèque universitaire pourraient faire l'objet d'un glossaire²⁷¹ disponible en ligne, parmi ces termes nous en citons : la classification Dewey, le catalogue en ligne, notice bibliographique et le WiFi. Ceci a pour objectif d'aider les usagers en particulier les débutants à mieux bénéficier de l'offre proposée par la bibliothèque.

VI.2.1.1.2.3.3. FAQ

Mettre en ligne, en ordre thématique, les questions les plus fréquemment posées par les usagers, avec les réponses apportées semble intéressant pour répondre, de manière rapide et appropriée, aux interrogations éventuelles du public cible et les aider dans leur usage de l'offre de la bibliothèque.

VI.2.1.1.2.3.4. Tutoriels et guides en ligne

Un ensemble de guides²⁷² (sous forme imprimé et en ligne) sont à proposer pour aider les usagers dans leurs recherches documentaires. Citons : un guide d'utilisation du catalogue en ligne (selon ses différentes modes de recherche et ses différents services), un guide d'utilisation de ressources numériques auxquelles la bibliothèque universitaire est abonnée, des guides thématiques (économie, arts, médecine...), un guide de localiser un document sur les rayons, un guide de recherche d'un article dans une revue, etc.

VI.2.1.2. Valorisation de la production académique

Le deuxième pôle de service concerne la valorisation de la production académique. Il s'organise en trois sous pôles : dépôt institutionnel numérique, dépôt légal électronique des thèses et des mémoires de master et réservoir de ressources pédagogique.

²⁷⁰ Nous nous appuyons sur [LEBASTARD, NGUYËN, 2010, p120].

²⁷¹ Par exemple, la bibliothèque de Paul Verlaine-Metz propose un tel glossaire : <<http://www.scd.univ-metz.fr/4977-glossaire-de-termes-utilis-s-dans-biblioth-que>>. (Consulté le 27 juillet 2011).

²⁷² Des exemples de guides mis en ligne par la bibliothèque de SciencePo constituent notre source d'inspiration : <<http://bibliotheque.sciences-po.fr/fr/services/formations/guides-en-ligne>>. (Consulté 27 juillet 2011).

VI.2.1.2.1. Dépôt institutionnel numérique

Si les étudiants gradués et les membres du corps enseignant sont de gros consommateurs du fonds documentaire, ils sont également, et en majorité, des producteurs de la production scientifique. Plus précisément, les doctorants doivent publier, sur une période de deux à quatre ans, au moins deux articles dans des revues à comité de lecture pour pouvoir soutenir leurs mémoires de thèse. De même, la publication des articles et des ouvrages constitue un des éléments d'évaluation de l'activité de recherche des membres du corps professoral. Valoriser leur production intellectuelle, c'est le nouveau rôle que les BU syriennes doivent désormais remplir en assumant la diffusion du contenu scientifique en libre accès.

Il s'agit de mettre à la disposition de la communauté scientifique une plateforme²⁷³ de dépôt (local ou national / thématique ou multidisciplinaires) leur permettant d'y déposer librement²⁷⁴ et gratuitement leurs propres résultats de recherche. Suite à notre enquête, près de 72% des membres du corps enseignant sont prêts, mais à conditions, de déposer leurs publications scientifiques en ligne pour un accès sans barrières au texte intégral de la littérature scientifique qu'ils produisent ; une plus grande visibilité et citations de leurs publications ; une rapidité d'échange des résultats de recherche et un élargissement des relations de coopération avec d'autres chercheurs arabes et étrangers. Les doctorants interviewés partagent aussi ce point de vue. Différents types de documents peuvent être y déposés : articles (pré-print et/ou post-print), ouvrages, chapitre d'un ouvrage, les premières résultats d'une recherche en cours, thèses, rapports, etc. Cependant, parmi les chercheurs interrogés ceux qui insistent sur la nécessité de n'y déposer que des documents dont le niveau scientifique est équivalent à celui d'un article soumis dans une revue à comité de lecture.

Le nouveau rôle que les bibliothécaires doivent assumer consiste, d'une part, à sensibiliser les chercheurs à la notion du libre accès et à leur informer au technique de dépôt dans l'archive institutionnelle et, d'autre part, à enrichir les métadonnées des documents déposés par la communauté scientifique pour rendre la recherche d'information plus pertinente.

²⁷³ Nous nous sommes basées sur l'article de Hélène BOSCH [BOSCH, 2008].

²⁷⁴ L'obligation de dépôt pourrait être également envisagée.

VI.2.1.2.2. Dépôt légal électronique des thèses et des mémoires de master

Nos résultats ont fait apparaître que les thèses de doctorat et/ou les mémoires de master (à finalité recherche et/ou à finalité professionnelle) arrivent en tête des documents le plus souvent utilisés par les étudiants en études supérieures. Cependant, ceux-ci ont des difficultés à accéder à ces documents, notamment les travaux soutenus dans les autres universités syriennes (telles que l'Université d'Alep et l'Université de Tichreen). En effet, aucun service de prêt entre BU syriennes n'est assuré. De plus, l'accès aux exemplaires disponibles dans la bibliothèque de leurs universités ou dans la bibliothèque nationale *ALASSAD* se limite à la consultation sur place sans aucune possibilité de photocopier les passages dont ils ont besoin (interdiction sous prétexte de respect de droit d'auteur). Ils sont par conséquent obligés de copier à la main les pages intéressantes. Les membres du corps enseignant, de leur côté, utilisent davantage les travaux des étudiants gradués et souhaitent pouvoir y accéder facilement. De ce fait, outre le dépôt légal papier, la mise en place du dépôt²⁷⁵ électronique (préférence nationale) des thèses et des mémoires de master apparaît indispensable afin de valoriser les travaux des étudiants en études supérieures et d'en favoriser l'accès selon les droits cédés par les étudiants gradués (diffusion sur Internet ou en local). En outre, le recours à la numérisation²⁷⁶ des travaux des étudiants gradués (sélectionnés ou non) antérieures au dépôt électronique semble aussi importante. Une feuille de style sera d'ailleurs imposée afin de faciliter la diffusion et l'archivage numérique. Le nouveau rôle des bibliothécaires consiste ainsi à former ces étudiants à l'utilisation de feuille de style et à les sensibiliser à la notion de diffusion en ligne.

Par ailleurs, il convient de préciser que cet axe de la structuration de la gamme de services pourrait être retenu par la bibliothèque des études supérieures à l'Université de Damas du fait qu'elle s'adresse principalement à ce segment de public.

²⁷⁵ Nous nous sommes basées sur l'article « Nouveau dépôt des thèses, nouveau positionnement pour les bibliothèques ? » [CAMBIER-MEERSCHMAN, BIHAN, GRANGER, 2011].

²⁷⁶ Il convient de préciser que la numérisation des documents et les mettre en ligne relèvent des défis d'ordre technique (comme le choix d'un numériseur, le choix de mode de la numérisation : texte ou image) ; économique (tout projet de numérisation nécessite une définition préalable de mode de financement) ; juridique (il faut tenir compte des droits attachés aux documents à numériser) ; professionnel (savoir-faire des bibliothécaires chargés du projet) ainsi que scientifique (il s'agit de la sélection intellectuelle du corpus) [CLAERR, WESTEEL, 2010, p11].

VI.2.1.2.3. Réservoir de ressources pédagogiques

En partant des résultats de notre enquête, les étudiants, du L1 au master de différents modes d'enseignement, accordent une grande importance aux ressources pédagogiques locales pour réussir leurs examens. De ce fait, valoriser le patrimoine pédagogique de l'université constitue une nécessité pour pouvoir accompagner les étudiants vers la réussite. Il convient, par ailleurs, d'inscrire cette mission en claire dans les missions confiées aux différentes BU syriennes.

Il s'agit de mettre à la disposition des étudiants et des membres du corps enseignant une plateforme²⁷⁷ de dépôt et de consultation des ressources pédagogiques. Cette plateforme est actuellement ouverte à la communauté universitaire de l'enseignement virtuel. Cependant, la mise en ligne du contenu pédagogique est également intéressante pour les étudiants handicapés, salariés, empêchés et ceux de l'enseignement ouvert. Différents types de ressources, et sous différents formes (texte, image, vidéo...), peuvent être y déposées et consultées en accès libre ou en accès réservé. Parmi ces ressources, nous en citons : plan de cours, polycopie, exercices, bibliographie des professeurs, annales des sujets d'examens, études de cas, ouvrages (ou un chapitre d'ouvrage) numérisés en fonction de droit d'auteur et des besoins pédagogiques, signets thématiques, travaux universitaires des étudiants (devoirs, mémoires de fin d'études...) et toute autre entité pourrait être utilisée dans un processus d'enseignement.

Le nouveau rôle des bibliothécaires consiste désormais à :

- recenser et archiver les ressources pédagogiques numériques produites par les membres du corps enseignant de l'université ;
- assumer l'indexation²⁷⁸ de ces ressources et si possible de les faire intégrer en texte intégral dans le catalogue la bibliothèque. Par ailleurs, des besoins d'apprendre de nouvelles normes relatives à l'indexation de ressources pédagogiques numériques (RPN) vont naître chez les bibliothécaires qui ont jusqu'à présent l'habitude de décrire des ressources documentaires papiers et/ou électroniques ;

²⁷⁷ Ce service a été inspiré principalement de deux exemples mis en place d'une part, par le Service Commun de la Documentation Doc'Insa. Disponible sur : <<http://polycop.insa-lyon.fr>>. (Consulté le 3 juillet 2011) et d'autre part, par l'EBSI (École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information). Disponible sur : <<http://cours.ebsi.umontreal.ca>>. (Consulté le 28 juillet 2011). En outre, nous nous sommes basées sur [GILLES, YOLAINE, ELIZABETH, et al., 2004].

²⁷⁸ Il est important de souligner que dès le dépôt les membres du corps enseignant doivent indexer ces ressources de point de vue pédagogique : objectif des cours, plans de cours, finalité des cours...

- mettre en place des modules de formation sur la méthodologie de recherche et/ou l'utilisation de ces ressources ;
- enrichir les ressources déposées par les membres du corps enseignant par des signets, documents numérisés, travaux des étudiants et blog des enseignants (s'il en déposant un) ;
- familiariser les enseignants avec les outils de nouvelles technologies (dépôt de leurs RPN...);
- organiser les contrats de cession de droit auprès des enseignants de l'université pour la publication des RPN sur la plateforme de la bibliothèque.

VI.2.1.3. Modernisation de l'espace physique de la bibliothèque

En partant de nos résultats, les étudiants, surtout ceux de L1 au L3, attachent une grande importance à la bibliothèque en tant que lieu de travail. Ils s'y rendent pour réviser leurs polycopies et/ou réaliser leurs travaux académiques. Cependant, ils se plaignent que cet espace ne leur donne pas le confort nécessaire. Citons à travers de notre observation : places assises insuffisantes, manque de calme, manque d'équipements informatiques, mobiliers inconfortables, etc. Il est important de préciser que même les étudiants de l'enseignement virtuel souhaitent davantage avoir un lieu pour y travailler individuellement ou en groupe.

Il s'agit de mettre à la disposition des étudiants ainsi que des membres du corps enseignant un lieu d'étude ainsi qu'un lieu convivial dans lequel les usagers seront heureux de séjourner. En d'autres termes, cet espace devrait devenir pluriel et chaleureux afin d'inciter le public à venir à la BU et à occuper l'espace en permanence. Outre la salle de travail en commun, les BU syriennes devraient aménager de nouveaux espaces²⁷⁹ dédiés à chaque usage.

VI.2.1.3.1. Salles de travail en petit groupe

La mise à disposition des salles de travail en groupe (pour 5 à 6 personnes) équipées (d'un poste informatique, d'un tableau, des prises électroniques, d'une couverture WiFi...) répond au besoin exprimé par les étudiants en licence, quel que soit leur mode d'enseignement et leur niveau d'études, qui réalisent des travaux de groupes, comme les étudiants en génie informatique. Les étudiants de différentes universités nous ont appris que les salles de cours

²⁷⁹ Notre proposition se base sur [ROCHE, 2010], [LANCELIN, 2010], [EL BEKRI, THÉVENOT, 2010], [BRETTELLE-DESMAZIÈRES, MESGUICH, LE MEN, et al., 2009, pp41-44].

inoccupées, le hall de la bibliothèque et/ou la cafétéria (sur ou hors du campus) servent comme lieu de travail.

Outre la réalisation des travaux en groupe, ces salles permettraient aux étudiants de se réunir afin de réviser leurs polycopies à plusieurs.

De même, elles permettraient aux membres du corps enseignant d'accueillir leurs étudiants pour un travail en petit groupe dans un lieu plus adapté que leurs bureaux (s'ils en ont un).

L'accès à ces salles pourrait être libre ou se fait sur réservation libre à la porte de chaque salle ou à l'accueil (par téléphone ou sur place).

L'importance de ces salles réside par ailleurs dans le fait qu'elles permettront de réduire le bruit que la majorité des interrogés citent comme contrainte.

VI.2.1.3.2. Carrels individuels de travail

Les espaces individuels de travail seront le plus souvent dédiés aux étudiants gradués et aux membres du corps enseignant. Ils leur permettront de travailler dans le silence (préparation d'un cours, rédaction d'un mémoire de master...). Actuellement, seule la bibliothèque de l'Université de Qalamoun propose ce genre d'espace. Un tel espace va d'ailleurs encourager ces segments de public de fréquenter la BU et y passer plus de temps.

VI.2.1.3.3. Espace d'apprentissage de langues

Cet espace²⁸⁰ sera ouvert à tout étudiant²⁸¹ et enseignant²⁸² qui désirent apprendre ou renforcer sa compétence en langue anglaise, arabe, française ou toute autre langue en tant que langue étrangère. Des casques audio, des logiciels et des manuels du niveau débutant à avancé devraient être envisagés pour améliorer leur compétence en oral et en grammaire. Cet espace pourrait être mis en place en collaboration avec les centres ou les instituts supérieurs des langues de chaque université.

²⁸⁰ Labo de langues est un service proposé à la bibliothèque Dieter Schmidt de Grenoble École de Management : <<http://libraryds.grenoble-em.com/fr/services/Pages/Apprentissagedeslangues.aspx>>. (Consulté le 19 avril 2011).

²⁸¹ L'anglais, le français et/ou l'arabe sont généralement les langues d'enseignement et d'apprentissage dans le parcours universitaire.

²⁸² Avoir un bon niveau en langue anglaise est requis aux membres de corps professoral pour l'avancement dans la carrière. Les Assistants ont besoin de cet espace pour pouvoir se préparer avant de suivre les études supérieures à l'étranger.

VI.2.1.3.4. Espace informatique

La mise à disposition des équipements informatiques est un besoin exprimé par tous les étudiants rencontrés (surtout ceux qui appartiennent à l'Université de Damas et à l'Université Virtuelle Syrienne). Ils souhaitent avoir assez de prises²⁸³ électroniques, une couverture WiFi, assez de postes informatiques, des logiciels indispensables pour la rédaction et la réalisation d'un travail universitaire, des imprimantes, des scanners, un accès à leurs comptes e-mail personnel... Il convient de souligner ici la nécessité de mettre à disposition un service de dépannage informatique permettant d'assurer la qualité de service tout le temps (imprimante en panne, manque d'encre...).

VI.2.1.3.5. Salle de formation

Des salles de formation (environ 20 personnes), équipées de postes informatiques suffisants connectés à Internet ainsi que de vidéo projecteurs permettant toute sorte de travaux pratiques s'imposent lors de l'organisation des formations aux usagers.

VI.2.1.3.6. L'aspect vitrine de la bibliothèque

L'aspect vitrine est un élément à prendre désormais en compte pour assurer les bonnes conditions de travail et réduire certains de raisons d'insatisfactions du public universitaire. Voici quelques aspects permettant d'améliorer la qualité de l'espace physique de la BU :

- Assurer la lisibilité de la bibliothèque. Ceci se réalise en améliorant la qualité de la signalétique. Cette dernière devrait permettre aux usagers de trouver facilement la bibliothèque depuis le campus ; de connaître ses horaires d'ouverture et ses règlements intérieurs ; et de connaître facilement les espaces, les collections et les services proposés au sein de la bibliothèque, sans avoir besoin de s'adresser au personnel à l'accueil ;
- Assurer les conditions climatiques optimales ;
- Assurer la qualité d'éclairage aussi naturel qu'artificiel ;
- Mettre à disposition des mobiliers confortables et adaptés. Chaque bibliothèque et chaque espace ont leurs spécificités. La bibliothèque du département de géographie nécessite un mobilier adapté à la consultation des cartes. Les mobiliers des salles de travail en groupe différents de ceux de la salle de travail en commun ;

²⁸³ Le nombre d'étudiants et d'enseignants équipés d'un ordinateur portable est en augmentation continue (observation sur le campus pour les périodes 2009-2010).

- Assurer l’accessibilité de la bibliothèque aux personnes en situation handicapée : invalide, malvoyant ou malentendant ;
- Gérer le bruit. Outre le bruit extérieur, de nombreux bruits intérieurs sont à gérer aussi : bruit des matériels informatiques (comme c’est le cas à la bibliothèque de l’Université de Qalamoun), bruit des conversations des usagers travaillant ensemble dont les salles de travail en groupe sont une solution ;
- Mettre à disposition un espace de détente.

Excepté la bibliothèque de l’Université de Qalamoun, récemment construite²⁸⁴, construire de nouveaux bâtiments pour les BU syriennes s’impose pour pouvoir augmenter la capacité d’accueil ; proposer une diversité des zones adéquates aux besoins des universitaires ; et répondre aux besoins des étudiants de l’enseignement virtuel.

VI.2.1.4. Assistance documentaire

Il s’agit ici de s’organiser autour d’une fonction pédagogique, ce qui veut dire de proposer un ensemble de formations²⁸⁵ aux universitaires, que ceux soient des étudiants ou des membres du corps enseignant. Il faut, par ailleurs, distinguer entre celles qui visent à faciliter la participation de l’usager à la réalisation du service et celles qui visent à renforcer les compétences des enseignants ou l’employabilité des futurs diplômés. Les unes sont un service complémentaire et les autres sont un service de base. Le point commun réside dans le fait que les deux types de formations visent à rendre l’usager plus autonome soit dans la réalisation du service (self service), soit dans la maîtrise de l’information.

VI.2.1.4.1. Formations aux étudiants en licence

Les modules de formation qui pourraient être proposés aux étudiants en licence se répartissent en quatre grandes catégories :

- **Utilisation de la bibliothèque** : il s’agit de leur faire découvrir l’espace de la bibliothèque, son fonds et ses services. En outre, il faut former ces étudiants à interroger le catalogue de la bibliothèque ; à interroger les ressources numériques ; à la classification Dewey pour pouvoir localiser un document sur les rayons ; à la

²⁸⁴ Cependant, quelques aménagements sont nécessaires pour mettre à disposition des étudiants des salles de travail en groupe et pour réduire le bruit résultant des photocopieuses.

²⁸⁵ Nous nous appuyons sur la gamme de formations et les journées d’étude organisées par Urfist.

- recherche des articles dans des revues ; et à l'usage des équipements informatique (comment se connecter à Internet, sauvegarder des données sur une clé USB ou transférer les résultats vers l'adresse personnelle ou celle institutionnelle, télécharger un cours en ligne, accéder à distance aux ressources numériques, etc.) ;
- **Recherche sur Internet** : les étudiants en licence utilisent d'avantage le moteur de recherche Google comme source principale ou complémentaire de la BU. Il convient alors de leur apprendre à utiliser son mode avancé dans la recherche, à savoir évaluer les informations trouvées, à savoir choisir les outils et les mots clés adéquats. Il est important de leur faire connaître les autres moteurs ou métamoteurs disponibles sur Internet ;
 - **Rédaction des références bibliographiques** : accompagner les étudiants dans la réalisation de leurs travaux universitaires en leur apprenant à mieux rédiger les références bibliographiques utilisées (citation des livres, article d'une périodique, sites Internet, DVD...) ;
 - **Accrocher un emploi** : il s'agit de former les étudiants à la rédaction d'un CV, à la recherche d'un stage et à la réussite d'un entretien d'emploi ou d'un concours dans les secteurs privé et public.

Les formations proposées aux étudiants en licence pourraient être obligatoire ou non. Elles devraient être proposées sous différentes modalités. Outre la visite systématiquement programmée à la rentrée universitaire, et outre les séances collectives prédéfinies pour chaque semestre, des formations à la demande (individuelles ou en groupe) et des formations en ligne (accompagnées d'une vidéo ou non) sont à proposer. Les formations en ligne sont indispensables pour les étudiants de l'enseignement virtuel.

VI.2.1.4.2. Formations aux étudiants gradués

Il est important de garder à l'esprit que le contenu des formations proposé devra se définir et mettre à jour suite à un travail d'écoute et de dialogue entre la BU et les étudiants gradués et leurs directeurs de recherche. En s'appuyant sur leurs besoins informationnels et sur la nouvelle offre de services que nous avons conçu pour eux, voici un aperçu de modules utiles à ce segment du public :

- Aide à la rédaction de la dissertation
 - Module à l'utilisation de la feuille de style ;
 - Rédaction des références bibliographiques ;
 - Un module de recherche documentaire : folksonomie, *Google scholar*, archive ouverte, ressources numériques, catalogue de la bibliothèque...
 - Faire de la veille ;
 - Comment préparer la soutenance de thèse ou de mémoire de master.
- Aide à la publication
 - Comment rédiger un article scientifique en langue arabe et/ou étrangère ;
 - Comment présenter un travail scientifique dans un colloque.
- Recherche d'emploi
 - Comment rédiger un CV ;
 - Comment réussir son entretien d'emploi.

VI.2.1.4.3 Formations aux membres du corps enseignant

Le contenu des formations pourrait s'organiser suite à un dialogue entre la BU et l'enseignant, en fonction de ses besoins et de sa compétence. Quelques propositions peuvent être envisagées :

- Faire de la veille ;
- Déposer un document dans l'archive institutionnel ;
- Module « droit d'auteur et de la propriété intellectuelle ».

Pour mener à bien son rôle pédagogique, Françoise HECQUARD et Marielle de MIRIBEL expliquent [HECQUARD, MIRIBEL, 2003, pp64-67] que le bibliothécaire-formateur (ou bien le bibliothécaire-enseignant) doit cumuler plusieurs sortes de savoirs. Il doit savoir s'adapter à chaque groupe d'apprenants, à lui apporter en fonction de ses besoins, de son niveau de connaissances et de ses attentes les informations qui lui convient le mieux. Il doit être capable de transmettre la connaissance. Cela nécessite qu'il soit expert dans son domaine professionnel et qu'il sache remettre à jour sa connaissance. Il doit savoir dialoguer (communiquer) avec les apprenants. Cela signifie qu'il doit savoir écouter, savoir observer, savoir expliquer de plusieurs manières pour assurer l'appropriation et la bonne

compréhension. En bref, il doit être un bon pédagogue. Une autre compétence a été de même citée lors de 11^{ème} rencontres Formist²⁸⁶ organisées, en juin 2011, à l'ENSSIB²⁸⁷. Il s'agit de savoir collaborer avec les membres du corps enseignant afin de définir les objectifs pédagogiques de la formation et de rédiger les documents pédagogiques établis à l'avance. Nous en ajoutons, une connaissance disciplinaire, informatique et en langue étrangère.

Il est par ailleurs important de développer des dispositifs d'écoute (comme la suggestion de formation) et de mesurer la qualité des formations organisées (les éléments à évaluer sont multiples. Citons, le contenu de la formation, les supports attribués ou diffusé en ligne, la durée de séances et les compétences de formateur).

VI.2.1.5. Des services sur mesure à forte valeur ajoutée

Les services sur mesure à forte valeur ajoutée concernent principalement les chercheurs, c'est-à-dire les membres du corps professoral et les doctorants.

VI.2.1.5.1. Alertes scientifiques

Il faut veiller à informer la communauté des chercheurs des derniers appels à communication, des soutenances de thèses, des expositions, des colloques, de la nouvelle acquisition à la bibliothèque...relatifs à leurs disciplines de recherche.

VI.2.1.5.2. Dossiers documentaires en ligne

Ces dossiers²⁸⁸ montrent les débats en cours sur des thèmes intéressants pour les chercheurs. Ils regroupent une sélection d'ouvrages, d'articles de revues et ressources disponibles aussi dans le fonds documentaire que sur Internet.

VI.2.1.5.3. Revues à comité de lecteur

Mettre en ligne une sélection de revues nationales et internationales (imprimées et électroniques) à comité de lecteur constitue une aide précieuse pour les chercheurs de

²⁸⁶ « Nouveaux horizons de la formation à l'information ». Plus précisément, au cours de l'intervention de Françoise DAILLAND rattachée au SCD de l'Université Paris Descartes : « *L'intégration du SCD dans la sphère pédagogique : nouvelles compétences, nouvelles relations* ».

²⁸⁷ <<http://www.enssib.fr>>. (Consultation le 28 juillet 2011).

²⁸⁸ Entre autres exemples, la bibliothèque de Science Po propose un tel service : <<http://bibliotheque.sciences-po.fr/fr/produits/bibliographies>>. (Consulté le 5 juillet 2011).

différentes disciplines. Cette liste doit être accompagnée par une explication des critères de choix et d'une description de leur classement.

VI.2.1.5.4. Prêt rapide²⁸⁹

Les membres du corps enseignant interrogés montrent un profil multifréqueteur. Ils se déplacent dans les campus de différentes universités et fréquentent la bibliothèque la plus proche de la salle de cours pour rendre et/ou emprunter des documents. N'ayant pas assez de temps, il est possible de proposer à ce segment du public un service qui va leur permettre de demander à l'avance (en ligne ou par téléphone) des documents en précisant la date de passage. Ces documents seront préparés à la veille de leur arrivée. Un catalogue en ligne renforce ce service.

VI.2.1.5.5. Books en librairie

Un grand nombre des membres du corps professoral donne une importance à la bibliothèque personnelle. Il convient autant que possible de leur fournir la nouvelle apparition chez les éditeurs arabe et étrangers, chacun selon ses besoins et demandes.

VI.2.2. Facteurs nécessaires au succès d'une approche orientée « satisfaction usager »

Satisfaire le public cible constitue aujourd'hui à la fois une condition de survie de la BU qu'elle n'est plus la seule source d'information de ses usagers et une nécessité pour favoriser la fidélisation et assurer la rentabilité sociale.

En partant de la revue de la littérature et de la particularité de notre contexte d'étude, nous allons proposer aux dirigeants des BU syriennes un ensemble d'actions, issues de la démarche marketing et de la démarche qualité, leur permettant d'assurer la satisfaction du public universitaire. Ces actions furent construites en plusieurs stades présentés non pas comme des étapes à suivre mais plutôt comme des principes conjointes à prendre en considération.

²⁸⁹ Le service « préparer sa venue » que l'on nomme prêt rapide est proposé par la Bibliothèque interuniversitaire de lettres et sciences humaines de Lyon : http://biu.ens-lyon.fr/50070311/0/fiche__pagelibre/&RH=BIUINTERNET-070000&RF=BIUINTERNET-070900. (Consulté le 19 avril 2011).

VI.2.2.1. Être à l'écoute du public pour mieux satisfaire ses attentes

Considérer que le public universitaire, qu'il s'agisse d'un public réel ou potentiel, est au centre des préoccupations de la bibliothèque se traduit par la nécessité de déterminer en premier lieu ses besoins et ses attentes, puis de mesurer le degré de sa satisfaction. Plus précisément, l'écoute des besoins du public est indispensable à toute démarche tournée vers la satisfaction d'utilisateurs qui devrait, comme nous l'avons vu dans le premier chapitre de cette thèse, intervenir à deux stades :

- 1 **en amont** dans l'analyse de la demande qui permet de déterminer les besoins informationnels des universitaires en vue de concevoir un service innovant, cohérent et adapté aux besoins de chaque segment du public desservi. Ceci a pour objectif de satisfaire leurs attentes au mieux. Il est évidemment d'ailleurs que les besoins et les comportements des universitaires évolueront dans le temps sous l'effet de l'évolution continue des TIC et de l'enseignement supérieur et de l'introduction de nouveaux services. Il s'avère, par conséquent, essentiel de sonder régulièrement la communauté universitaire pour être à l'écoute de leurs nouveaux besoins ;
- 2 **en aval** dans le processus d'évaluation de la qualité perçue par l'utilisateur. Ceci permet de maintenir ou d'accroître le niveau de satisfaction de ce public. L'intérêt de l'enquête de satisfaction est qu'il permet de suivre l'évolution des attentes des universitaires, de connaître l'adéquation ou l'écart entre service attendu et service perçu et d'ajuster les caractéristiques de service proposé au besoin du public. Parce que l'évaluation des utilisateurs est influencée par des nombreux facteurs comme son expérience, la bouche à oreilles et sa culture, il est important de croiser les indicateurs de satisfaction (la qualité perçue et la qualité attendue) avec les indicateurs interne (la qualité de service offert par la BU et la qualité de service voulue). Il est par ailleurs important de normaliser l'enquête de satisfaction pour pouvoir faire de benchmarking et comparer les résultats avec d'autres BU comparables.

Pour connaître ce public, les BU syriennes peuvent pratiquer les méthodes d'enquête quantitative et qualitative (comme les questionnaires et les entretiens individuel ou en groupe). Ces études peuvent être réalisées soit par la bibliothèque elle-même, soit par des étudiants du Département des Sciences de l'Information et des Bibliothèques encadrés par

leurs professeurs. D'autres dispositifs d'écoute et d'évaluation sont à envisager et à mettre en place. Citons, les suggestions ou les réclamations des usagers, les fiches d'évaluation liée à toute formation organisée, les questions posées au service Q/R, et les informations collectées auprès des bibliothécaires à l'accueil.

VI.2.2.2. Assurer la qualité du service rendu

Rappelons d'abord que la satisfaction des usagers dépende de la qualité de l'offre de services. C'est pour cela, les dirigeants des BU en Syrie devraient s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers pour pouvoir les satisfaire et les fidéliser.

La préoccupation qualité repose en grande partie sur la compréhension des attentes du public et sur la capacité de la BU à y répondre aussi bien en terme technique que relationnelle.

Pour que cette démarche soit une réussite, les dirigeants doivent impérativement assurer la cohérence de toutes les composantes de la qualité afin de réduire les dysfonctionnements éventuels lors de rendre un service aux usagers. En d'autres termes, ils doivent maîtriser la gestion de la qualité voulue et réalisée. Plusieurs recommandations²⁹⁰ peuvent être formulées :

- communiquer auprès du personnel de la bibliothèque l'importance à écouter et à satisfaire les exigences du public. En d'autres termes, il faut sensibiliser le personnel à la notion de qualité. La satisfaction des usagers nécessite une implication de tous les personnels, qu'ils soient en contact avec les usagers ou non. Les besoins des usagers doivent en fait être prise en compte dans toutes les activités réalisées par la BU (acquisition d'un document, proposition d'une formation, aménagement de l'espace physique, développement de l'interface de la bibliothèque ...). La notion qualité peut être enseignée à travers les réunions internes et l'organisation des formations continues. Ainsi, un ensemble de supports peut être diffusé en interne auprès du personnel, comme le compte rendu des réunions, les brochures, le manuel qualité ainsi que l'enregistrement des séances de formation ;
- rédiger un manuel qualité organisé autour de la réponse aux attentes du public et veiller à ce que les recommandations soient appliquées. Ce manuel constituera le document de référence du personnel. Une partie du manuel doit être diffusée auprès

²⁹⁰ Nous proposons ces recommandations en s'appuyant sur [SUTTER, 2002], [NUTTIN, 2008].

- des usagers, car les usagers doivent savoir ce qu'ils peuvent attendre de la BU et ce qu'ils ne doivent pas attendre ;
- mettre en place des dispositifs d'écoute et d'évaluation permettant de comprendre les besoins (actuels et futurs) du public, de mesurer leur degré de satisfaction et de repérer les éléments sur lesquels il faut améliorer la qualité de service rendu ;
 - concevoir d'une offre de services en partant des besoins des usagers et en collaborant avec eux et non plus des besoins et des moyens de la BU ;
 - assurer l'amélioration continue des caractéristiques du service rendu en vu des retours d'évaluation des usagers. Il convient de préciser que les résultats d'évaluation de la qualité perçue devraient être communiqués auprès du public et du personnel de la bibliothèque ;
 - contrôler la qualité du service rendu par rapport à la qualité de service voulu. Ceci se réalise en cherchant les raisons des écarts et en proposant des solutions correctives ;
 - former les usagers et simplifier les tâches qu'ils doivent accomplir pour qu'il obtienne le qu'il réponde à ses besoins sans barrières.

VI.2.2.3. Communiquer avec le public²⁹¹

Les bibliothèques universitaires étudiées sont des petits organismes, composées de 1 à 26 personnes par équipe. Dans certaines d'entre elles, les bibliothécaires au poste d'accueil assument plusieurs tâches à la fois. Certaines sont relatives au travail interne et d'autres sont liées à la fonction accueil. Les usagers, par conséquent, ne se sentent pas qu'ils sont bien accueillis : bibliothécaire peu à l'écoute et peu aimable. Une autre observation, c'est que la communication en BU syriennes est le plus souvent dirigée vers les membres du corps enseignant et très peu vers les étudiants. Il est apparu, en outre, qu'un grande partie des personnes interrogées ne connaissance pas par exemple l'existence de ressources numériques et se plaignent d'être mal informé. Il s'avère important que les dirigeants de ces bibliothèques modifient la manière dont ils pratiquent la communication avec le public pour assurer une bonne qualité d'accueil. Il est important de garder à l'esprit qu'un usager satisfait revient à sa BU (physique ou virtuelle) s'il trouve une écoute attentive, un chaleureux accueil, et une bonne réponses à ses besoins.

²⁹¹ Nous avons proposé ces recommandations en s'appuyant sur : [ACCART, 2008], [MIRIBEL, 2009], [DUPONT, ROUSSEAU, 1995].

La nature du travail à l'accueil est marquée par le fait que les bibliothécaires assument simultanément l'aspect technique de leur travail et l'aspect relationnel, car le travail se réalise pour et avec l'utilisateur. Cette caractéristique exige quelques particularités dans la gestion de ressources humaines afin d'aboutir à une bonne perception du service par les usagers. Lors du recrutement, les dirigeants des BU en Syrie doivent recruter une personne ayant les qualités et les compétences suivantes :

- être à l'aise avec les usagers et savoir les mettre à l'aise ;
- savoir écouter, savoir comprendre la demande pour une meilleure orientation ;
- savoir gérer les situations des conflits ;
- savoir se montrer disponible ;
- savoir travailler en équipe ;
- savoir répondre en fonction des besoins et des profils des usagers ;
- se perfectionner en langues étrangères, notamment anglaise (la langue des ressources numériques négociées au sein des BU du pays et la langue d'enseignement dans certaines universités) ;
- possède des compétences informatiques : interrogation de catalogue informatisé, de ressources numériques, recherche sur Internet...
- possède une connaissance dans le domaine d'enseignement et de recherche de la bibliothèque, ce qui contribue à établir une relation de confiance avec les usagers ;
- possède une excellente connaissance du fonds documentaire et collection de référence et fonctionnement de la bibliothèque.

Établir un dialogue avec le public universitaire nécessite d'être préparé par les BU du pays en formant les bibliothécaires au poste d'accueil. En effet, la réussite de la communication repose en grande partie sur la qualification de l'émetteur, c'est-à-dire le personnel en contact. Les formations à l'accueil peuvent comprendre plusieurs aspects visant à renforcer et à compléter certaines compétences de l'équipe d'accueil.

La communication téléphonique est un autre mode de contact direct avec les usagers à considérer. Elle n'est pas proposée actuellement dans toutes les BU observées. Elle nécessite des compétences particulières axées notamment sur la parole et la voix.

Lors de la phase de création ou d'amélioration du site de la bibliothèque, plusieurs éléments à prendre en considération pour un meilleur dialogue avec les usagers. Nous avons proposé auparavant dans la nouvelle structuration de l'offre de services quelques propositions pour développer l'ergonomie du site web des BU étudié dans l'objectif de faciliter l'accès à l'offre de la bibliothèque. S'ajoute à cela, certaines recommandations permettant de favoriser l'interaction avec les usagers :

- feed-back ;
- le service Q/R ;
- la rubrique « nous contacter » ;
- outils permettant d'identifier les profils d'usagers virtuels ;
- vidéo présentation de la bibliothèque ;
- un site dynamique : mettre l'heure et le jour et la dernier mis à jour ;
- s'approprier les outils du web 2.0 qui permettent un échange rapide des informations : wiki, Twitter, facebook, blog...

La qualité de la fonction d'accueil repose également sur la qualité de la communication écrite. Il s'agit de diffuser (sur papier, en ligne, signalétique...) des informations complètes, claire et à jour permettant de répondre rapidement aux interrogations des usagers. Ces informations peuvent se décliner en :

- **Information officielle** : nom et mission de la BU, organigramme, règlement intérieur, politique d'acquisition, charte de l'accueil, charte des services, services offerts, fonds documentaire...
- **Information pratique** : où se trouve la bibliothèque, horaires et jours d'ouverture, travaux en cours qui peuvent gêner le bon fonctionnement de l'accueil. Il est possible d'ailleurs de proposer des jours ou des horaires où la fréquentation est moindre pour bien gérer la capacité d'accueil ;

- **Information fonctionnelle** : guide de lecteur, guide d'utilisation de ressources numériques, guide d'utilisation du catalogue de la bibliothèque...
- **Information d'actualité** : nouvelle acquisition, lancement de nouveau service, projets en cours...
- **Information relationnelle** : la présentation de l'équipe de la bibliothèque en mettant leurs photos, fonctions, téléphones, e-mails.

Il convient par ailleurs de s'appuyer sur la relation solide avec certains enseignants pour les inviter à inciter leurs étudiants à fréquenter la BU pour une lecture approfondie et/ou pour une recherche documentaire. Ceci va permettre par exemple d'établir de nouvelle relation avec des étudiants non usagers.

VI.2.2.4. Mieux satisfaire le personnel de la bibliothèque

Au cours de notre premier chapitre, nous avons souligné la relation étroite qui existe entre la satisfaction du personnel de la bibliothèque et la satisfaction des usagers : un bibliothécaire satisfait est un usager satisfait (l'inverse est vrai aussi). Il est ainsi important que les dirigeants des BU en Syrie s'assurent la satisfaction de l'ensemble de leurs équipes dans l'optique de la satisfaction des usagers. Ainsi, établir et réussir une relation de satisfaction avec les usagers repose, en grande partie, sur des bibliothécaires compétents, motivés et engagés dans la culture de service.

Le développement des BU en Syrie se caractérise aujourd'hui par deux aspects majeurs : d'une part, l'augmentation du nombre d'étudiants et d'enseignants ainsi que leurs profils et, d'autre part, l'arrivée progressive de technologies nouvelles (comme l'informatisation, la négociation de ressources numériques et la présence de la BU sur Internet). Les conséquences de ces changements sur le personnel sont multiples : nouvelles fonctions, nouveaux outils de travail et nouvelles attentes du public de plus en plus exigeants. Leur principal rôle consiste, désormais, à s'approprier les nouvelles technologies pour mieux les maîtriser et offrir au public universitaire des services innovants de qualité. Les BU vont, au fil des années qui viennent, diversifier leurs fonds et offrir de nouveaux services plus adaptés aux besoins de leurs publics pour lesquels les bibliothécaires ne possèdent pas les compétences nécessaires. Afin de réduire le grand écart existant entre le savoir faire actuel des bibliothécaires et le

savoir faire souhaité, deux grandes solutions sont envisageables : l'une en préparant les futurs diplômés (formation initiale), l'autre en renforçant les compétences des bibliothécaires recrutés (formation continue). Actuellement, deux universités d'État accueillent des étudiants en Sciences de l'Information et des Bibliothèques : l'Université de Damas et l'Université de Tichreen. Les formations proposées à ces étudiants ont été récemment révisées. Ainsi, de nouvelles filières des études supérieures sont mise en place. Outre les formations initiales, les bibliothécaires en fonction depuis quelques années ont besoin de se former durant sa vie professionnel pour la mise à jour de leur connaissance. Plusieurs organisations proposent, à présent, des formations continues aux bibliothécaires. Citons à titre d'exemple, la bibliothèque nationale ALASSAD et la bibliothèque de l'Université Arabe Internationale. Il est, par ailleurs, envisageable de s'appuyer sur les compétences des membres du corps enseignant. Par exemple, des relations de collaboration peuvent être établir entre les enseignants en Sciences de l'Éducation et les bibliothécaires pour bien assumer leur nouveau rôle pédagogique. Les centres ou les institutes supérieures des langues de chaque université permettant de renforcer leurs compétences en langues étrangères. Organiser des journées d'étude nous semble important pour partager les compétences et faire de retours d'expérience. Les principaux domaines de compétences à développer chez les bibliothécaires ou les futurs diplômés sont ceux qui concernent : l'évaluation des service et la satisfaction des usagers, les marketing des BU, les connaissances juridiques, les compétences informatiques et les compétences en langues étrangère.

De plus de la formation académique, savoir motiver les bibliothécaires est un autre défi auquel doivent aujourd'hui faire face les dirigeants pour une meilleure satisfaction du public. En partant des résultats de notre entretien, les facteurs de motivations de la majorité des bibliothécaires interrogés sont :

- la nécessité d'avoir des responsabilités et de pouvoir donner son avis sur les nouveaux services envisagés ;
- la nécessité de se former durant sa vie professionnelle pour avoir confiance en soi et être apprécié par ses collègues, sa tutelle et son public cible.

Un autre point fondamental pour pouvoir passer d'une logique produit à une logique service et satisfaction des usagers est la gestion du changement²⁹². Les dirigeants devraient se préparer en planifiant l'introduction des changements sur le plan humain. Ils doivent en fait définir les avantages en particulier celles qui motivent le personnel pour obtenir leur engagement. Ils doivent également analyser les impacts du changement sur les usagers, le personnel et le fonctionnement de la BU.

Il est important, en outre, de redéfinir les critères de recrutement. À chaque nouveau rôle, des compétences propres s'imposent.

Conclusion

L'engagement dans une logique de service et de satisfaction des usagers pose bien évidemment la question des défis à venir que les dirigeants doivent relever. Ces défis sont de nature différente. Ils sont d'ordres :

- **Économique** : la mise en place des nouveaux services afin de satisfaire les besoins des usagers va entraîner une augmentation des coûts liée, en particulier, à l'utilisation des outils des nouvelles technologies (coûts d'équipements, coûts de maintenance...), au recrutement de nouveau personnel et à la construction de nouveau local, ce qui nécessite la perception de nouvelles ressources financières. L'obtention de la part de l'université des fonds nécessaires à l'introduction de nouveaux services est indispensable. De nouveaux moyens financiers complémentaires s'imposent aussi. La tarification des services peut être un outil stratégique parmi d'autres à la disposition des dirigeants des BU en Syrie pour faire face aux contraintes budgétaires.
- **Technique** : même si le secteur des TIC est en évolution permanente, il est probable que les moyens technologies disponibles sur le marché national, les infrastructures, les compétences actuelles des informaticiens ainsi que la diffusion domestique n'atteignent pas le niveau technique attendu pour mettre en œuvre les services proposés. Cet obstacle finira par être levé dans le temps par la volonté politique de l'État à atteindre la société de l'Information.

²⁹² Nous nous sommes basées sur [BOUTHILLIER, 1995].

- **Professionnel** : pour assurer une bonne qualité de service et une meilleure satisfaction des usagers, les bibliothécaires devraient être compétents et qualifiés. Ils devraient être formateurs, chercheurs, conseillers et ayant des compétences en langues étrangères et en informatique. Leurs deux grandes compétences sont l'aptitude à communiquer avec leur public et à travailler en équipe avec les différents acteurs (collègues, enseignants, étudiants, autres BU...). La formation des bibliothécaires et de futurs diplômés est un défi à relever.
- **Acceptation de nouvelle offre par le public vise** : inciter les usagers à adopter les nouvelles prestations conçues pour eux est un autre défi auquel les dirigeants doivent faire face. Il est possible que les enseignants et les étudiants ne réalisent pas les bénéfices que peuvent avoir en utilisant cette nouvelle offre. La résistance au changement est aussi éventuelle.
- **Juridique** : la législation syrienne du droit d'auteur nécessite une révision et une mise à jour. Outre le droit de photocopie des travaux des étudiants en études supérieures, l'arrivée de nouvelles technologies oblige à répondre à des questions concernant, par exemple, la publication de ressources pédagogiques et la numérisation et la diffusion de documents numérisés ;
- **Bibliothéconomique** : un grand défi auquel doivent faire face les bibliothécaires est la possibilité de gérer la documentation imprimée et numérique. L'hybridation nécessite de renforcer les compétences traditionnelles et en ajouter de nouvelles relatives au monde
- **Managérial** : le passage d'une logique centrée sur le traitement des documents à une logique tournée vers le public et leur satisfaction est le grand défi auquel les dirigeants doivent confronter. Ceci nécessite d'adopter et de maîtriser de nouvelles approches de gestion, plus précisément : l'approche marketing qui place l'utilisateur (physique et virtuel) au cœur des préoccupations des bibliothécaires, le management par qualité, le management axé sur les ressources humaines.
- **Organisationnel** : de nouveaux réseaux sont à établir pour pouvoir proposer de nouveaux services de qualité. Savoir coopérer surtout avec d'autres BU est un défi à relever.

Conclusion générale

Contexte syrien

L'environnement des bibliothèques universitaires syriennes est en grande mutation en raison de deux facteurs principaux :

- Le premier facteur de mutation provient de la réforme du système de l'enseignement supérieur. La réforme a été, particulièrement, motivée par la faible qualification des membres du corps enseignant, les limites du modèle d'apprentissage traditionnel et la pauvreté de l'environnement favorable à la recherche. À cela s'ajoute, l'augmentation massive du nombre d'étudiants. Pour mettre fin à ces dysfonctionnements, de nombreuses actions ont été mises en place au cours de ces dix dernières années : nouveaux modes d'enseignement, nouvelles universités publiques et privées, ouverture de l'institut supérieur des langues, création du Fonds de soutien à la recherche scientifique et au développement technologique de l'enseignement supérieur, promulgation de nouvelles lois, etc. La mutation de l'enseignement supérieur s'est accompagnée, en outre, par l'élargissement des missions des établissements d'enseignement supérieur et par l'ouverture à de nouveaux publics. Citons, la contribution à la formation d'un capital humain pouvant contribuer à atteindre la société de l'information, la mise en place de la formation tout au long de la vie et tout récemment²⁹³ la contribution à la visibilité des universités syriennes au niveau international ;
- Le deuxième facteur de mutation concerne l'avènement de nouvelles technologies. La vraie évolution a débuté en 2004 avec la définition de la stratégie nationale de développement des technologies de l'information et des télécommunications. Aujourd'hui, nombre d'actions mises en œuvre portent principalement sur le développement des infrastructures, l'e-gouvernement, la lutte contre la fracture numérique existante entre les régions urbaines et rurales, la formation et l'éducation. Le numérique se développe progressivement dans les universités syriennes. L'accès

²⁹³ <<http://www.mohe.gov.sy/new/index.php?page=dst&ex=1&dir=html&p=1030>>. (Consulté le 5 septembre 2011).

gratuit à Internet, les formations à l'usage des TIC (dédiées aux étudiants, enseignants et personnel de l'université), les sites web, l'enseignement virtuel, les forums de discussion sont des exemples parmi d'autres. De même, le numérique est désormais présent au sein des bibliothèques universitaires et de recherche. Nous pouvons citer, la mise à disposition d'équipements informatiques, les projets de numérisation des documents anciens et fragiles, les projets d'informatisation (comme le projet SYReLIB appliqué dans les bibliothèques de l'Université d'Alep et de l'Université d'Al-Baath) et enfin l'intégration des ressources numériques dans le fonds documentaire.

Les conséquences directes de l'évolution environnementale sur les BU syriennes sont doubles. D'une part, la mutation de l'enseignement supérieur et l'arrivée de nouvelles technologies modifient et diversifient les profils et les besoins informationnels des universitaires. D'autre part, le métier des bibliothécaires se transformera progressivement en profondeur : nouvelles tâches, nouveaux rôles et nouveaux publics.

L'évolution environnementale revoit les BU à un questionnement important sur l'offre de services proposée au public cible. Les besoins et les attentes des universitaires syriens ne sont plus les mêmes qu'auparavant. Les BU doivent, par conséquent, suivre cette évolution et répondre à leurs nouveaux besoins pour pouvoir survivre dans un contexte où elles ne sont plus la seule source d'information. La logique consiste désormais à prendre en considération la diversité du public universitaire et de proposer à chaque segment d'entre eux une offre spécifique répondant à leurs besoins et satisfaisant leurs attentes.

L'objectif de cette thèse est de contribuer à la réflexion sur l'adéquation entre offre et besoins. Notre réflexion s'est distribuée en deux temps. Nous avons, en premier lieu, démarré une phase d'analyse de l'environnement interne des BU et des besoins informationnels des universitaires. En second lieu, nous avons sélectionné les prestations de service qui devront être proposées au public universitaire pour répondre à leurs attentes, tout en mettant en lumière les facteurs nécessaires au succès d'une approche « satisfaction usager » et les défis auxquels les dirigeants devront faire face pour pouvoir s'orienter vers une logique service.

Premier temps : analyse

La première phase de notre travail était l'analyse. Cette phase comprenait deux grandes étapes : l'analyse interne et l'analyse de la demande. L'objectif de ces étapes était d'avoir une connaissance lucide de la situation actuelle des BU en Syrie et des besoins informationnels de leurs publics nous permettant de faire des choix judicieux en termes de prestations de service.

L'analyse de la demande était centrale dans notre réflexion, car c'est en partant des besoins et des attentes du public universitaire que nous avons défini l'offre de services adéquate. Pour connaître les besoins informationnels des étudiants et membres du corps enseignant, nous nous sommes basées sur la grille d'analyse proposée par Florence MUET s'organisant autour de trois axes de caractéristiques du public. Ainsi, les caractéristiques socioprofessionnelles du public universitaire syrien ont été identifiées en se basant sur les données secondaires que nous avons collectées à partir de la documentation produite par ou pour le Ministère de l'Enseignement Supérieur. En revanche, les caractéristiques informationnelles et celles comportementales ont été identifiées en interrogeants directement ce public. L'enquête par questionnaire fut notre mode de collecte principale. Celle-ci s'est réalisée en avril 2009 dans cinq universités syriennes : l'Université de Damas, l'Université Virtuelle Syrienne, l'Université de Qalamoun, l'Université arabe Internationale et l'Université Internationale des Sciences et Technologie. Cette enquête quantitative a pu réunir 428 réponses provenant du public effectif et potentiel. Après avoir traité les données par le logiciel Sphinx v5, il était nécessaire d'avoir un complément d'information par des enquêtes qualitatives. Ainsi, sept personnes ont été interviewées en 2010.

L'analyse des besoins nous a permis de segmenter le public universitaire autour de trois grands profils : les étudiants en licence (affinés par la suite en quatre sous segments selon leur mode d'enseignement), les étudiants en études supérieures (que nous avons ensuite affinés selon la finalité de leur formation) et enfin les membres du corps enseignant (affinés ensuite selon leur statut) :

- **Les étudiants en licence** : c'est le segment le plus grand du public universitaire syrien. Ils s'appuient principalement sur la documentation pédagogique de provenance locale (polycopies, manuels universitaires...) pour réussir leurs

examens. Ils utilisent de plus en plus Internet, en tant que source d'information principale ou complémentaire, pour la réalisation de leurs travaux universitaires. L'utilisation d'Internet est, par ailleurs, marquée par l'incitation des enseignants. La bibliothèque comme lieu physique de travail est très important aux yeux de ces étudiants. Pourtant, ils préféreraient avoir un espace leur permettant de travailler en groupe.

- **Les étudiants en études supérieures** : les étudiants gradués accordent, comme les étudiants en licence, une grande importance aux ressources pédagogiques locales pour la réussite de leurs examens. Cependant, ils privilégient une lecture approfondie, suivant ou non les recommandations de leurs professeurs pour avoir de bonnes notes. Ils favorisent les ressources documentaires extérieures (imprimées et numériques) lors de la rédaction de leurs dissertations. En outre, ils recourent davantage à Internet pour faire face à la pauvreté du fonds documentaire des BU.
- **Les membres du corps enseignant** : le troisième segment cible pour les BU est celui des membres du corps enseignant. Ils effectuent des activités d'enseignement et/ou de recherche. Le type de documents qu'ils exploitent varie du niveau d'études de leurs étudiants. Dans leurs activités de recherche, ils se caractérisent par leur autonomie et leur besoin d'information très précise.

À travers l'analyse des résultats de l'enquête, nous avons pu confirmer en partie les facteurs qui influent les comportements documentaires des universitaires. Ces facteurs sont la discipline, le niveau d'études et le mode d'enseignement pour les étudiants et la discipline, le statut et le pays d'origine de leurs diplômes de doctorat pour les membres du corps enseignant. Voici quelques déductions tirées de notre enquête :

- Les étudiants en sciences dures utilisent davantage les revues scientifiques pour réaliser leurs travaux académiques. En revanche, les étudiants en sciences économiques privilégient les données primaires obtenues via différents modes de collecte (questionnaire, entretien...);
- Plus l'étudiant avance dans ses études plus il privilégie les travaux universitaires et de recherche, plus il fréquente des bibliothèques hors campus et/ou plus il utilise la messagerie électronique comme moyen de communication avec ses professeurs et ses camarades ;

- Les étudiants en enseignement ouvert privilégient les ouvrages imprimés pour effectuer une recherche documentaire. Par contre, les étudiants en enseignement virtuel privilégient la complémentarité « livres – Internet – travaux universitaires », souvent sous support numérique ;
- En terme disciplinaire, les membres du corps enseignant en lettres et sciences humaines sont les plus nombreux à utiliser les ouvrages en tant que source principale d'information. En revanche, les membres du corps enseignant en sciences médicales et pharmaceutiques privilégient les revues scientifiques ;
- Quant au facteur statut, une différence claire est apparue entre les besoins informationnels des Assistants et les besoins informationnels des membres du corps professoral. Les Assistants souhaitent avoir en premier lieu un accès aux ressources numériques en langue arabe, tandis que les membres du corps professoral privilégient les ressources numériques en langue étrangère. Les Assistants ont besoin d'un service d'orientation tandis que les membres du corps professoral sont plus autonomes ;
- Notre hypothèse selon laquelle le pays d'origine de diplôme influe les comportements des membres du corps professoral n'a pas été vérifiée par notre enquête quantitative, car la majorité de la population interrogée ont suivi leur formation de doctorat à l'étranger. Par contre, l'observation et les interviews avec eux nous permettent de citer quelques différences. Les sources d'informations varient en fonction du pays d'origine du diplôme. Chacun se base le plus souvent sur la documentation scientifique produite par leurs anciens laboratoires de recherche pour mettre à jour leurs connaissances et avancer dans la recherche. La langue de publication est elle aussi influencée par le lieu des études. Par exemple, ceux qui ont suivi leurs études en France publient en majorité en trois langues : anglais, français et arabe. En revanche, ceux qui ont préparé leurs études au Royaume-Uni publient le plus souvent en arabe et en anglais.
- Les étudiants et les membres du corps enseignant souhaitent en premier lieu avoir un accès aussi facile que rapide à l'information utiles à leurs études ou à leurs activités d'enseignement et/ou de recherche.

L'analyse des résultats de l'enquête a permis de ressortir un autre facteur influant les comportements documentaires des universitaires, c'est l'environnement dans lequel travaillent les étudiants et les membres du corps enseignant. Voici quelques exemples :

- L'occupation d'un bureau individuel, mais surtout équipé d'un ordinateur avec un accès à Internet, influe les habitudes de travail des membres du corps enseignant. Ceux disposant de ce privilège travaillent dans leur bureau à la différence de ceux qui partagent le même bureau avec d'autres personnes ;
- Il est ressorti de notre enquête que les enseignants en mathématiques utilisent davantage les ressources numériques offertes par l'Université de Damas. Ceci ne se traduit pas par la spécificité de cette filière mais plutôt par la nature de l'offre qui est leur est proposée ;
- Nos résultats ont fait apparaître que les étudiants en arts de l'Université de Damas fréquentent souvent la bibliothèque de la faculté afin de consulter les documents sur place. Ceci s'explique par le fait que la majorité des documents est exclu du prêt.

La deuxième étape de notre analyse était l'analyse interne. Il s'agissait de repérer les principaux atouts et les principales faiblesses de l'organisme qui pouvaient avoir une influence sur le lancement de nouveaux services. À ce stade d'analyse, nous avons interviewé, au cours du mois d'avril 2009, les dirigeants des bibliothèques des cinq universités sélectionnées. Un guide d'entretien a été préparé à l'avance. Ce guide incluait une série de questions qui recouvraient l'identification de la bibliothèque, ses moyens matériels, humains et financiers et ses activités en base arrière et en face avant. Une mise à jour des informations collectées était nécessaire pour suivre l'évolution de l'offre de services. Ainsi, quatre membres des équipes des bibliothèques étudiées ont été interviewés en 2010. Parmi les résultats majeurs dégagés suite à l'analyse thématique, nous notons le point commun entre l'offre de services proposée actuellement par les BU en Syrie qu'est l'articulation de l'offre autour de la mise à disposition de la documentation nécessaire à l'enseignement et/ou à la recherche. Une de nos hypothèses se trouvait ainsi vérifiée.

Deuxième temps : proposition

Cette phase de notre travail consistait à élargir et diversifier l'offre de services dans le but de répondre aux besoins du public universitaire et satisfaire leurs attentes. Une étude exploratoire de la gamme de services proposée dans les BU françaises a été menée. Cette étude s'est enrichie ensuite par la publication scientifique publiée dans la revue *BBF* ou présentée dans les séminaires, les colloques et les journées d'études auxquels nous avons assisté.

C'est en partant des besoins informationnels des étudiants et membres du corps enseignant que nous avons ajusté l'offre à la demande. L'ajustement s'est basé, principalement, sur l'introduction de nouveaux services qui n'existent pas dans l'offre actuelle des bibliothèques universitaires syriennes. La gamme de services que nous avons conçue s'organise en cinq grands pôles :

- 1 **Facilitation de la l'accès à un bouquet de ressources documentaires** : ce pôle de services répond au premier besoin exprimé par l'ensemble de la communauté universitaire interrogée. Il s'agit de mettre à disposition un accès facile, sur place et à distance, aux différents types de documentation (pédagogique, numérique, numérisée...). La réussite de ce pôle repose en grande partie sur la mise en place de dispositifs de formation et de communication permettant de rendre l'utilisateur plus autonome et sur la qualité de l'ergonomie des moyens matériels accessibles aux usagers ;
- 2 **Valorisation de la production académique** : le deuxième pôle de structuration de l'offre de services concerne l'animation d'un dépôt institutionnel numérique, le développement de dépôt électronique et la mise en place d'une plateforme de ressources pédagogique ;
- 3 **Modernisation de l'espace physique de la bibliothèque** : le troisième pôle de services concerne la mise à la disposition d'espaces d'étude et de convivialité pour accueillir les différents types d'usages : espace de travail en groupe, espace individuel, espace d'apprentissage des langues...
- 4 **Assistance documentaire** : c'est le quatrième pôle de structuration de la gamme de services. Il s'agit de proposer aux étudiants et membres du corps enseignants une gamme de formations qui va leur permettre d'être plus autonome dans la réalisation du service et dans la maîtrise de l'information ;

- 5 **Des services sur mesure à forte valeur ajoutée** : ce pôle est dédié en particulier aux chercheurs (doctorants et membres du corps professoral). Il s'agit de mettre à leur disposition des services spécifiques de veille, de collaboration à la publication et de mise à disposition.

Nous avons pu identifier de multiples facteurs clés nécessaires au succès d'une approche orientée « satisfaction usager ». Ces facteurs, issus de la démarche marketing et de la démarche qualité, sont au nombre de quatre :

- 1 **Être à l'écoute du public pour mieux satisfaire ses attentes** : il s'agit ici de connaître les besoins et les attentes du public universitaire et de mesurer le degré de leur satisfaction ;
- 2 **Assurer la qualité du service rendu** : ceci repose en grande partie sur la compréhension des attentes du public et sur la capacité de la BU à y répondre ;
- 3 **Communiquer avec le public** : pouvoir établir un dialogue avec les usagers repose principalement sur la qualification des bibliothécaires assurant leur accueil ;
- 4 **Mieux satisfaire le personnel de la bibliothèque** : satisfaire les usagers repose sur des bibliothécaires compétents, motivés et engagés dans la culture de service.

De même, nous avons pu identifier différents défis auxquels doivent faire face les dirigeants pour réussir l'évolution vers une de service et de satisfaction des usagers. Ces défis sont d'ordre économique, technique, acceptation de changement, professionnel, juridique, bibliothéconomique, managérial et organisationnel.

Perspectives

Il nous paraît aujourd'hui important de prolonger les objectifs de cette étude en s'interrogeant sur la finalité des BU syriennes, leurs missions et leurs positionnements, et nous souhaitons pouvoir mener prochainement un projet de recherche dans ce sens. En effet, la bibliothèque universitaire est au service de ses usagers, mais elle est aussi au service de l'université à laquelle elle est rattachée. L'évolution de l'enseignement supérieur et les nouvelles missions de ses établissements impliquent une redéfinition de leur rôle et leur positionnement.

La présente étude s'est intéressée à un public composé d'étudiants et de membres du corps enseignant. Une autre piste de recherche serait d'étudier les besoins du personnel de l'université qui constitue aussi une composante du public universitaire cible. Ce segment devait probablement avoir des pratiques et des attentes différentes en termes de ressources et de services.

Bibliographie²⁹⁴

Ouvrages et articles

ACCART Jean-Philippe, RÉTHY Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. 3ème édition. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 2008, 463p. ISBN 978-2-7654-0961-8

ACCART Jean-Philippe ; préface de BAZIN Patrick. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris, Electre- Éditions du Cercle de la Librairie, 2008, 283p. (Bibliothèques). ISBN 978-2-7654-0969-4

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

AGNES Frédéric. Les usages d'Internet à l'Université de Lyon : de la documentation au plagiat [en ligne]. France : Six Degrés, septembre 2007, 42p. Disponible sur : <http://www.compilatio.net/files/sixdegrés-univ-lyon_enquete-plagiat_sept07.pdf>. (Consulté le 11 novembre 2009).

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*.

Alhamoud Nahlaa, Alkhatib Bashaer. Rôle de la Bibliothèque de la Faculté de l'Éducation Principale dans l'incitation à la lecture. *Revue arabe d'archives de documentation et d'information*, 2008, vol. 12, n° 23-24, pp 25-53. ISSN 0330-6763 (En arabe).

ALKRNI Abdulrahman, BHRI Soulafa. L'impact d'usage des moteurs de recherche sur l'usage des bases de données disponibles à la bibliothèque centrale de l'université du roi Abdulaziz par les étudiantes de master de la faculté des lettres. *Revue de la bibliothèque nationale du roi Fahd*, 2007, vol.13, n°1, pp39-71. (En langue arabe).

²⁹⁴ Cette bibliographie a été rédigée selon le norme de l'INSA Lyon disponible sur : <<http://referencessbibliographiques.insa-lyon.fr/rediger-des-references>>. (Consulté le 2 octobre 2011).

ALSAMIR Ali. *Les bibliothèques d'universités privées dans la République arabe syrienne : étude de terrain*. Mémoire de Master. Sciences de l'information et des bibliothèques. Caire : Université du Caire, 2009, 292p. (En arabe).

BAUDRY Christian. *Manager les services : la qualité comme principe unificateur*. Paris : Economica, 1986, 208p. (L'esprit d'entreprise). ISBN 2-7178-1182-6

BELDIMAN MOORE Anita. Enquête sur les pratiques et les attentes des lecteurs de la bibliothèque de Sciences Po [en ligne]. Paris, Bibliothèque de l'institut des Sciences Politiques de Paris, Janvier 2008. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1724>>. (Consulté le 02 mars 2009).

BEN ROMDHANE Mohamed, MKADMI Abderrazak, HACHICHA Sami. Nouveaux modes de lecture-écriture des enseignants-chercheurs tunisiens dans l'environnement numérique. In : BROUDOUX Évelyne, CHARTRON Ghislaine (sous la dir.). *Traitements et pratiques documentaires : vers un changement de paradigme ? Actes de la deuxième conférence Document numérique et Société, Paris, CNAM, 17-18 novembre 2008*. Paris : ADBS éditions, 2008, pp 391-410. (Sciences et techniques de l'information). ISBN 978-2-84365-116-8

BERRONEAU Delphine. Les bibliothèques numériques : d'hier à aujourd'hui, la transmission d'un savoir. Mémoire de Master [en ligne]. Master2 Ingénierie des Médias pour l'Éducation. Poitiers : Université de Poitiers, 2005, 133p. Disponible sur : <http://classiques.uqac.ca/contemporains/Berroneau_Delphine/biblio_numeriques/berroneau_biblio_numeriques.pdf>. (Consulté le 20 février 2008).

BOISARD Geneviève. Les publics de bibliothèque d'enseignement supérieur en France. In : CALENGE Bertrand, DELORME Silvie, SALAÛN Jean-Michel et al. (coord.). *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 1995, pp.311-320. (Gestion de l'information). ISBN 2-7605-0870-6

BOSC Aurélie. Services en ligne : l'exemple de deux bibliothèques universitaires australiennes. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, vol.52, n° 6, pp51-55. ISSN 0006-2006

BOSC Hélène. Le droit des chercheurs à mettre leurs résultats de recherche en libre accès : appropriation des archives ouvertes par différentes communautés dans le monde [en ligne]. 2008. <<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/07/84/PDF/HBOSCterminalOA.pdf>>. (Consulté le 20 avril 2010).

BOUAZZA Abdelmajid. Essai de typologie pour les utilisateurs des bibliothèques d'enseignement supérieur. In : CALENGE Bertrand, DELORME Silvie, SALAÛN Jean-Michel et al. (coord.). *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 1995, pp321-330. (Gestion de l'information). ISBN 2-7605-0870-6

BOUAZZA Abdulmajed, AL-HOSAINI Mohamed. Information needs and information seeking behaviour of postgraduate students at Sultan Qaboos University. *Revue arabe d'archives, de documentation et d'information*, 2004, vol.8, n°15-16, pp 9-24. ISSN 0330-6763

BOUCHARD Dany. Les dépôts institutionnels comme stratégie de réforme de l'infrastructure d'information scientifique. In : BROUDOUX Évelyne, CHARTRON Ghislaine (dir.). *Traitements et pratiques documentaires : vers un changement de paradigme ? Actes de la deuxième conférence « Document numérique et Société », Paris, CNAM, 17-18 novembre 2008*. Paris : ADBS éditions, 2008, PP263-277. (Sciences et techniques de l'information). ISBN 978-2-84365-116-8

BOUTHILLIER France. Les personnels. In : CALENGE Bertrand, DELORME Silvie, SALAÛN Jean-Michel et al. (coord.). *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 1995, pp347-355. (Gestion de l'information). ISBN 2-7605-0870-6

BOYER André, 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 Danièle, MESGUICH Véronique, LE MEN Hervé, et al. Évolutions de la relation avec les usagers. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2009, vol.46, n°3, pp32-44. ISSN 0012-4508

CACALY Serge (directeur du comité de rédaction) ; LE COADIC Yves-François, POMART Paul-Dominique, SUTTER Éric (comité de rédaction). *Dictionnaire de l'information*. 3^{ème} édition. Paris: Armand Colin, 2008, 295p. ISBN 978-2-200-35132-8

CACHARD Pierre-Yves. Les bibliothèques universitaires face à l'écran : portrait du lecteur étudiant en attracteur étrange. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2010, vol.55, n°5, pp62-66. ISSN 0006-2006

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2^{ème} édition. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1999, 442p. (Bibliothèques) ISBN 2-7654-0777-0

CAMBIER-MEERSCHMAN Perrine, BIHAN Solenn, GRANGER Sabrina. Nouveau dépôt des thèses, nouveau positionnement pour les bibliothèques : les retours d'expérience des communs de la documentation de Lille 2 et Valenciennes. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2011, vol.56, n°1, pp37-40. ISSN 0006-2006

CAMELIS Christèle, EIGLIER Pierre, GOUDARZI Kiane. L'unité, son offre et son fonctionnement. In : EIGLIER Pierre (dir.). *La logique services : marketing et stratégies*. Paris : Economica, 2010, pp43-87. (Gestion). ISBN 978-2-7178-5857-0

CAMELIS Christèle, DANO Florence, GUÉRIN Anne-Marie, et al. Les leviers des stratégies servicielles. In : EIGLIER Pierre (dir.). *La logique services : marketing et stratégies*. Paris : Economica, 2010, pp247-304. (Gestion). ISBN 978-2-7178-5857-0

CAUDRON Olivier. La vraie révolution : vue de la bibliothèque universitaire de l'université de La Rochelle. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, vol.54, n°6, pp32-34. ISSN 0006-2006

Centre de l'Enseignement Ouvert. Guide de l'étudiant du système de l'enseignement ouvert 2007-2008 [en ligne]. Disponible sur : <http://www.ol-dam.net/ol/new_page_1.htm>. (Consulté le 2 mai 2010). (En langue arabe).

CHARAF Inaam. Automatisation des bibliothèques universitaires en Syrie : présentation du projet SYReLIB. In : HASSOUN Mohamed, EL-HACHANI Mabrouka (coord.). *Intelligence collective et organisation des connaissances, actes du 7^e colloque international du chapitre français de l'ISKO, 24-26 juin 2009, Lyon*. Lyon : Université Jean-Moulin Lyon3, 2009, pp369-372. ISBN 978-2-916377-81-0

CHEVALIER Aline, DOMMES Aurélie, MARQUIÉ Jean-Claude. Les seniors et les technologies de l'information et de la communication : la cas d'Internet. In : DINET Jérôme (dir.). *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21^e siècle*. Paris : Hermes Science publications : Lavoisier, 2008, pp225-256. (Traité des Sciences et Techniques de l'Information). ISBN 978-2-7462-2193-2

CHOURROT Olivier. De la qualité en bibliothèque. *Archimag : stratégies et ressources de la mémoire et du savoir*, 2011, n°42, pp14-15. ISSN 1242-1367

CLAERR Thierry, WESTEEL Isabelle (dire.). Mode d'emploi. In : *Numériser et mettre en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010, pp7-18. (La boîte à outils). ISBN 978-2-910227-80-7

Commission Nationale de Planification. Le dixième plan quinquennal 2006-2010 [en ligne]. 2006. Disponible sur : <<http://www.planning.gov.sy/index.php?page=show&dir=docs&ex=2&lang=1&ser=4&cat=91>>. (Consulté le 29 avril 2010). (En arabe).

Conseil de l'Enseignement Supérieur. Arrêté n°92 du 15 janvier 2007 relatif au système de l'enseignement ouvert [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.ol-dam.net/92/92.htm>>. (Consulté le 2 mai 2010). (En arabe).

Conseil de l'Enseignement Supérieur. Arrêté n°126 du 11 mars 2007 relatif aux conditions d'admission des étudiants dans les universités privées [en ligne]. Disponible sur : <http://www.mhe.gov.sy/new/index.php?page=show&ex=2&dir=docs&ex=2&ser=1&lang=1&cat=842>>. (Consulté le 7 mai 2010). (En arabe).

Conseil de l'Enseignement Supérieur. Arrêté n°2 du 16 septembre 2007 relatif à la nomination des membres du corps enseignant dans les universités [en ligne]. Disponible sur : <[http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/a\(1\).pdf](http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/a(1).pdf)>. (Consulté le 23 avril 2010). (En arabe).

Conseil de l'Enseignement Supérieur. Arrêté n°209 de 2008 relatifs aux frais universitaire de l'enseignement ouvert [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.ol-dam.net/archiv/209.htm>>. (Consulté le 3 mai 2010). (En arabe).

Conseil de l'Enseignement Supérieur. Arrêté n°179 du 24 mai 2009 relatif aux critères d'acceptation des étudiants syriens dans les études supérieures [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/kwaed%20kbo1%20soreen.pdf?phpMyAdmin=JuuciuczScJ5q57myCJYiFeTcma>>. (Consulté le 23 avril 2010). (En langue arabe).

Conseil de l'Enseignement Supérieur. Le guide des études supérieures dans les universités syriennes publiques [en ligne]. 2010. Disponible sur : <[http://www.mhe.gov.sy/herego/derasat\(2\).pdf](http://www.mhe.gov.sy/herego/derasat(2).pdf)>. (Consulté le 5 novembre 2010). (En arabe).

Conseil Suprême des Instituts Intermédiaires. Les statuts des instituts [en ligne]. Damas : Ministère de l'Enseignement Supérieur, 2008, 79p. Disponible sur : <[http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/test\(1\).pdf](http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/test(1).pdf)>. (Consulté le 6 mai 2010). (En arabe).

Décret-loi n°49 du 25 août 2009 relatif à la création d'un fonds de soutien à la recherche scientifique et au développement technologique de l'enseignement supérieur [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/law1392009.pdf?phpMyAdmin=dYqZyqw1yA4mXPZqCGXf%2CiBpSL5>>. (Consulté le 20 août 2010). (En Arabe).

Décret présidentiel n° 274 du 30 juin 2005 relatif à la création de vingt-neuf facultés dans les universités publiques : Damas, Alep, Tichreen et Al-Baath [en ligne]. Disponible sur : <http://thawra.alwehda.gov.sy/_print_veiw.asp?FileName=61402206320050630234849>. (Consulté le 28 avril 2010).

Décret présidentiel n° 139 du 18 mai 2008 relatif à la création de sept nouvelles branches pour les cinq universités publiques : Damas, Alep, Tichreen, Al-Baath et Al-Furate [En ligne]. Disponible sur : <<http://www.moi.gov.sy/ar/aid1376.html>>. (Consulté le 28 avril 2010). (En arabe).

Décret présidentiel n°245 du 9 juin 2010 modifiant les articles 81, 194 et 196 du décret 250 de 2006 relatif à la réforme du système d'études dans les universités publiques syriennes [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.mhe.gov.sy/herego/245.pdf>>. (Consulté le 15 juin 2010). (En arabe).

Département des bibliothèques. *Guide des bibliothèques de l'Université de Damas*. Damas : Université de Damas, 1999, 68p. (En langue arabe).

Département des ressources documentaires. *Ressources documentaires et guide de l'utilisateur de la bibliothèque*. Deraa : Université Arabe International, 2009, 40p. (En langues arabe et en anglais).

DERFOUFI Ilham. Information scientifique pour la recherche en éducation : analyse comparée de l'offre et des usages entre la France et le Royaume-Uni. Thèse en Sciences de l'Information et de la Communication. Lyon : Université Claude Bernard-Lyon1, 2009, 313p.

DESPRES-LONNET Marie. Les stratégies de recherche documentaire des étudiants : entre attentes institutionnelles et pratiques réelles. In : PAPY Fabrice (dir.). *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*. Paris : Hermes Science Publications : Lavoisier, 2007, pp203-219. (Management et gestion des STIC). ISBN 978-2-7462-1655-6

DEVILLAZ Amandine, TROGNOT Guillemette. Les non usagers des bibliothèques de l'INSA de Lyon : enquête auprès des étudiants de deuxième cycle [en ligne]. Lyon : INSA de Lyon, 2008, p62. Disponible sur <http://docinsa.insa-lyon.fr/contenus/doc/enquete_2008_analyse_detailee.pdf>. (Consulté le 1 octobre 2009).

DUPONT Lisette, ROUSSEAU Denis. Information et formation documentaire : relations avec les usagers. In : CALENGE Bertrand, DELORME Silvie, SALAÜN Jean-Michel et al. (coord.). *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 1995, pp331-341. (Gestion de l'information). ISBN 2-7605-0870-6

DUTHEIL Christophe. Les bibliothèques universitaires numériques et fréquentées. *Archimag : stratégies et ressources de la mémoire et du savoir*, décembre 2009-janvier 2010, n°230, pp28-30. ISSN 0769-0975

EIGLIER Pierre (A). Le service et sa servuction. In : *La logique services : marketing et stratégies*. Paris : Economica, 2010, pp23-42. (Gestion). ISBN 978-2-7178-5857-0

EIGLIER Pierre (B). Les enjeux du directeur de l'unité. In : *La logique services : marketing et stratégies*. Paris : Economica, 2010, pp88-120. (Gestion). ISBN 978-2-7178-5857-0

EIGLIER Pierre, LANGEARD Éric. *Servuction : le marketing des services*. Paris : McGraw-Hill, 1987, 205p. (Stratégie et management). ISBN 2-7042-1127-2

EL BEKRI Carine, THÉVENOT Sylvie. L'équipement mobilier. In : BISBROUCK Marie-Françoise (dire.) ; préface de RENOULT Daniel. *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espace*. Paris : Electre- Éditions du Cercle de la Librairie, 2010, pp318-338. (Bibliothèques). ISBN 978-2-7654-0982-3

ESCWA (A). Les profils nationaux de la société de l'information dans la République Arabe Syrienne [en ligne]. New York : Nations Unies, 2009, 24p. Disponible sur : <http://www.escwa.un.org/wsis/profiles_ar.html>. (Consulté le 20 janvier 2010). (En arabe).

ESCWA (B). Regional profile of the information society in Western Asia [en ligne]. New York : Nations Unies, 2009, 164p. Disponible sur : <<http://www.escwa.un.org/wsis/profiles.html>>. (Consulté le 22 janvier 2010).

FENNETEAU Hervé. *Enquête : entretien et questionnaire*. 2^{ème} éd. Paris : Dunod, 2007, 128p. ISBN 978-2-10-051337-6

GANASSALI Stéphane, préf. de MOSCAROLA Jean. *Les enquêtes par questionnaire avec sphinx*. Nouv. Ed. Paris : Pearson Education France, 2009, p263. (Synthex) ISBN 978-2-7440-7412-7

GDOURA Wahid. Usages des archives ouvertes et des revues en libre accès : attitudes des chercheurs tunisiens. *Revue arabe d'archives, de documentation et d'information*, décembre-janvier 2008, n°23-24, pp 103-136. ISSN 0330-6763

GIANNELLONI Jean-Luc, VERNETTE Éric. *Études de marché*. 2^{ème} éd. Paris : Vuibert, 2001, 587p. (Gestion) ISBN 2-7117-7696-4

GILBERT Raphaële. Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers. Mémoire d'étude de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2010, 101p.

GILLES Bertin, YOLAINE Bourda, ELIZABETH Cherhal, et al. L'indexation des ressources pédagogiques numériques : un partenariat à créer entre les SCD et les services TICE au sein des universités, 16 novembre 2004 [en ligne]. Villeurbanne, ENSSIB, 2004, p87. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1232>>. (Consulté le 20 juillet 2011).

HECQUARD Françoise, MIRIBEL Marielle de. *Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer*. Paris : Electre- Éditions du Cercle de la Librairie, 2003, 380p. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0873-4

HENRIET Ottilia, MALINGRE Marie-Laure, SERRES Alexandre. Enquête sur les besoins de formation des doctorants à la maîtrise de l'information scientifique dans les écoles doctorales de Bretagne : analyse et synthèse des résultats [en ligne]. Juin 2008, p44. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1793>>. (Consulté le 5 novembre 2009).

HERMEL Laurent, ACHARD Pierre. *Le benchmarking*. La Plaine Saint-Denis: AFNOR éditions, 2010, 201p. (100 questions pour comprendre et agir). ISBN 978-2-12-465257-0

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

JOHNSON Ian M. SYReLIB²⁹⁵: enhancing the global connections of Syria's academic community. *International Information & Library Review*, mars 2010, vol.42, n° 1, pp34-39. ISSN 1057-2317

JWADE Mohamed Adel, KÉBÉ Mohamed. La vision des enseignants des universités syriennes et leurs étudiants à l'égard du programme scolaire, du système d'enseignement et d'examens [en ligne]. In : Colloque national pour le développement, 8-9 juillet 2007, Alep. Disponible sur : <<http://hcsr.gov.sy/archive/downloads/develop.ppt>>. (Consulté le 12 février 2009). (En langue arabe).

KOTLER Philip, KELLER Kevin Lane, MANCEAU Delphine, et al. *Marketing management*. 13^{ème} édition. Paris : Pearson Education France, 2009, 900p. ISBN 978-2-7440-7345-8

LANCELIN Véronique. La signalétique des lieux. In : BISBROUCK Marie-Françoise (dire.) ; préface de RENOULT Daniel. *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*. Paris : Electre- Éditions du Cercle de la Librairie, 2010, pp339-334. (Bibliothèques). ISBN 978-2-7654-0982-3

LAPERT Denis, MUNOS Annie. *Marketing des services*. 2^{ème} édition. Paris : Dunod, 2009, 122p. (Les topos) ISBN 978-2-10-053319-0

LEBASTARD Sandrine, NGUYËN Tù-Tâm. Comment s'organiser en interne, le savoir-être du répondeur. In : NGUYEN Claire. *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010, pp120-129. ISBN 978-2-910227-82-1

LEBERT Marie. Le dictionnaire du NEF [en ligne]. Mise à jour le 27 octobre 2007. Disponible sur : <<http://www.etudes-francaises.net/dico/final.htm>>. (Consulté le 30 mai 2008)

LECOQ Benoît. Publics, usages, espaces : en finir avec les cloisons ? In : BISBROUCK Marie-Françoise (dire.) ; préf. de RENOULT Daniel. *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*. Paris : Electre- Éditions du Cercle de la Librairie, 2010, pp24-31. (Bibliothèques). ISBN 978-2-7654-0982-3

LE DEUFF Olivier. La bibliothèque 2.0 : genèse et évolutions d'un concept. *Les Cahiers du numérique*, 2010, vol.6, n°1, pp97-118. ISSN 1622-1494

LENDREVIE Jacques. LÉVY Julien. LINDON Denis. *Mercator : théories et nouvelles pratiques du marketing*. 9^{ème} édition. Paris : Dunod, 2009, 1230p. ISBN 978-2-10-053441-8

LEROUX Éric, LEMAY Yvon, BERGERON Pierrette, et al. Les professions et les institutions. In : SALAÜN Jean-Michel, ARSENAULT Clément (dir.). *Introduction aux*

²⁹⁵ Une copie de cet article nous a été communiquée par un des membres du corps professoral à l'Université d'Alep.

sciences de l'information. Paris : La Découverte, 2010, pp15-52. (Grands Repères). ISBN 978-2-7071-5933-5

LINDON Denis, JALLAT Frédéric. *Le marketing : études, moyens d'action, stratégie*. 6^{ème} édition. Paris : Dunod, 2010, 434p. (Management SUP). ISBN 978-2-10-054529-2

Loi n°6 de 2006 modifiant la loi n°1 du 31 janvier 1975 relative à l'organisation des universités [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.mhe.gov.sy/servers/gallery/20080522-120119.pdf>>. (Consulté le 4 mai 2010). (En arabe).

LUPOVICI Catherine. De la bibliothèque classique à la bibliothèque numérique : continuité et rupture. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2000, vol.37, n° 5-6, pp286-297. ISSN 0012-4508

MACÉ Benjamin. Pratiques et usages des ressources éditoriales numériques par les étudiants de niveau L. Mémoire de recherche. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Lyon, ENSSIB, 2009, 55p.

MAISONNEUVE Marc. *Le catalogue de la bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : étude des opacs de nouvelle génération*. Paris : ADBS éditions, 2008, 305p. (Sciences et techniques de l'information). ISBN 978-2-84365-105-2

MARESCA Bruno ; DUPUY Claire et CAZENAVE Aurélie (collab.). Enquête sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants-chercheurs de l'Université Pierre et Marie Curie (Paris 6) et de la Université Denis Diderot (Paris 7). Rapports n°238 [en ligne]. Paris : CRÉDOC, novembre 2005. Disponible sur : <<http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R238.pdf>>. (Consulté le 17 juin 2008).

MERMET Jean-Michel. La nouvelle Vague des learning centres. *Archimag : stratégies et ressources de la mémoire et du savoir*, 2011, n°42, pp 20-21. ISSN 1242-1367

MEYRONIN Benoît, DITANDY Charles ; préf. de PÉLISSON Gilles. *Du management au marketing des services : redonner du sens aux métiers de service*. Paris : Dunod, 2007, 224p. ISBN 978-2-10-050678-1

MICHEL Jean, ROUSSEL GAUCHERAND Sylvie, DE GOUTTES Christine. Le positionnement stratégique. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2008, vol.45, n°1, pp44-51. ISSN 0012-4508

Ministère de l'Enseignement Supérieur (A). La politique du Ministère de l'Enseignement Supérieur visant l'expansion géographique de ses activités [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.mhe.gov.sy/new/index.php?page=show&ex=2&dir=mnews&nid=1423&lang=1>>. (Consulté le 11 mai 2010). (En arabe).

Ministère de l'Enseignement Supérieur (B). Guide du Ministère de l'Enseignement Supérieur : l'enseignement supérieur en Syrie : l'objectif et les orientations [en ligne]. 2009. Disponible sur : <[http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/Directory%20\(2\).pdf](http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/Directory%20(2).pdf)>. (Consulté le 17 avril 2010). (En arabe).

Ministère de l'Enseignement Supérieur (C). Les instituts intermédiaires dans le Ministère de l'Enseignement Supérieur [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.mhe.gov.sy/servers/gallery/20070809-121211.pdf>>. (Consulté le 6 mai 2010). (En arabe).

Ministère de l'Enseignement Supérieur (D). Les modes d'enseignement dans les universités et instituts [en ligne]. 2009. Disponible sur : <[http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/anzema\(2\).pdf](http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/anzema(2).pdf)>. (Consulté le 3 mai 2010). (En arabe).

Ministère de l'Enseignement Supérieur (E). Le système général des études supérieures [en ligne]. 2009. Disponible sur : <<http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/nezam%20derasat%20olea.pdf>>. (Consulté le 3 mai 2010). (En arabe).

Ministère de l'Enseignement Supérieur (F). Le barème de l'enseignement parallèle [en ligne]. Disponible sur : <[http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/mowaze\(1\).pdf](http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/mowaze(1).pdf)>. (Consulté le 11 mai 2010). (En arabe).

Ministère de l'Enseignement Supérieur (G). Les universités privées [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/p999.JPG>>. (Consulté le 5 mai 2010). (En arabe).

Ministère de l'Enseignement supérieur (H). La recherche scientifique [En ligne]. 2010. Disponible sur : <<http://www.mhe.gov.sy/new/index.php?page=show&dir=docs&ex=2&lang=&ser=4&cat=0>>. (Consulté le 5 mai 2010). (En arabe).

Ministère des Affaires Étrangères et Européennes. Fiche Syrie [en ligne]. Mise à jour le 11 juin 2009. Disponible sur : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/IMG/pdf/Fiche_Curie_Syrie.pdf>. (Consulté le 15 août 2009).

Ministère des Télécommunications et de la Technologie (A). La stratégie des technologies de l'information et des télécommunications pour un développement socio-économique en Syrie : perspectives et politiques générale [en ligne]. Damas 2004. Disponible sur : <<http://www.moct.gov.sy/servers/gallery/20050126-052419.pdf>>. (Consulté le 23 mai 2010). (En arabe).

Ministère des Télécommunications et de la Technologie (B). La stratégie des technologies de l'information et des télécommunications pour un développement socio-économique en Syrie : les programmes de travail et les plans opérationnels [en ligne]. 2004. Disponible sur : <<http://www.moct.gov.sy/servers/gallery/20050126-052631.pdf>>. (Consulté le 23 mai 2010). (En arabe).

Ministère des Télécommunications et de la Technologie (C). La stratégie des technologies de l'information et des télécommunications pour un développement socio-économique en Syrie : les orientations stratégiques [en ligne]. 2004. Disponible sur : <<http://www.moct.gov.sy/servers/gallery/20050126-052519.pdf>>. (Consulté le 26 mai 2010). (En arabe).

Ministère des Télécommunication et de la Technologie (D). La stratégie de e-gouvernement en Syrie : les orientations [en ligne]. Octobre 2009. Disponible sur : <http://www.moct.gov.sy/moct/sites/default/files/eGov_Strategy_-_v2_04-Vol2_0.pdf>. (Consulté le 28 septembre 2008). (En arabe).

Ministère des Télécommunications de la Technologie (E). Le cadre général de l'initiative de e-gouvernement dans la République Arabe Syrienne [en ligne]. 2009. Disponible sur : <http://www.moct.gov.sy/moct/sites/default/files/Strategy-Framework-4%2000_0.pdf>. (Consulté le 28 septembre 2008). (En arabe).

MIRIBEL Marielle de ; avec la collaboration de LIZÉE Benoît, FARAGASSO Tony. *Accueillir les publics : comprendre et agir*. Paris : Electre- Éditions du Cercle de la Librairie, 2009, 512p. (Bibliothèques). ISBN 978-2-7654-0971-7

MKADMI Abderrazak, SALEH Imad. *Bibliothèque numérique et recherche d'informations*. Paris : Lavoisier, 2008, 281p. (Information, hypermédias et communication). ISBN 978-2-7462-1820-8

MUET Florence, ALLEGRE Martine, DE LEPINAY Jean-Yves et al. L'adéquation entre offre et besoins. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2008, vol.45, n°1, pp52-63. ISSN 0012-4508

MUET Florence. La bibliothèque en tant qu'organisation de service. In : SALAÛN Jean-Michel (dir.). *Économie et bibliothèques*. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1997, pp 47-57. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0670-7

MUET Florence. Mutations de l'enseignement supérieur et perspectives stratégiques pour les bibliothèques universitaires. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2009, vol.46, n°4, pp 4-12. ISSN 0012-4508

MUET Florence. Quel marketing pour la fonction documentaire ? *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2008, vol. 45, n°1, pp 34-35. ISSN 0012-4508

MUET Florence, SALAÛN Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Nouvelle édition. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 2001, 221p. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0794-0

MUET Florence. Une enquête qualitative auprès des publics de biblioSciences à l'Université de Genève : pistes de réflexion sur l'offre de service en bibliothèque universitaire, compte-

rendu d'expérience. *Revue électronique suisse de science de l'information* [en ligne]. Octobre 2007, n°6. Disponible sur : <http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_6_octobre2007/articles/HTML/RESSI_037_FM_Etude.htm>. (Consulté le 22 janvier 2009). ISSN 1661-1802

MV2 Conseil. Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8 : pratiques, opinions et satisfaction [en ligne]. Paris : Université Paris 8-Vincennes-Saint-Denis, 2007. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1163>>. (Consulté le 21 décembre 2008).

NGUYEN Claire. Typologie des services de questions-réponses en ligne. In : *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presse de l'enssib, 2010, pp146-151. ISBN 978-2-910227-82-1

NOËL Élisabeth. Sélectionner des sites Internet. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, vol.46, n°1, pp96-104. ISSN 0006-2006

NUTTIN Guillaume. Bibliothèques : en quête de qualité. *Archimag : stratégies et ressources de la mémoire et du savoir*, 2008, n°215, pp17-24. ISSN 0769-0975

NUTTIN Guillaume. Mesurer la satisfaction des usagers. *Archimag : stratégies et ressources de la mémoire et du savoir*, décembre 2008-janvier 2009, n°220, pp39-40. ISSN 0769-0975

OLLENDORFF Christine. *Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique*. Thèse en Sciences de l'Information et de la Communication. Paris : École Nationale Supérieure d'Arts et Métiers, 1999, p313.

OMRAN Yanal. Les systèmes d'automatisation dans les bibliothèques de recherche à Damas : étude de cas. Thèse en sciences de l'information et des bibliothèques. Caire : Université Ain Shams, 2005, 300p. (En arabe).

PIROLI Fabrice. Web 2.0 et pratiques documentaires : évolutions, tendances et perspectives. *Les Cahiers du numérique*, 2010, vol.6, n°1, pp81-95. ISSN 1622-1494

POISSENOT Claude. Des bibliothécaires nouveaux. *Archimag : stratégies et ressources de la mémoire et du savoir*, 2011, n°42, p66. ISSN 1242-1367

POISSENOT Claude, OCTOBRE Sylvie, BRISSET Isabelle, et al. Quelle relation demain ? *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2009, vol.46, n°3, pp58-69. ISSN 0012-4508

POISSENOT Claude, RANJARD Sophie ; préf. POULAIN Martine. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2005, 350p. (Les Cahiers de l'enssib) ISBN 2-910227-56-1

RANJARD Sophie, GAYON Élisabeth, ARMAND Françoise, et al. Quels usagers, quels usages. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2009, vol.46, n°3, pp46-57. ISSN 0012-4508

ROCHE Julien. Opération campus : vers des learning centres à la française ? In : BISBROUCK Marie-Françoise (dire.); préface de RENOULT Daniel. *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*. Paris : Electre- Éditions du Cercle de la Librairie, 2010, pp72-75. (Bibliothèques). ISBN 978-2-7654-0982-3

ROUISSI Jalel. Les effets de réseau en bibliothèques : pour une meilleure prise en compte des coûts et avantages qualitatifs de la coopération. Thèse en Sciences de l'Information et de la Communication. Lyon : Université Lumière Lyon 2, 2001, 251p.

ROUSSEL Hélène. 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

SALAÛN Jean-Michel, LIZIARD David, MERCIER Silvère, et al. Fondamentaux et usages. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2009, vol.46, n°1, pp32-43. ISSN 0012-4508

SALAÛN Jean-Michel, MUET Florence. Le diagnostic marketing. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2008, vol.45, n°1, pp36-43. ISSN 0012-4508

SALAÛN Jean-Michel. Le modèle bibliothéconomique. In : *Économie et bibliothèques*. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1997, pp19-29. (Bibliothèques) ISBN 2-7654-0670-7

SALAÛN Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1992, 133p. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0507-7

SANQR Salha. Le développement de l'enseignement supérieur en Syrie : de 1970 à 2000 et ses orientations futures. Damas : Ministère de l'Enseignement Supérieur, 2000, 542p. (En arabe).

SAVARD Réjean. Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes. Paris: Unesco, 1988, 128p. (PGI-88/WS/1).

Service Économique (Ambassade de France en Syrie). Technologie de l'information et de la télécommunication en Syrie [en ligne]. Mis à jour le 13 décembre 2009. Disponible sur : <<http://www.ubifrance.fr/telecoms-et-spatial/001B1000088A+technologie-de-l-information-et-de-la-telecommunication-en-syrie.html?SourceSiteMap=1331>>. (Consulté le 27 mai 2010).

SIMONNOT Brigitte. Être usager de l'information en ligne nécessite-t-il de nouvelles compétences ? In : DINET Jérôme (dir.). *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21^e siècle*. Paris : Hermes Science publications : Lavoisier, 2008, pp21-39. (Traité des Sciences et Techniques de l'Information). ISBN 978-2-7462-2193-2

SUTTER Éric ; préf. de SAVARD Réjean. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*. Paris : ADBS Éditions, 2002, 327p. ISBN 2-84365-058-5

SUTTER Éric. *Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire*. Paris : ESF éditeur, 1994, 207p. (Systèmes d'information et nouvelles technologies). ISBN 2-7101-1068-7

THIETART Raymond-Alain (coordination). *Méthodes de recherche en management*. 3^{ème} éd. Paris : Dunod, 2007, 586p. (Gestion SUP : management, ressources humaines). ISBN 978-2-10-050828-0

TORRES Ingrid. Le marketing des services d'information et de documentation : une étude documentaire. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2002, vol.39, n°6, pp290-297. ISSN 0012-4508

TOUITOU Cécile. Les nouveaux usages des générations Internet : un défi pour les bibliothèques et les bibliothécaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, vol.53, n°4, pp67-70. ISSN 0006-2006

TURNER James, DUFOUR Christine, LAPLANTE Audrey, et al. Les pratiques des utilisateurs. In : SALAÜN Jean-Michel, ARSENAULT Clément (dir.). *Introduction aux sciences de l'information*. Paris : La Découverte, 2010, pp159-182. (Grands Repères). ISBN 978-2-7071-5933-5

Université Virtuelle Syrienne (A). Le guide de l'étudiant pour l'admission aux programmes de l'Université Virtuelle Syrienne : semestre de printemps 2011 [en ligne]. Disponible sur : <http://isis.svuonline.org/isis_beta/documentation/uploadBinder2.pdf>. (Consulté le 18 mai 2011). (En arabe).

Université Virtuelle Syrienne (B). The Syrian Virtual University [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.svuonline.org/images/upload/File/Prospectus.pdf>>. (Consulté le 20 mai 2010).

Université Virtuelle Syrienne (C). The Syrian Virtual University: a success driven initiative [en ligne]. Disponible sur : <http://www.svuonline.org/isis_beta/documentation/generalInformation.pdf>. (Consulté le 18 mai 2011).

VILLE Myriam. Usages des bibliothèques chez les étudiants de l'université Bordeaux 3 [en ligne]. Bordeaux : Université Michel de Montaigne Bordeaux 3, 2008, 54p. Disponible sur : <[320](http://www.u-</p></div><div data-bbox=)

bordeaux3.fr/modules/resources/download/default/Actualites/Documentation/Version%20finale%20Rapport%20Enqu-te%20Usage-internet-al.pdf>. (Consulté le 6 octobre 2009).

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

Webliographie

Établissement Syrien des Télécommunication : <<http://www.ste.gov.sy>>. (Consulté le 23 septembre 2010).

Ministère de l'Enseignement Supérieur : <<http://www.mhe.gov.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010). Son nouveau site sera prochainement accessible sur : <www.mohe.gov.sy>. (Consulté le 18 mai 2011).

<<http://mof.sy>>. (Consulté le 18 mai 2010).

<<http://www.mhe.gov.sy/new/index.php?page=show&ex=2&dir=docs&ex=2&ser=8&lang=1&cat=700>>. (Consulté le 5 mai 2010).

<<http://www.mhe.gov.sy/servers/gallery/20070226-114230.doc>>. (Consulté le 28 avril 2010).

<<http://www.mhe.gov.sy/servers/gallery/20070809-114112.pdf>>. (Consulté le 6 mai 2010).

<<http://www.mhe.gov.sy/FCKBIH/mouazi2010.doc>>. (Consulté le 18 mai 2011).

<<http://www.mhe.gov.sy/new/index.php?page=show&ex=2&dir=docs&ex=2&ser=9&lang=1&cat=1092>>. (Consulté le 30 avril 2010).

<<http://www.mohe.gov.sy/new/index.php?page=dst&ex=1&dir=html&p=1030>>. (Consulté le 5 septembre 2011).

Ministère des Télécommunications et de la Technologie : <<http://owa.moct.gov.sy>>. (Consulté le 30 avril 2010). Son nouveau site est accessible sur : <<http://www.moct.gov.sy/moct/?q=ar/node>>. (Consulté le 20 septembre 2010).

Ministère de l'Éducation : <<http://www.syrianeducation.org.sy/nstyle>>. (Consulté le 24 mai 2010).

Université de Damas : <<http://www.damascusuniversity.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010). <<http://www.damasuniv.shern.net/index.php/2010-05-12-12-50-20/160-damas-magazines>>. (Consulté le 9 août 2010).

<<http://www.damascusuniversity.edu.sy/images/stories/strategic-plan-ar.pdf>>. (Consulté le 11 juillet 2011).

<<http://www.mohe.gov.sy/new/index.php?page=dst&ex=1&dir=html&p=1030>>. (Consulté le 5 septembre 2011).

Université Virtuelle Syrienne : <<http://www.svuonline.org>>. (Consulté le 22 avril 2010).

<http://isis.svuonline.org/isis_beta/pages.php?id=17>. (Consulté le 18 mai 2011).

Université de Qalamoun : <<http://www.uok.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).
<http://www.uok.edu.sy/uok/index.php?option=com_content&view=article&id=165:2009-09-08-10-43-47&catid=26:2009-08-09-09-58-23&Itemid=45&lang=en>. (Consulté le 10 août 2010).

Université Arabe Internationale : <<http://www.aiu.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).
<<http://library.aeu.ac.sy>>. (Consulté le 12 juillet 2010).
<<http://www.aiu.edu.sy/index.php?module=subjects&func=listpages&subid=116>>. (Consulté le 19 février 2010).
<<http://www.aiu.edu.sy/index.php?module=subjects&func=listpages&subid=113>>. (Consulté le 19 février 2010).

Université Internationale des Sciences et Technologies : <<http://www.iust.edu.sy>>. (Consulté le 22 avril 2010).
- <http://www.iust.edu.sy/forms/pages/library_en.php>. (Consulté le 10 août 2010).

Annexes

Annexe 1 : Questionnaire à destination des étudiants.....	325
Annexe 2 : Questionnaire à destination des enseignants.....	331
Annexe 3 : Guide d'entretien avec les dirigeants des bibliothèques universitaires de Syrie..	337
Annexe 4 : Dépouillement des résultats de l'enquête : tri à plat et tri croisé.....	341

Annexe 1 : Questionnaire à destination des étudiants

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ÉTUDIANTS



PROFIL DE L'ÉTUDIANT

Quel est votre sexe?

- 1.Masculin 2.Féminin

À quelle université êtes-vous inscrit(e)?

- 1.Université de Damas 2.Université Virtuelle Syrienne
 3.Université de Qalamoun 4.Université Arabe Internationale
 5.Université Internationale des Sciences et Technologies

Quel mode d'enseignement poursuivez-vous ?

- 1.Général 2.Parallèle
 3.Ouvert 4.Virtuel
 5.Privé

Quel est votre niveau d'études?

- 01.L1 02.L2
 03.L3 04.L4
 05.L5 06.L6
 07.Diplôme 08.M1
 09.M2 10.Doctorat

Dans quelle filière vos études s'inscrivent-elles ?

Merci d'indiquer le niveau de maîtrise adéquat de votre/ vos langue(s) étrangère(s):

	Mauvais	Passable	Moyen	Bon	Excellent
Anglais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Français	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si vous maîtrisez autres langues, précisez la/les langue(s) et votre niveau de maîtrise :

FRÉQUENTATION ET USAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE

Est-ce que vos enseignants de cette année vous incitent à fréquenter la BU?

- 1.Oui 2.Non

Si 'oui', pour quelle(s) raison(s)?

- 1.Réaliser des travaux universitaires 2.Lire des ouvrages utiles à la compréhension des cours
 3.Préparer les examens 4.Autres

Si 'autres raisons', précisez :

Fréquentez-vous la BU?

- 1.Oui 2.Non

Quel type de bibliothèques universitaires fréquentez-vous ?

- 1.Bibliothèque centrale de l'université 2.Bibliothèque d'études supérieures
 3.Bibliothèque de la faculté 4.Bibliothèque du département
 5.Autres BU

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ÉTUDIANTS



Si 'Autres BU', précisez :

À quelle fréquence fréquentez-vous la BU?

1. Tous les jours 2. Souvent
 3. À certaines périodes 4. Rarement

Pour quelle(s) raison(s) ne fréquentez-vous la BU que à certaines période ou rarement?

01. Internet est la source d'information 02. Accès à distance
 03. Manque d'équipements informatiques 04. Horaires d'ouverture inadaptés
 05. Pauvreté du fonds documentaire 06. Manque de calme
 07. Fréquentation autres bibliothèques 08. Manque de temps
 09. Méthodes d'enseignement universitaire 10. Autres

Si 'Autres raisons', précisez :

Quels sont les services qui vous amènent à fréquenter la BU?

1. Prêt à domicile 2. Consultation sur place
 3. Travail sur place sur vos propres documents 4. Consultation de la documentation électronique
 5. Avoir des renseignements 6. Suggestion d'acquisitions
 7. Accès à Internet 8. Autres

Si 'autres services', précisez :

Confronté(e) un problème quelconque, adressez-vous au bibliothécaire de la BU?

1. Oui 2. Non

Si oui, quels types de renseignements lui demandez-vous?

1. Comment cherchez-vous un document précis 2. Comment bénéficiez-vous d'un service de la BU
 3. Comment utilisez-vous la documentation électronique 4. Autres

Si 'autres renseignements', précisez :

Si non, précisez les raisons :

1. N'est pas toujours disponible 2. N'est pas très qualifié
 3. N'est pas très accueillant 4. Autres

Si 'autres', précisez :

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ÉTUDIANTS



Pour quelle(s) raison(s) ne fréquentez-vous pas la BU?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 01. Internet est la source d'information | <input type="checkbox"/> 02. Accès à distance au fonds de la BU |
| <input type="checkbox"/> 03. Manque d'équipements informatiques | <input type="checkbox"/> 04. Méthode d'enseignement universitaire n'oblige pas d'y aller |
| <input type="checkbox"/> 05. Horaires d'ouverture inadaptés | <input type="checkbox"/> 06. Manque de temps |
| <input type="checkbox"/> 07. Pauvreté du fonds documentaire | <input type="checkbox"/> 08. Manque de calme |
| <input type="checkbox"/> 09. Fréquentation autres bibliothèques | <input type="checkbox"/> 10. Autres |

Si 'autres raisons', précisez :

Fréquentez-vous d'autres types de bibliothèques ?

1. Oui 2. Non

Si oui précisez:

PRATIQUES INFORMATIONNELLES

Quels types de documents utilisez-vous pour préparer vos examens?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Manuels académiques | <input type="checkbox"/> 2. Polycopiés distribués par vos professeurs |
| <input type="checkbox"/> 3. Notes de cours prises par vous même | <input type="checkbox"/> 4. Documents traditionnels recommandés par vos professeurs |
| <input type="checkbox"/> 5. Documents électroniques recommandés par vos professeurs | <input type="checkbox"/> 6. Annales des sujets d'examens |
| <input type="checkbox"/> 7. Non concerné | <input type="checkbox"/> 8. Autres |

Si 'autres documents', précisez :

Quels types de documents utilisez-vous pour préparer vos travaux académiques ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Livres | <input type="checkbox"/> 2. Revues |
| <input type="checkbox"/> 3. Mémoires de recherche | <input type="checkbox"/> 4. Travaux d'étudiants gradués |
| <input type="checkbox"/> 5. Non concerné | <input type="checkbox"/> 6. Autres |

Si 'autres documents', précisez :

Utilisez-vous la documentation électronique dans vos études?

1. Tous les jours 2. Souvent
 3. Parfois 4. Jamais

Comment accédez-vous à la documentation électronique?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Bibliothèque universitaire | <input type="checkbox"/> 2. Autres bibliothèques |
| <input type="checkbox"/> 3. Internet | <input type="checkbox"/> 4. Enseignants |
| <input type="checkbox"/> 5. Collègues | <input type="checkbox"/> 6. Autres |

Si 'autres', précisez :

Votre BU dispose-t-elle de la documentation électronique?

1. Oui 2. Non
 3. Ne sais pas

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ÉTUDIANTS



Si oui, utilisez-vous cette documentation électronique?

- 1.Oui 2.Non

Si oui, d'après vous, cette documentation électronique est-elle?

- 1.Très suffisante 2.Assez suffisante
 3.Peu suffisante 4.Pas du tout suffisante

Si non, précisez la/les raison(s):

- 1.Préférence documentation imprimée 2.Documentation imprimée suffisante
 3.Manque de compétence informatique 4.Difficulté en langue étrangère
 5.Documentation numérique non convenable 6.Autres

Si 'autres raisons', précisez :

La documentation électronique est-elle importante pour vos études?

- 1.Très importante 2.De plus en plus importante
 3.Peu importante 4.pas du tout importante

Partagez-vous l'information avec vos collègues?

- 1.Oui 2.Non

Si 'oui', par quel(s) moyen(s)?

- 1.En faisant circuler le document traditionnel 2.En envoyant un e-mail
 3.En déposant le document dans un espace de travail collaboratif 4.En utilisant les forums de discussion
 5.Autres

Si 'autres moyens', précisez :

COMPETENCES INFORMATIQUES

Utilisez-vous l'Internet?

- 1.Oui 2.Non

D'où vous connectez-vous à Internet?

- 1.Université 2.BU
 3.Autres bibliothèques 4.Domicile
 5.Cybercafé 6.Lieu de travail
 7.Autres

Si 'autres lieux', précisez :

Utilisez-vous l'Internet dans vos études?

- 1.Oui 2.Non

Si 'oui', quel usage faite vous de l'Internet?

- 1.Recherche documentaire 2.Téléchargement de cours universitaires
 3.Communication e-mail avec vos enseignants 4.Autres

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ÉTUDIANTS



Si 'Autres usages', précisez :

Quels types de ressources cherchez-vous sur Internet?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.Livres | <input type="checkbox"/> 2.Revues |
| <input type="checkbox"/> 3.Travaux universitaires | <input type="checkbox"/> 4.Sites internet |
| <input type="checkbox"/> 5.Autres | |

Si 'autres', précisez :

Quels types d'information cherchez-vous?

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.Textuelle | <input type="checkbox"/> 2.Factuelle |
| <input type="checkbox"/> 3.Multimédia | <input type="checkbox"/> 4.Autres |

Si 'autres', précisez :

Avez-vous déjà utilisé les outils de Web 2.0

	Oui	Non	Ne sais pas
Blog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wiki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RSS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Folksonomie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Question/Réponse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si 'autres outils' précisez:

Avez-vous besoin de suivre une formation à la recherche sur Internet?

- 1.Oui 2.Non

ATTENTES À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

Quels types de ressources numériques souhaiteriez-vous consulter à la BU?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1.Fonds documentaire numérisé | <input type="checkbox"/> 2.Publication académique |
| <input type="checkbox"/> 3.Ressources commerciales en langue étrangère | <input type="checkbox"/> 4.Ressources commerciales en langue arabe |
| <input type="checkbox"/> 5.Ressources extérieures en libre accès | <input type="checkbox"/> 6.Autres |

Si 'autres ressources', précisez :

Quels services souhaiteriez-vous consulter à la BU?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.Services à distance | <input type="checkbox"/> 2.Services de veille |
| <input type="checkbox"/> 3.Services de formation | <input type="checkbox"/> 4.Outils de production |
| <input type="checkbox"/> 5.Services de fourniture des documents | <input type="checkbox"/> 6.Autres |

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ÉTUDIANTS



Si 'Autres services', précisez :

Êtes-vous prêt(e) à payer pour avoir un service?

1.Oui

2.Non

Préférez-vous que la BU soit?

1.Électronique

2.Traditionnelle

3.Hybride

Remarques

Remarques ou précisions à apporter sur des éléments qui n'ont pas été traités dans ce questionnaire:

Importance doc. électronique_AUTRE

Annexe 2 : Questionnaire à destination des enseignants

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ENSEIGNANTS



PROFIL DE L'ENSEIGNANT

Quel est votre sexe?

- 1.Masculin 2.Féminin

Quel est votre tranche d'âge?

- 1.Moins de 30 2.30-39
 3.40-49 4.50 et plus

Quel est votre statut?

- 1.Professeur 2.Professeur associé
 3.Enseignant 4.Assistant
 5.Corps technique

Quelle est votre université de rattachement?

- 1.Université de Damas 2.Université Virtuelle Syrienne
 3.Université de Qalamoun 4.Université Arabe Internationale
 5.Université Internationale des Sciences et Technologies 6.Autres

Si 'autres universités', précisez :

Quelle est votre filière de recherche et/ou d'enseignement?

Quel mode d'enseignement enseignez-vous?

- 1.Général/Parallèle 2.Ouvert
 3.Virtuel 4.Privé

Possédez-vous un diplôme obtenu à l'étranger?

- 1.Oui 2.Non

Si 'oui', précisez le niveau de diplôme, le lieu et la date d'obtention de ce diplôme:

Merci d'indiquer le niveau de maîtrise adéquat de votre/vos langue(s) étrangère(s):

	Mauvais	Passable	Moyen	Bon	Excellent
Anglais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Français	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Allemand	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Russe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si vous maîtrisez "autres langues", précisez la/les langue(s) et votre niveau de maîtrise:

FRÉQUENTATION ET USAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE

Encouragez-vous vos étudiants à fréquenter la BU?

- 1.Oui 2.Non

Si 'oui', pour quelle(s) raison(s)?

- 1.Faire des recherches à votre demande 2.Lire des ouvrages utiles à la compréhension de vos cours
 3.Préparer leurs examens 4.Autre type d'incitation

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ENSEIGNANTS



Si 'autres raisons', précisez :

Fréquentez-vous la BU?

- 1.Oui 2.Non

Quel type de bibliothèques universitaires fréquentez-vous?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.Bibliothèque centrale de l'université publique | <input type="checkbox"/> 2.Bibliothèque centrale de l'université privée |
| <input type="checkbox"/> 3.Bibliothèque d'études supérieurs | <input type="checkbox"/> 4.Bibliothèque de la faculté |
| <input type="checkbox"/> 5.Bibliothèque du département | <input type="checkbox"/> 6.Autres BU |

Si 'Autres BU', précisez :

À quelle fréquence fréquentez-vous la BU?

- 1.Tous les jours 2.Souvent
 3.À certaines périodes 4.Rarement

Pour quelle(s) raison(s) ne fréquentez-vous la BU qu'à certaines périodes ou rarement?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.Internet est la source d'information | <input type="checkbox"/> 2.Accès à distance au fonds de la BU |
| <input type="checkbox"/> 3.Manque d'équipements informatiques | <input type="checkbox"/> 4.Manque de temps |
| <input type="checkbox"/> 5.Pauvreté du fonds documentaire | <input type="checkbox"/> 6.Fréquentation autres bibliothèques |
| <input type="checkbox"/> 7.Autres | |

Si 'Autres', précisez :

Quels sont les services qui vous amènent à fréquenter la BU?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1.Prêt à domicile | <input type="checkbox"/> 2.Consultation sur place |
| <input type="checkbox"/> 3.Travail sur place sur vos propres documents | <input type="checkbox"/> 4.Consultation de la documentation électronique |
| <input type="checkbox"/> 5.Avoir des renseignements | <input type="checkbox"/> 6.Suggestion d'acquisition |
| <input type="checkbox"/> 7.Accès à Internet | <input type="checkbox"/> 8.Autres |

Si 'autres services', précisez :

Pour quelle(s) raison(s) ne fréquentez-vous pas la BU?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1.Internet est la source d'information | <input type="checkbox"/> 2.Accès à distance au fonds de la BU |
| <input type="checkbox"/> 3.Manque d'équipements informatiques | <input type="checkbox"/> 4.Pauvreté du fonds documentaire |
| <input type="checkbox"/> 5.Horaires d'ouverture inadaptés | <input type="checkbox"/> 6.Manque de temps |
| <input type="checkbox"/> 7.Manque de calme | <input type="checkbox"/> 8.Fréquentation autres types de bibliothèques |
| <input type="checkbox"/> 9.Autres | |

Si 'autres raisons', précisez :

Fréquentez-vous d'autres types de bibliothèques?

- 1.Oui 2.Non

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ENSEIGNANTS



Si 'Oui', précisez :

PRATIQUES INFORMATIONNELLES

Quels types de documents consultez-vous souvent pour réaliser vos travaux académiques?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 01.Livres | <input type="checkbox"/> 02.Revues |
| <input type="checkbox"/> 03.Travaux d'étudiants gradués | <input type="checkbox"/> 04.Actes de conférences |
| <input type="checkbox"/> 05.Manuscrits/Livres anciens | <input type="checkbox"/> 06.Publications officielles et gouvernementales |
| <input type="checkbox"/> 07.Productions bibliographiques | <input type="checkbox"/> 08.Internet |
| <input type="checkbox"/> 09.Études de terrain | <input type="checkbox"/> 10.Autres |

Si 'autres', précisez :

À quelle fréquence utilisez-vous la documentation électronique?

- | | |
|--|---------------------------------|
| <input type="radio"/> 1.Tous les jours | <input type="radio"/> 2.Souvent |
| <input type="radio"/> 3.Parfois | <input type="radio"/> 4.Jamais |

Comment accédez-vous à cette documentation électronique?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.Université | <input type="checkbox"/> 2.Bibliothèque universitaire |
| <input type="checkbox"/> 3.Autres bibliothèques | <input type="checkbox"/> 4.Internet |
| <input type="checkbox"/> 5.Collègues | <input type="checkbox"/> 6.Autres |

Si 'autres canaux', précisez :

Votre BU possède-t-elle de la documentation électronique?

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 1.Oui | <input type="radio"/> 2.Non |
| <input type="radio"/> 3.Ne sais pas | |

Consultez-vous cette documentation électronique?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 1.Oui | <input type="radio"/> 2.Non |
|-----------------------------|-----------------------------|

Si oui, d'après vous, cette documentation électronique est-elle?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> 1.Très suffisante | <input type="radio"/> 2.Assez suffisante |
| <input type="radio"/> 3.Peu suffisante | <input type="radio"/> 4.Pas du tout suffisante |

Si non, pour quel(s) raison(s) n'utilisez-vous pas cette documentation?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1.Préférence documentation traditionnelle | <input type="checkbox"/> 2.Documentation traditionnelle suffisante |
| <input type="checkbox"/> 3.Manque de compétence informatique | <input type="checkbox"/> 4.Difficulté en langue étrangère |
| <input type="checkbox"/> 5.Documentation électronique non convenable | <input type="checkbox"/> 6.Autres |

Si 'autres raisons', précisez :

La documentation électronique est-elle importante pour vos recherches?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> 1.Très importante | <input type="radio"/> 2.De plus en plus importante |
| <input type="radio"/> 3.Peu importante | <input type="radio"/> 4.Pas du tout importante |

Partagez-vous l'information avec vos collègues?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 1.Oui | <input type="radio"/> 2.Non |
|-----------------------------|-----------------------------|

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ENSEIGNANTS



Si 'oui', par quel(s) moyen(s)?

- 1.En faisant circuler le document traditionnel 2.En envoyant un e-mail
 3.En déposant le document dans un espace de travail collaboratif 4.En utilisant les forums de discussion
 5.Autres

Si 'autres moyens', précisez :

Avez-vous déjà publié des publications scientifiques?

- 1.Oui 2.Non

Précisez le nombre de vos publication pendant les cinq derniers années :

Précisez les types de vos publication:

- 1.Livres 2.Articles dans des revues
 3.Communications 4.Autres

Si 'autres types', précisez :

Précisez la/les langues:

- 1.Arabe 2.Anglais
 3.Français 4.Allemand
 5.Russe 6.Autres

Si 'autres langues', précisez :

Sous quelle(s) forme(s) publiez-vous vos résultats de recherche?

- 1.Papier 2.Électronique

Si 'la diffusion est électronique', précisez :

COMPETENCES INFORMATIQUES

Encouragez-vous vos étudiants à utiliser l'Internet dans leurs études?

- 1.Oui 2.Non

Si 'oui', précisez :

- 1.Faire une recherche documentaire 2.Télécharger vos cours universitaires
 3.Vous communiquer par e-mail 4.Autres

Si 'autres', précisez :

Utilisez-vous l'Internet?

- 1.Oui 2.Non

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ENSEIGNANTS



D'où vous connectez vous à Internet?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.Domicile | <input type="checkbox"/> 2.Bureau |
| <input type="checkbox"/> 3.Laboratoire | <input type="checkbox"/> 4.Bibliothèque universitaire |
| <input type="checkbox"/> 5.Autres bibliothèques | <input type="checkbox"/> 6.Cybercafé |
| <input type="checkbox"/> 7.Autres lieux | |

Si 'autres lieux', précisez :

Avez-vous déjà suivi une formation à l'utilisation d'Internet au sein de l'Université?

- 1.Oui 2.Non

Si 'oui', estimez-vous que cette formation était?

- 1.Très utile 2.Assez utile
 3.Peu utile 4.Pas du tout utile

Quels types de ressources cherchez-vous sur Internet?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.Livres | <input type="checkbox"/> 2.Revues |
| <input type="checkbox"/> 3.Travaux universitaires | <input type="checkbox"/> 4.Sites internet |
| <input type="checkbox"/> 5.Autres | |

Si 'autres ressources', précisez :

Quels types d'informations cherchez-vous sur Internet?

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.Textuelle | <input type="checkbox"/> 2.Factuelle |
| <input type="checkbox"/> 3.Multimédia | <input type="checkbox"/> 4.Autres |

Si 'autres information', précisez :

Avez-vous déjà utiliser les outils de web 2.0?

	Oui	Non	Ne sais pas
Blog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wiki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RSS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Folksonomie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Question/réponse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si 'autres outils', précisez :

Avez-vous besoin de suivre une formation à la recherche sur Internet?

- 1.Oui 2.Non

ATTENTES À L'ÈRE DU NUMERIQUE

Quels types de ressources numériques souhaiteriez-vous consulter à la BU?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1.Fonds documentaire numérisé | <input type="checkbox"/> 2.Publication académique |
| <input type="checkbox"/> 3.Ressources commerciales en langue étrangère | <input type="checkbox"/> 4.Ressources commerciales en langue arabe |
| <input type="checkbox"/> 5.Ressources extérieures en libre accès | <input type="checkbox"/> 6.Autres |

QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ENSEIGNANTS



Si 'autres', précisez :

Êtes-vous prêt(e) à mettre en ligne gratuitement vos publications scientifiques ?

- 1.Oui 2.Non

Si 'oui', précisez :

Si 'non', pour quelle(s) raison(s)?

- 1.Le non contrôle de droits d'auteurs 2.L'ignorance de la diffusion électronique
 3.Autres

Si 'autres', précisez :

Quels services souhaiteriez-vous consulter à la BU?

- 1.Services à distance 2.Services de veille
 3.Services de formation 4.Outils de production
 5.Services de fourniture des documents 6.Autres

Si 'autres', précisez :

Êtes-vous prêt(e) à payer pour avoir un service?

- 1.Oui 2.Non

Préféreriez-vous que la BU soit?

- 1.Électronique 2.Traditionnelle
 3.Hybride

Remarques

Remarques ou précisions à apporter sur des éléments qui n'ont pas été traités dans ce questionnaire:

Annexe 3 : Guide d'entretien avec les dirigeants des bibliothèques universitaires de Syrie

Rappel :

Au cours du mois d'avril 2009, nous avons conduit des entretiens individuels semi-directifs auprès des dirigeants²⁹⁶ des bibliothèques de cinq universités syriennes. Notre objectif était d'avoir des éléments clés nous permettant d'avoir une vision lucide de leurs environnements internes ; ceci dans le but de faire des propositions visant à améliorer leurs offres de services et les mettre en adéquation avec les besoins informationnels de leurs publics cibles.

Ce guide d'entretien, élaboré en arabe, a été préparé à l'avance pour être utilisé dans ces entretiens.

Introduction :

Les thèmes développés ci-dessous ont été abordés après avoir présenté le formulaire de consentement signé préalablement auprès du MES, la réalisatrice de l'entretien, le but de ce dernier ainsi que sa durée prévue.

Identification des bibliothèques :

- De combien de bibliothèques l'université dispose-t-elle ? (Demande de précisions sur leurs dates de création et leurs organismes de rattachement (faculté, centre de recherche, institut supérieur ...)).
- Quelle est la mission de ces bibliothèques ? (Cette mission est elle consignée par écrit ?).
- Sous quelle tutelle ces bibliothèques sont-elles placées ? (Demande des précisions sur son rôle et son autorité).

²⁹⁶ Il faut savoir que les questions posées au dirigeant de la bibliothèque de l'Université Virtuelle Syrienne se sont limitées surtout à celles relatives à la mission de la bibliothèque, à son offre actuelle en terme de ressources et services, aux segments du public cible, aux statistiques mesurant l'usage et identifiant les usagers, au personnel gérant les tâches de la bibliothèque, à l'interface et aux conditions d'accès.

- Y-a-t-il un projet prévu d'ouverture de nouvelles bibliothèques associées ?

Moyens matériels :

- Pourriez-vous décrire les locaux des bibliothèques (surface, organisation de l'espace, capacité d'accueil, signalétique, accès aux personnes handicapées ...) ?
- Y-a-t-il un projet d'agrandissement ou de déménagement prévu ?
- Vos bibliothèques sont-elles informatisées (ou réinformatisées) ?
 - Si oui, depuis quand ? Avec quel logiciel ? Pour quelle finalité ? Quelles sont les tâches informatisées (acquisition, circulation, ...) ?
 - Si non, y a-t-il un projet prévu d'informatisation ? Quand ? Quel logiciel ?
- Vos bibliothèques sont-elles équipées d'outils informatiques ? (ordinateurs, prises électroniques, Internet, système de sécurité (antivol) etc.).
 - Si oui, de quels types d'équipements disposent-elles ? (Demande de précisions chiffrées).
 - Si non, y-a-t-il un projet d'achat d'équipements informatiques ? (Demande de précisions sur l'infrastructure et les équipements informatiques à l'université).
- Vos bibliothèques détiennent-elles un fonds documentaire numérique ? (Demande complémentaire sur le fonds imprimé).
 - Si oui, de quels types de ressources disposent-elles (BDD, E-books, ...) ? Par quel moyen (négociation des licences, numérisation, dépôt légal des travaux universitaires au format numérique, ...) ? Quel type d'accès proposent-elles (sur campus, hors campus) ? Pour quel segment du public ? Mesurez-vous l'usage de ces ressources ?
 - Si non, y-a-t-il un projet en cours pour étoffer le fonds en ressources numériques ?

Ressources humaines :

- Combien de personnes travaillent dans vos bibliothèques ? (Demande de précisions sur les critères de recrutement, leurs formations et leurs compétences informatiques).
- Comment s'organise le travail au sein de l'équipe de la bibliothèque ? (Demande d'illustration par un organigramme, demande de précisions concernant les réunions de travail, la communication et l'échange interne).
- Quelles sont les conditions de travail ? (Horaires, salaires, bureaux, promotions...).

- Organisez-vous des formations continues régulières pour votre personnel ?
 - Si oui, comment ? Avec quels contenus ? Pour quelles finalités ? ...
 - Si non, disposez-vous de moyens pour organiser une telle formation ?
- À quel type de public vos bibliothèques s'adressent-elles (étudiants, enseignants, public hors campus...) ? (Demande de quantifier le public potentiel).
- Avez-vous déjà eu recours à des méthodes de recherche pour identifier les caractéristiques de votre public (usagers et non usagers), leurs attitudes, leurs besoins d'information, leurs satisfactions et leurs attentes ?
 - Si oui, quand ? Par qui ? Selon quels modes ? Avec quels résultats ? Des décisions ont-elles prises suite aux données collectées ?
 - Si non, disposez-vous de moyens pour organiser une telle recherche ?
- Vos bibliothèques prévoient-elles de toucher de nouveaux publics ?

Ressources financières :

- D'où vient le budget des bibliothèques (université, frais d'inscription à la bibliothèque, dons ...) ?
- Le budget est-il suffisant ? (Demande de précisions sur les critères définis pour calculer le montant des subventions demandées).

Activités « base arrière » / « face avant »

- Quelle est la politique d'acquisition de vos bibliothèques ? (Demande des précisions quant à la prise en compte des suggestions des usagers).
- Comment votre fonds documentaire (signets, ressources numériques, ressources imprimées) est-il organisé ? (classification, et plan de classement utilisés, rangement en magasin ou en libre accès ...).
- Vos bibliothèques ont-elles un catalogue en ligne ?
 - Si oui, quelles modalités de recherche propose-t-il ? Les ressources numériques sont-elles signalées dans le catalogue ?

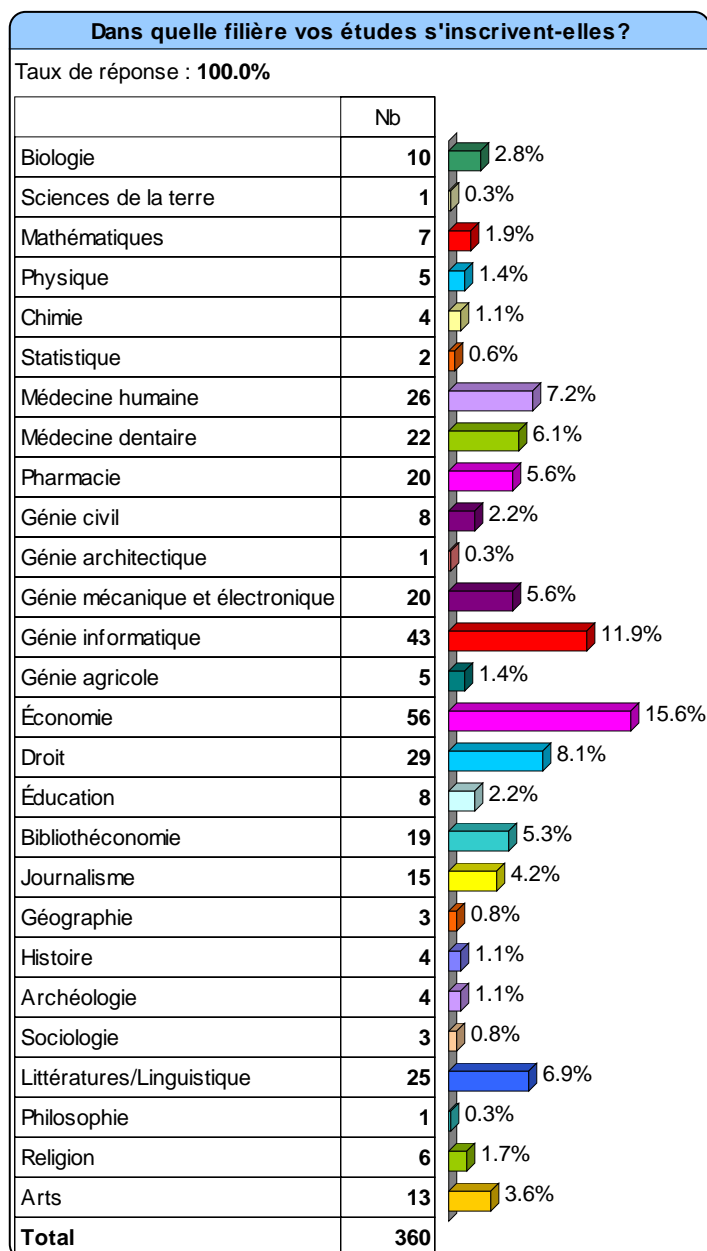
- Vos bibliothèques prévoient-elles de travailler en réseau avec d'autres bibliothèques universitaires ? (Pour négocier les licences, proposer un catalogue collectif, participation au prêt entre bibliothèques...).
- Quels sont les services offerts aux usagers par vos bibliothèques ? (Demande de précisions sur leur accessibilité (sur place, à distance, en ligne), les segments du public visé, les caractéristiques de chaque service proposé...).
- Quel est le règlement intérieur de vos bibliothèques ? (Inscription, conditions de prêt, accès aux ressources numériques...).
- Vos bibliothèques disposent-elles d'un site web ?
 - Si oui, depuis quand ? Est-il à jour ? Qui gère le développement de l'interface ? y-a-il un projet d'amélioration de ce site ?
 - Si non, y-a-t-il un projet d'établir un site web ?
- Vos bibliothèques prévoient-elles de lancer de nouveaux services ? (Demandes de précisions sur les services en ligne).
- Existe-t-il des services pour lesquels vos bibliothèques perçoivent (ou percevront) un paiement ?
- Quels moyens utilisez-vous pour informer votre public du lancement d'un nouveau service ?
- Les guides d'utilisateurs sont-ils à jours ? (Demande de précisions sur leurs contenus, leurs finalités, ...).
- À votre avis, quelles sont ou seront les répercussions directes de la mutation de l'enseignement supérieur et de l'arrivée des nouvelles technologies sur le métier, la mission, le positionnement, l'offre de services, les pratiques et les besoins des universitaires ?

Conclusion

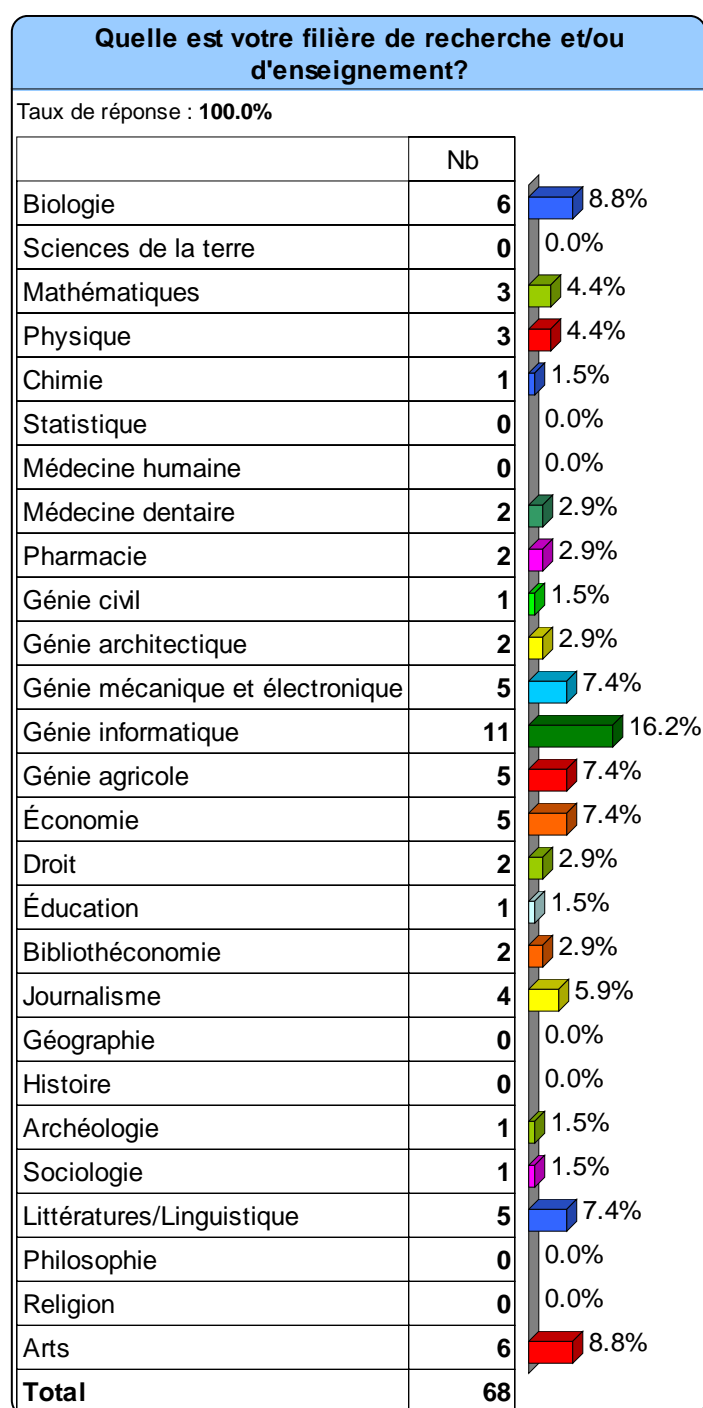
Une petite synthèse de ce qui a été dit de chaque entretien a été faite dans le but d'assurer la bonne compréhension de l'environnement interne des bibliothèques. Chaque entretien s'est terminé par des remerciements et une demande d'autorisation de contact ultérieur en cas de besoin pour récolter toute autre information complémentaire.

Annexe 4 : Dépouillement des résultats de l'enquête : tri à plat et tri croisé

Graphique 63 : Répartition des étudiants par filière



Graphique 64 : Répartition des membres du corps enseignant par filière



Graphique 65 : Lieux de connexion à Internet selon les étudiants non usagers

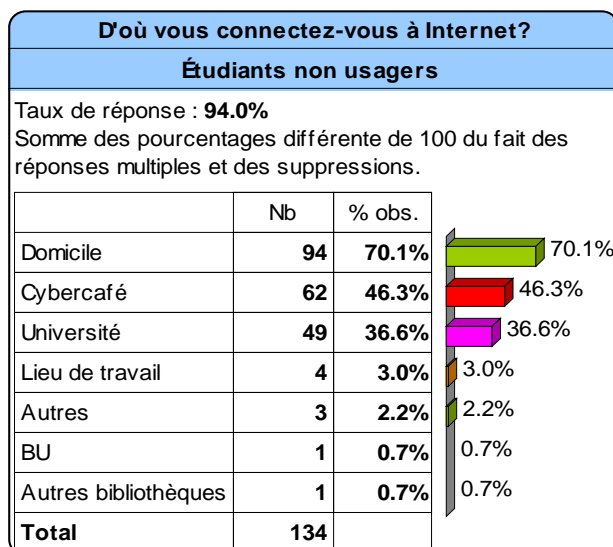


Tableau 29 : Répartition des étudiants usagers et non-usagers par sexe

Fréquentez-vous la BU?						
	Masculin		Féminin		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Oui	114	57.9%	112	68.7%	226	62.8%
Non	83	42.1%	51	31.3%	134	37.2%
Total	197	100.0%	163	100.0%	360	100.0%

Tableau 30 : Répartition des étudiants usagers et non usagers par niveau d'études

Fréquentez-vous la BU?										
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	M1	M2	Doctorat	Total
Oui	44.0%	65.5%	71.2%	65.8%	83.3%	100.0%	68.8%	66.7%	75.0%	62.8%
Non	56.0%	34.5%	28.8%	34.2%	16.7%	0.0%	31.3%	33.3%	25.0%	37.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 31 : Répartition des étudiants usagers et non usagers par catégorie disciplinaire

Fréquentez-vous la BU?						
	Oui		Non		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sciences dures	26	89.7%	3	10.3%	29	100.0%
Sciences médicales et pharmaceutiques	58	85.3%	10	14.7%	68	100.0%
Sciences de l'ingénieur	31	43.1%	41	56.9%	72	100.0%
Sciences et ingénierie agronomiques	4	80.0%	1	20.0%	5	100.0%
Sciences économiques	24	42.9%	32	57.1%	56	100.0%
Droit et sciences politiques	9	31.0%	20	69.0%	29	100.0%
Sciences de l'éducation	5	62.5%	3	37.5%	8	100.0%
Lettres et sciences humaines	52	70.3%	22	29.7%	74	100.0%
Sciences religieuses	6	100.0%	0	0.0%	6	100.0%
Arts	11	84.6%	2	15.4%	13	100.0%
Total	226	62.8%	134	37.2%	360	100.0%

Tableau 32 : Répartition des étudiants usagers et non usagers par université

Fréquentez-vous la BU?						
	Université de Damas	Université Virtuelle Syrienne	Université de Qalamoun	Université Arabe Internationale	Université Internationale des Sciences et Technologies	Total
Oui	66.8%	18.0%	92.3%	100.0%	66.7%	62.8%
Non	33.2%	82.0%	7.7%	0.0%	33.3%	37.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 33 : Répartition des étudiants usagers et non usagers par mode d'enseignement

Fréquentez-vous la BU?										
	Général/ Parallèle		Ouvert		Virtuel		Privé		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Oui	157	72.4%	12	33.3%	9	18.0%	48	84.2%	226	62.8%
Non	60	27.6%	24	66.7%	41	82.0%	9	15.8%	134	37.2%
Total	217	100.0%	36	100.0%	50	100.0%	57	100.0%	360	100.0%

Tableau 34 : Répartition du volume de la fréquentation de la BU par catégorie disciplinaire

À quelle fréquence fréquentez-vous la BU ?										
Étudiants usagers										
	Tous les jours		Souvent		À certaines périodes		Rarement		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sciences dures	0	0.0%	7	26.9%	17	65.4%	2	7.7%	26	100.0%
Sciences médicales et pharmaceutiques	11	19.0%	20	34.5%	27	46.6%	0	0.0%	58	100.0%
Sciences de l'ingénieur	4	12.9%	9	29.0%	18	58.1%	0	0.0%	31	100.0%
Sciences et ingénierie agronomiques	0	0.0%	1	25.0%	3	75.0%	0	0.0%	4	100.0%
Sciences économiques	0	0.0%	8	33.3%	16	66.7%	0	0.0%	24	100.0%
Droit et sciences politiques	0	0.0%	1	11.1%	8	88.9%	0	0.0%	9	100.0%
Sciences de l'éducation	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%	0	0.0%	5	100.0%
Lettres et sciences humaines	1	1.9%	11	21.2%	38	73.1%	2	3.8%	52	100.0%
Sciences religieuses	0	0.0%	2	33.3%	4	66.7%	0	0.0%	6	100.0%
Arts	1	9.1%	5	45.5%	5	45.5%	0	0.0%	11	100.0%
Total	17	7.5%	64	28.3%	141	62.4%	4	1.8%	226	100.0%

Tableau 35 : Répartition du volume de la fréquentation de la BU par mode d'enseignement

À quelle fréquence fréquentez-vous la BU ?										
Étudiants usagers										
	Général/ Parallèle		Ouvert		Virtuel		Privé		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Tous les jours	8	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	9	18.8%	17	7.5%
Souvent	46	29.3%	1	8.3%	1	11.1%	16	33.3%	64	28.3%
À certaines périodes	99	63.1%	11	91.7%	8	88.9%	23	47.9%	141	62.4%
Rarement	4	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.8%
Total	157	100.0%	12	100.0%	9	100.0%	48	100.0%	226	100.0%

Tableau 36 : Répartition du volume de la fréquentation de la BU par université

À quelle fréquence fréquentez-vous la BU ?												
Étudiants usagers												
	Université de Damas		Université Virtuelle Syrienne		Université de Qalamoun		Université Arabe Internationale		Université Internationale des Sciences et Technologies		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Tous les jours	8	4.7%	0	0.0%	5	20.8%	3	30.0%	1	7.1%	17	7.5%
Souvent	47	27.8%	1	11.1%	9	37.5%	3	30.0%	4	28.6%	64	28.3%
À certaines périodes	110	65.1%	8	88.9%	10	41.7%	4	40.0%	9	64.3%	141	62.4%
Rarement	4	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.8%
Total	169	100.0%	9	100.0%	24	100.0%	10	100.0%	14	100.0%	226	100.0%

Tableau 37 : Répartition du volume de la fréquentation de la BU par niveau d'études

À quelle fréquence fréquentez-vous la BU ?										
Étudiants usagers										
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	M1	M2	Doctorat	Total
Tous les jours	8.1%	10.9%	5.8%	6.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.5%
Souvent	13.5%	34.5%	32.7%	30.0%	30.0%	50.0%	27.3%	16.7%	0.0%	28.3%
À certaines périodes	78.4%	52.7%	61.5%	60.0%	50.0%	50.0%	63.6%	83.3%	100.0%	62.4%
Rarement	0.0%	1.8%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	1.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 38 : Répartition des facteurs de la faible fréquentation par mode d'enseignement

Pour quelle(s) raison(s) ne fréquentez-vous la BU qu'occasionnellement ?					
Étudiants usagers à " certaines périodes " ou " rarement "					
	Général/ Parallèle	Ouvert	Virtuel	Privé	Total
Autres facteurs	10.2%	5.0%	0.0%	0.0%	8.2%
Internet est la source d'information	14.2%	5.0%	25.0%	22.2%	15.0%
Accès à distance	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	0.3%
Manque d'équipements informatiques	8.9%	10.0%	25.0%	5.6%	9.2%
Méthodes d'enseignement universitaire	6.7%	30.0%	8.3%	8.3%	8.5%
Horaires d'ouverture inadaptés	8.4%	10.0%	0.0%	2.8%	7.5%
Pauvreté du fonds documentaire	17.3%	10.0%	8.3%	8.3%	15.4%
Manque de calme	14.2%	5.0%	8.3%	11.1%	13.0%
Fréquentation autres bibliothèques	7.1%	5.0%	0.0%	0.0%	5.8%
Manque de temps	12.9%	20.0%	25.0%	38.9%	17.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 39 : Répartition des types de BU fréquentées par université

Quel type de bibliothèques universitaires fréquentez-vous ?												
Étudiants usagers												
	Université de Damas		Université Virtuelle Syrienne		Université de Qalamoun		Université Arabe Internationale		Université Internationale des Sciences et Technologies		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Bibliothèque centrale de l'université	62	29.4%	7	77.8%	24	96.0%	10	90.9%	14	100.0%	117	43.3%
Bibliothèque d'études supérieures	6	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	2.2%
Bibliothèque de la faculté	104	49.3%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	105	38.9%
Bibliothèque du département	38	18.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	38	14.1%
Autres BU	1	0.5%	1	11.1%	1	4.0%	1	9.1%	0	0.0%	4	1.5%
Total	211	100.0%	9	100.0%	25	100.0%	11	100.0%	14	100.0%	270	100.0%

Tableau 40 : Répartition des types de BU fréquentées par mode d'enseignement

Quel type de bibliothèques universitaires fréquentez-vous ?										
Étudiants usagers										
	Général/ Parallèle		Ouvert		Virtuel		Privé		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Bibliothèque centrale de l'université	56	28.3%	6	46.2%	7	77.8%	48	96.0%	117	43.3%
Bibliothèque d'études supérieures	6	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	2.2%
Bibliothèque de la faculté	101	51.0%	3	23.1%	1	11.1%	0	0.0%	105	38.9%
Bibliothèque du département	34	17.2%	4	30.8%	0	0.0%	0	0.0%	38	14.1%
Autres BU	1	0.5%	0	0.0%	1	11.1%	2	4.0%	4	1.5%
Total	198	100.0%	13	100.0%	9	100.0%	50	100.0%	270	100.0%

Tableau 41 : Répartition d'usage de la BU par niveau d'études

Quels sont les services qui vous amènent à utiliser la BU ?										
Étudiants usagers										
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	M1	M2	Doctorat	Total
Prêt à domicile	22.4%	16.7%	21.6%	38.6%	25.0%	0.0%	41.2%	46.2%	40.0%	26.2%
Consultation sur place	17.2%	22.2%	21.6%	25.3%	20.8%	0.0%	29.4%	15.4%	40.0%	22.1%
Travail sur place	41.4%	45.6%	37.1%	25.3%	20.8%	100.0%	17.6%	15.4%	20.0%	34.7%
Consultation de la documentation électronique	3.4%	2.2%	5.2%	1.2%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%
Avoir des renseignements	10.3%	3.3%	9.3%	7.2%	12.5%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	7.2%
Suggestion d'acquisitions	3.4%	1.1%	4.1%	0.0%	4.2%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	2.3%
Accès à Internet	1.7%	8.9%	1.0%	2.4%	0.0%	0.0%	5.9%	15.4%	0.0%	3.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 42 : Répartition des types de documents utilisés pour préparer les examens par mode d'enseignement

Quels types de documents utilisez-vous pour préparer vos examens ?					
	Général/ Parallèle	Ouvert	Virtuel	Privé	Total
Manuels académiques	25.6%	36.3%	24.4%	28.4%	26.9%
Polycopiés distribués par vos professeurs	28.9%	18.8%	39.5%	30.4%	29.3%
Notes de cours prises par vous même	12.8%	13.8%	9.3%	22.3%	14.1%
Doc. traditionnels recommandés par vos prof.	4.9%	1.3%	2.3%	8.1%	4.8%
Doc. électroniques recommandés par vos prof.	4.9%	1.3%	12.8%	4.7%	5.3%
Annales de sujets d'examens	21.7%	26.3%	11.6%	6.1%	18.5%
Non concerné	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%
Livres achetés	0.2%	2.5%	0.0%	0.0%	0.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 43 : Répartition des types de documents utilisés pour préparer les examens par niveau d'études

Quels types de documents utilisez-vous pour préparer vos examens ?										
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	M1	M2	Doctorat	Total
Manuels académiques	34.1%	29.2%	25.6%	26.5%	8.7%	33.3%	23.9%	15.0%	0.0%	26.9%
Polycopiés distribués par vos professeurs	30.5%	32.2%	26.1%	31.6%	23.9%	33.3%	26.1%	25.0%	0.0%	29.3%
Notes de cours prises par vous même	14.0%	10.9%	18.4%	12.2%	21.7%	0.0%	17.4%	5.0%	0.0%	14.1%
Doc. traditionnels recommandés par vos prof.	2.4%	4.0%	3.4%	3.6%	10.9%	0.0%	15.2%	25.0%	0.0%	4.8%
Doc. électroniques recommandés par vos prof.	3.0%	4.0%	5.8%	4.6%	17.4%	0.0%	8.7%	5.0%	0.0%	5.3%
Annales de sujets d'examens	15.9%	19.8%	20.3%	20.4%	17.4%	33.3%	8.7%	15.0%	0.0%	18.5%
Non concerné	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	100.0%	0.7%
Livres achetés	0.0%	0.0%	0.5%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 44 : Répartition des types de documents utilisés pour préparer les examens par catégorie disciplinaire

Quels types de documents utilisez-vous pour préparer vos examens ?									
	Manuels académiques	Polycopiés distribués par vos professeurs	Notes de cours prises par vous même	Doc. traditionnels recomm andés par vos prof.	Doc. électro niques recomm andés par vos prof.	Annales de sujets d'examens	Non concerné	Livres achetés	Total
Sciences dures	30.8%	21.8%	19.2%	5.1%	1.3%	21.8%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences médicales et pharmaceutiques	28.2%	31.4%	13.3%	5.3%	3.2%	18.1%	0.5%	0.0%	100.0%
Sciences de l'ingénieur	16.4%	26.2%	18.2%	5.6%	15.4%	17.8%	0.0%	0.5%	100.0%
Sciences et ingénierie agronomiques	33.3%	25.0%	16.7%	8.3%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%	100.0%
Sciences économiques	31.0%	31.0%	14.0%	3.9%	1.6%	17.1%	0.0%	1.6%	100.0%
Droit et sciences politiques	40.0%	26.0%	8.0%	0.0%	0.0%	26.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences de l'éducation	33.3%	19.0%	14.3%	0.0%	0.0%	28.6%	4.8%	0.0%	100.0%
Lettres et sciences humaines	28.2%	35.6%	10.4%	4.3%	1.8%	18.4%	1.2%	0.0%	100.0%
Sciences religieuses	36.4%	18.2%	0.0%	9.1%	0.0%	27.3%	9.1%	0.0%	100.0%
Arts	28.0%	36.0%	12.0%	12.0%	4.0%	8.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	26.9%	29.3%	14.1%	4.8%	5.3%	18.5%	0.7%	0.3%	100.0%

Tableau 45 : Répartition des types de documents utilisés pour préparer les travaux universitaires par mode d'enseignement

Quels types de documents utilisez-vous pour préparer vos travaux académiques ?					
	Général/ Parallèle	Ouvert	Virtuel	Privé	Total
Livres	34.6%	10.3%	23.8%	35.9%	31.6%
Reuves	19.0%	0.0%	1.6%	20.5%	15.6%
Mémoires de recherche	11.6%	5.1%	22.2%	9.0%	12.0%
Travaux d'étudiants gradués	8.6%	0.0%	0.0%	6.4%	6.5%
Non concerné	19.6%	79.5%	28.6%	25.6%	26.2%
Autres	6.7%	5.1%	23.8%	2.6%	8.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 46 : Répartition des types de documents utilisés pour préparer les travaux universitaires par niveau d'études

Quels types de documents utilisez-vous pour préparer vos travaux académiques ?										
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	M1	M2	Doctorat	Total
Livres	22.6%	25.8%	37.4%	44.2%	20.7%	0.0%	28.2%	28.0%	16.7%	31.6%
Reuves	5.4%	11.8%	18.2%	15.0%	24.1%	33.3%	30.8%	24.0%	16.7%	15.6%
Mémoires de recherche	8.6%	4.3%	7.1%	21.7%	27.6%	33.3%	10.3%	12.0%	0.0%	12.0%
Travaux d'étudiants gradués	0.0%	0.0%	2.0%	1.7%	17.2%	33.3%	28.2%	32.0%	66.7%	6.5%
Non concerné	52.7%	52.7%	25.3%	7.5%	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%	0.0%	26.2%
Autres	10.8%	5.4%	10.1%	10.0%	10.3%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	8.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 47 : Répartition des types de documents utilisés pour préparer les travaux universitaires par catégorie disciplinaire

Quels types de documents utilisez-vous pour préparer vos travaux académiques ?							
	Livres	Reuves	Mémoires de recherche	Travaux d'étudiants gradués	Non concerné	Autres	Total
Sciences dures	25.6%	35.9%	7.7%	5.1%	25.6%	0.0%	100.0%
Sciences médicales et pharmaceutiques	20.7%	20.7%	8.7%	8.7%	39.1%	2.2%	100.0%
Sciences de l'ingénieur	28.0%	13.1%	20.6%	3.7%	14.0%	20.6%	100.0%
Sciences et ingénierie agronomiques	18.2%	36.4%	0.0%	45.5%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences économiques	31.9%	13.9%	6.9%	2.8%	36.1%	8.3%	100.0%
Droit et sciences politiques	10.0%	0.0%	0.0%	3.3%	86.7%	0.0%	100.0%
Sciences de l'éducation	31.3%	18.8%	12.5%	18.8%	18.8%	0.0%	100.0%
Lettres et sciences humaines	45.3%	12.0%	13.7%	5.1%	14.5%	9.4%	100.0%
Sciences religieuses	71.4%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	0.0%	100.0%
Arts	62.5%	6.3%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	31.6%	15.6%	12.0%	6.5%	26.2%	8.1%	100.0%

Tableau 48 : Répartition de la fréquence d'usage de la documentation électronique par niveau d'études

Utilisez-vous la documentation électronique dans vos études ?					
	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais	Total
L1	28.6%	21.4%	27.4%	22.6%	100.0%
L2	14.3%	16.7%	35.7%	33.3%	100.0%
L3	13.7%	21.9%	41.1%	23.3%	100.0%
L4	28.0%	26.7%	28.0%	17.3%	100.0%
L5	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	100.0%
L6	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
M1	50.0%	18.8%	25.0%	6.3%	100.0%
M2	33.3%	44.4%	22.2%	0.0%	100.0%
Doctorat	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	100.0%
Total	24.0%	22.0%	31.8%	22.3%	100.0%

Tableau 49 : Répartition de la fréquence d'usage de la documentation électronique par mode d'enseignement

Utilisez-vous la documentation électronique dans vos études ?					
	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais	Total
Général/ Parallèle	22.1%	20.3%	36.9%	20.7%	100.0%
Ouvert	2.8%	13.9%	16.7%	66.7%	100.0%
Virtuel	48.0%	28.0%	14.0%	10.0%	100.0%
Privé	23.2%	28.6%	37.5%	10.7%	100.0%
Total	24.0%	22.0%	31.8%	22.3%	100.0%

Tableau 50 : Répartition de la fréquence d'usage de la documentation électronique par catégorie disciplinaire

Utilisez-vous la documentation électronique dans vos études ?					
	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais	Total
Sciences dures	20.7%	10.3%	37.9%	31.0%	100.0%
Sciences médicales et pharmaceutiques	14.9%	20.9%	46.3%	17.9%	100.0%
Sciences de l'ingénieur	47.2%	26.4%	25.0%	1.4%	100.0%
Sciences et ingénierie agronomiques	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences économiques	19.6%	25.0%	23.2%	32.1%	100.0%
Droit et sciences politiques	10.3%	17.2%	20.7%	51.7%	100.0%
Sciences de l'éducation	25.0%	0.0%	37.5%	37.5%	100.0%
Lettres et sciences humaines	16.2%	21.6%	35.1%	27.0%	100.0%
Sciences religieuses	0.0%	16.7%	66.7%	16.7%	100.0%
Arts	30.8%	46.2%	15.4%	7.7%	100.0%
Total	24.0%	22.0%	31.8%	22.3%	100.0%

Tableau 51 : Répartition des sources de la documentation électronique par université selon les étudiants usagers

Comment accédez-vous à la documentaion électronique ?						
Étudiants usagers						
	Université de Damas	Université Virtuelle Syrienne	Université de Qalamoun	Université Arabe Internationale	Université Internationale des Sciences et Technologies	Total
BU	0.0%	0.0%	13.3%	38.9%	0.0%	4.7%
Autres bibliothèques	1.1%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	1.1%
Internet	63.7%	75.0%	46.7%	33.3%	64.3%	59.3%
Enseignants	8.4%	12.5%	20.0%	16.7%	14.3%	11.3%
Collègues	26.8%	12.5%	17.8%	11.1%	21.4%	23.6%
Autres	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 52 : Répartition des sources de la documentation électronique par université selon les étudiants non usagers

Comment accédez-vous à la documentaion électronique ?						
Étudiants non usagers						
	Université de Damas	Université Virtuelle Syrienne	Université de Qalamoun	Université Arabe Internationale	Université Internationale des Sciences et Technologies	Total
BU	0.0%	5.5%	0.0%		0.0%	2.2%
Autres bibliothèques	1.3%	0.0%	0.0%		0.0%	0.7%
Internet	64.5%	61.8%	100.0%		83.3%	64.5%
Enseignants	11.8%	16.4%	0.0%		0.0%	13.0%
Collègues	22.4%	16.4%	0.0%		16.7%	19.6%
Autres	0.0%	0.0%	0.0%		0.0%	0.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Annexe 53 : Mesure la connaissance des étudiants par université

Votre BU dispose-t-elle la documentaion électronique ?				
	Oui	Non	Ne sais pas	Total
Université de Damas	0.8%	58.3%	40.9%	100.0%
Université Virtuelle Syrienne	32.0%	38.0%	30.0%	100.0%
Université de Qalamoun	68.0%	16.0%	16.0%	100.0%
Université Arabe Internationale	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Université Internationale des Sciences et Technologies	33.3%	23.8%	42.9%	100.0%
Total	14.5%	48.9%	36.6%	100.0%

Tableau 54 : Utilisation de la documentation électronique par université

Utilisez-vous cette documentaion?			
Étudiants connaissent l'existence de cette documentaion			
	Oui	Non	Total
Université de Damas	50.0%	50.0%	100.0%
Université Virtuelle Syrienne	68.8%	31.3%	100.0%
Université de Qalamoun	94.1%	5.9%	100.0%
Université Arabe Internationale	60.0%	40.0%	100.0%
Université Internationale des Sciences et Technologies	85.7%	14.3%	100.0%
Total	76.9%	23.1%	100.0%

Tableau 55 : Mesure la satisfaction des étudiants à l'égard de la documentation électronique par université

Cette documentation électronique est-elle?					
Étudiants utilisateurs					
	Très suffisante	Assez suffisante	Peu suffisante	Pas du tout suffisante	Total
Université de Damas	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Université Virtuelle Syrienne	9.1%	9.1%	72.7%	9.1%	100.0%
Université de Qalamoun	18.8%	37.5%	37.5%	6.3%	100.0%
Université Arabe Internationale	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	100.0%
Université Internationale des Sciences et Technologies	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	22.5%	35.0%	37.5%	5.0%	100.0%

Tableau 56 : Répartition des lieux de connexion à Internet par université selon les étudiants

D'où vous connectez-vous à l'Internet?						
Étudiants: utilisateurs de l'Internet						
	Université de Damas	Université Virtuelle Syrienne	Université de Qalamoun	Université Arabe Internationale	Université Internationale des Sciences et Technologies	Total
Université	9.7%	43.4%	23.4%	22.7%	32.4%	19.4%
BU	5.0%	0.0%	21.9%	18.2%	5.9%	6.5%
Autres bibliothèques	0.9%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.7%
Domicile	49.6%	34.0%	31.3%	36.4%	44.1%	43.7%
Cybercafé	32.8%	20.8%	20.3%	22.7%	17.6%	27.9%
Lieu de travail	1.2%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
Autres	0.9%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 57 : Répartition d'usage Internet dans les études par mode d'enseignement

Utilisez-vous l'Internet dans vos études?										
Étudiants : utilisateurs de l'Internet										
	Général/ Parallèle		Ouvert		Virtuel		Privé		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Oui	161	84.7%	12	41.4%	50	100.0%	48	94.1%	271	84.7%
Non	29	15.3%	17	58.6%	0	0.0%	3	5.9%	49	15.3%
Total	190	100.0%	29	100.0%	50	100.0%	51	100.0%	320	100.0%

Tableau 58 : Répartition d'usage d'Internet par mode d'enseignement

Quel usage faites-vous de l'Internet dans le cadre de vos études?					
Étudiants: utilisateurs de l'Internet					
	Général/ Parrallèle	Ouvert	Virtuel	Privé	Total
Recherche d'information	74.4%	76.9%	26.1%	51.2%	57.0%
Téléchargement de cours universitaires	12.3%	23.1%	42.3%	30.2%	24.2%
Communication e-mail avec vos enseignants	10.0%	0.0%	30.6%	17.4%	16.6%
Autres	3.3%	0.0%	0.9%	1.2%	2.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 59 : Répartition d'usage d'Internet par niveau d'études

Quel usage faites-vous de l'Internet dans le cadre de vos études?										
Étudiants: utilisateurs de l'Internet										
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	M1	M2	Doctorat	Total
Recherche d'information	42.7%	60.5%	70.0%	65.1%	36.7%	100.0%	71.4%	69.2%	42.9%	57.0%
Téléchargement de cours universitaires	36.8%	25.0%	17.1%	17.4%	33.3%	0.0%	4.8%	7.7%	14.3%	24.2%
Communication e-mail avec vos enseignants	19.7%	13.2%	11.4%	14.0%	20.0%	0.0%	23.8%	23.1%	42.9%	16.6%
Autres	0.9%	1.3%	1.4%	3.5%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 60 : Répartition des moyens de partage par niveau d'études

Par quel moyen échangez-vous de l'information avec vos collègues?											
Étudiants de travail collectif											
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	M1	M2	Doctorat	Total	
En faisant circuler le document traditionnel	35.6%	53.8%	59.7%	48.9%	23.8%	100.0%	59.1%	36.8%	40.0%	47.8%	
En envoyant un e-mail	36.8%	22.5%	22.1%	22.8%	38.1%	0.0%	31.8%	26.3%	40.0%	27.2%	
En déposant le document dans un espace de travail collaboratif	8.0%	10.0%	5.2%	9.8%	19.0%	0.0%	0.0%	21.1%	20.0%	9.2%	
En utilisant les clubs	13.8%	11.3%	2.6%	9.8%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%	
Autres	5.7%	2.5%	10.4%	8.7%	4.8%	0.0%	9.1%	15.8%	0.0%	7.2%	
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Tableau 61 : Répartition des moyens de partage par mode d'enseignement

Par quel moyen échangez-vous de l'information avec vos collègues?					
Étudiants de travail collectif					
	Général/ Parallèle	Ouvert	Virtuel	Privé	Total
En faisant circuler le document traditionnel	55.6%	60.0%	17.5%	40.4%	47.8%
En envoyant un e-mail	18.9%	24.0%	55.6%	35.1%	27.2%
En déposant le document dans un espace de travail collaboratif	7.3%	4.0%	14.3%	14.0%	9.2%
En utilisant les clubs	8.1%	8.0%	12.7%	7.0%	8.7%
Autres	10.0%	4.0%	0.0%	3.5%	7.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 62 : Répartition des étudiants par niveau d'études et par discipline

Quel est votre niveau d'études?										
	L1	L2	L3	L4	L5	L6	M1	M2	Doctorat	Total
Sciences dures	10.3%	20.7%	41.4%	20.7%	0.0%	0.0%	6.9%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences médicales et pharmaceutiques	20.6%	42.6%	17.6%	4.4%	4.4%	2.9%	0.0%	5.9%	1.5%	100.0%
Sciences de l'ingénieur	26.4%	13.9%	26.4%	19.4%	12.5%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences et ingénierie agronomiques	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	0.0%	20.0%	100.0%
Sciences économiques	42.9%	26.8%	16.1%	10.7%	0.0%	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
Droit et sciences politiques	41.4%	34.5%	13.8%	3.4%	0.0%	0.0%	3.4%	3.4%	0.0%	100.0%
Sciences de l'éducation	25.0%	0.0%	12.5%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	100.0%
Lettres et sciences humaines	12.2%	14.9%	17.6%	43.2%	0.0%	0.0%	8.1%	2.7%	1.4%	100.0%
Sciences religieuses	0.0%	16.7%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	100.0%
Arts	7.7%	15.4%	15.4%	61.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	23.3%	23.3%	20.3%	21.1%	3.3%	0.6%	4.4%	2.5%	1.1%	100.0%

Tableau 63 : Répartition des recommandations des enseignants par catégorie disciplinaire d'après les étudiants

Est-ce que vos enseignants de cette année vous incitent à fréquenter la BU?						
	Oui		Non		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Sciences dures	13	44.8%	16	55.2%	29	100.0%
Sciences médicales et pharmaceutiques	33	48.5%	35	51.5%	68	100.0%
Sciences de l'ingénieur	27	37.5%	45	62.5%	72	100.0%
Sciences et ingénierie agronomiques	1	20.0%	4	80.0%	5	100.0%
Sciences économiques	25	44.6%	31	55.4%	56	100.0%
Droit et sciences politiques	10	34.5%	19	65.5%	29	100.0%
Sciences de l'éducation	4	50.0%	4	50.0%	8	100.0%
Lettres et sciences humaines	54	73.0%	20	27.0%	74	100.0%
Sciences religieuses	6	100.0%	0	0.0%	6	100.0%
Arts	13	100.0%	0	0.0%	13	100.0%
Total	186	51.7%	174	48.3%	360	100.0%

Tableau 64 : Répartition des recommandations des enseignants par université d'après les étudiants

Est-ce que vos enseignants de cette année vous incitent à fréquenter la BU?												
	Université de Damas		Université Virtuelle Syrienne		Université de Qalamoun		Université Arabe Internationale		Université Internationale des Sciences et Technologies		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Oui	126	49.8%	22	44.0%	15	57.7%	6	60.0%	17	81.0%	186	51.7%
Non	127	50.2%	28	56.0%	11	42.3%	4	40.0%	4	19.0%	174	48.3%
Total	253	100.0%	50	100.0%	26	100.0%	10	100.0%	21	100.0%	360	100.0%

Tableau 65 : Répartition des recommandations des enseignants par mode d'enseignement d'après les étudiants

Est-ce que vos enseignants de cette année vous incitent à fréquenter la BU?										
	Général/ Parallèle		Ouvert		Virtuel		Privé		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Oui	121	55.8%	5	13.9%	22	44.0%	38	66.7%	186	51.7%
Non	96	44.2%	31	86.1%	28	56.0%	19	33.3%	174	48.3%
Total	217	100.0%	36	100.0%	50	100.0%	57	100.0%	360	100.0%

Tableau 66 : Répartition des recommandations des enseignants par étudiants usagers et non usagers

Est-ce que vos enseignants de cette année vous incitent à fréquenter la BU?						
	Oui		Non		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Oui	145	64.2%	41	30.6%	186	51.7%
Non	81	35.8%	93	69.4%	174	48.3%
Total	226	100.0%	134	100.0%	360	100.0%

Tableau 67 : Répartition d'usage de la BU par catégorie disciplinaire

Quels sont les services qui vous amènent à utiliser la BU ?								
Étudiants usagers								
	Prêt à domicile	Consultation sur place	Travail sur place	Consultation de la documentation électronique	Avoir des renseignements	Suggestion d'acquisitions	Accès à Internet	Total
Sciences dures	13.9%	11.1%	58.3%	0.0%	2.8%	0.0%	13.9%	100.0%
Sciences médicales et pharmaceutiques	19.0%	20.7%	37.9%	5.2%	6.0%	4.3%	6.9%	100.0%
Sciences de l'ingénieur	23.0%	24.6%	26.2%	8.2%	13.1%	3.3%	1.6%	100.0%
Sciences et ingénierie agronomiques	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences économiques	32.6%	18.6%	27.9%	7.0%	9.3%	4.7%	0.0%	100.0%
Droit et sciences politiques	9.1%	0.0%	81.8%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	100.0%
Sciences de l'éducation	55.6%	11.1%	22.2%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	100.0%
Lettres et sciences humaines	36.9%	21.4%	34.5%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences religieuses	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Arts	26.7%	53.3%	13.3%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	26.2%	22.1%	34.7%	3.6%	7.2%	2.3%	3.9%	100.0%

Tableau 68 : Répartition d'usage de la BU par mode d'enseignement

Quels sont les services qui vous amènent à utiliser la BU ?					
Étudiants usagers					
	Général/Parallèle	Ouvert	Virtuel	Privé	Total
Prêt à domicile	28.0%	22.2%	8.3%	24.8%	26.2%
Consultation sur place	24.8%	11.1%	16.7%	18.6%	22.1%
Travail sur place	36.6%	61.1%	50.0%	24.8%	34.7%
Consultation de la documentation électronique	0.0%	0.0%	0.0%	12.4%	3.6%
Avoir des renseignements	4.9%	5.6%	25.0%	10.6%	7.2%
Suggestion d'acquisitions	0.4%	0.0%	0.0%	7.1%	2.3%
Accès à Internet	5.3%	0.0%	0.0%	1.8%	3.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 69 : Répartition des enseignants usagers et non usagers par sexe

Fréquentez-vous la BU?						
	Masculin		Féminin		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Oui	37	80.4%	12	54.5%	49	72.1%
Non	9	19.6%	10	45.5%	19	27.9%
Total	46	100.0%	22	100.0%	68	100.0%

Tableau 70 : Répartition des enseignants usagers et non usagers par tranche d'âge

Fréquentez-vous la BU?										
	Moins de 30		30-39		40-49		50 et plus		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Oui	7	87.5%	10	66.7%	16	59.3%	16	88.9%	49	72.1%
Non	1	12.5%	5	33.3%	11	40.7%	2	11.1%	19	27.9%
Total	8	100.0%	15	100.0%	27	100.0%	18	100.0%	68	100.0%

Tableau 71 : Répartition des enseignants usagers et non usagers par statut

Fréquentez-vous la BU?						
	Oui		Non		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Corps technique	6	66.7%	3	33.3%	9	100.0%
Professeur	8	100.0%	0	0.0%	8	100.0%
Professeur associé	14	73.7%	5	26.3%	19	100.0%
Enseignant	17	63.0%	10	37.0%	27	100.0%
Assistant	4	80.0%	1	20.0%	5	100.0%
Total	49	72.1%	19	27.9%	68	100.0%

Tableau 72 : Répartition des enseignants usagers et non usagers par université

Fréquentez-vous la BU?							
	Université de Damas	Université Virtuelle Syrienne	Université de Qalamoun	Université Arabe Internationale	Université Internationale des Sciences et Technologies	Autres	Total
Oui	73.6%	30.0%	81.3%	100.0%	100.0%	50.0%	68.9%
Non	26.4%	70.0%	18.8%	0.0%	0.0%	50.0%	31.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 73 : Répartition des enseignants usagers et non usagers par mode d'enseignement

Fréquentez-vous la BU?					
	Général/ Parallèle	Ouvert	Virtuel	Privé	Total
Oui	74.1%	66.7%	30.0%	88.0%	72.6%
Non	25.9%	33.3%	70.0%	12.0%	27.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 74 : Répartition des enseignants usagers et non usagers par catégorie disciplinaire

Fréquentez-vous la BU?			
	Oui	Non	Total
Sciences dures	76.9%	23.1%	100.0%
Sciences médicales et pharmaceutiques	50.0%	50.0%	100.0%
Sciences de l'ingénieur	52.6%	47.4%	100.0%
Sciences et ingénierie agronomiques	100.0%	0.0%	100.0%
Sciences économiques	100.0%	0.0%	100.0%
Droit et sciences politiques	100.0%	0.0%	100.0%
Sciences de l'éducation	100.0%	0.0%	100.0%
Lettres et sciences humaines	61.5%	38.5%	100.0%
Sciences religieuses			100.0%
Arts	100.0%	0.0%	100.0%
Total	72.1%	27.9%	100.0%

Tableau 75 : Répartition du volume de la fréquentation des enseignants usagers par catégorie disciplinaire

À quelle fréquence fréquentez-vous la BU					
Enseignants usagers					
	Tous les jours	Souvent	À certains périodes	Rarement	Total
Sciences dures	10.0%	20.0%	60.0%	10.0%	100.0%
Sciences médicales et pharmaceutiques	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Sciences de l'ingénieur	10.0%	40.0%	40.0%	10.0%	100.0%
Sciences et ingénierie agronomiques	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	100.0%
Sciences économiques	25.0%	0.0%	75.0%	0.0%	100.0%
Droit et sciences politiques	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
Sciences de l'éducation	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Lettres et sciences humaines	0.0%	12.5%	75.0%	12.5%	100.0%
Sciences religieuses					100.0%
Arts	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	100.0%
Total	14.6%	27.1%	50.0%	8.3%	100.0%

Tableau 76 : Répartition du volume de la fréquentation des enseignants usagers par université

À quelle fréquence fréquentez-vous la BU					
Enseignants usagers					
	Tous les jours	Souvent	À certains périodes	Rarement	Total
Université de Damas	10.5%	31.6%	47.4%	10.5%	100.0%
Université Virtuelle Syrienne	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	100.0%
Université de Qalamoun	23.1%	7.7%	69.2%	0.0%	100.0%
Université Arabe Internationale	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	100.0%
Université Internationale des Sciences et Technologies	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
Autres	0.0%	25.0%	62.5%	12.5%	100.0%
Total	11.4%	28.6%	51.4%	8.6%	100.0%

Tableau 77 : Répartition du volume de la fréquentation des enseignants usagers par tranche d'âge

À quelle fréquence fréquentez-vous la BU					
Enseignants usagers					
	Moins de 30	30-39	40-49	50 et plus	Total
Tous les jours	0.0%	20.0%	0.0%	31.3%	14.6%
Souvent	14.3%	50.0%	33.3%	12.5%	27.1%
À certains périodes	85.7%	30.0%	53.3%	43.8%	50.0%
Rarement	0.0%	0.0%	13.3%	12.5%	8.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 78 : Répartition d'usage de la BU par université

Quels sont les services qui vous amènent à fréquenter la BU?							
Enseignants usagers							
	Université de Damas	Université Virtuelle Syrienne	Université de Qalamoun	Université Arabe Internationale	Université Internationale des Sciences et Technologies	Autres	Total
Prêt à domicile	31.5%	33.3%	38.7%	36.4%	37.5%	33.3%	33.7%
Consultation sur place	12.4%	11.1%	16.1%	9.1%	12.5%	9.5%	12.4%
Travail sur place	12.4%	11.1%	12.9%	0.0%	12.5%	14.3%	11.8%
Consultation de la documentation électronique	4.5%	0.0%	9.7%	36.4%	0.0%	4.8%	7.1%
Avoir des renseignements	7.9%	11.1%	3.2%	0.0%	12.5%	0.0%	5.9%
Suggestion d'acquisition	22.5%	11.1%	19.4%	18.2%	0.0%	28.6%	20.7%
Accès à Internet	9.0%	22.2%	0.0%	0.0%	25.0%	9.5%	8.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 79 : Répartition des types de documents utilisés par les enseignants selon la catégorie disciplinaire

Quels types de documents consultez-vous pour réaliser vos travaux académiques ?											
	Livres	Revue	Travaux d'étudiants gradués	Actes de conférences	Manuscrits/Livres anciens	Publications officielles et gouvernementales	Productions bibliographiques	Internet	Études de terrain	Autres	Total
Sciences dures	27.3%	39.4%	24.2%	0.0%	0.0%	0.0%	3.0%	6.1%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences médicales et pharmaceutiques	21.4%	28.6%	14.3%	21.4%	0.0%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences de l'ingénieur	23.8%	23.8%	19.0%	17.5%	3.2%	3.2%	1.6%	7.9%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences et ingénierie agronomiques	21.1%	26.3%	21.1%	15.8%	5.3%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences économiques	27.3%	36.4%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Droit et sciences politiques	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	8.3%	8.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
Sciences de l'éducation	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	100.0%
Lettres et sciences humaines	26.0%	18.0%	14.0%	12.0%	4.0%	8.0%	10.0%	6.0%	2.0%	0.0%	100.0%
Sciences religieuses											100.0%
Arts	22.2%	18.5%	18.5%	7.4%	7.4%	11.1%	7.4%	3.7%	3.7%	0.0%	100.0%
Total	24.1%	24.6%	19.0%	12.1%	3.4%	5.6%	4.7%	5.2%	0.9%	0.4%	100.0%

Tableau 80 : Répartition des types de documents utilisés par les enseignants selon le statut

Quels types de documents consultez-vous pour réaliser vos travaux académiques ?						
	Corps technique	Professeur	Professeur associé	Enseignant	Assistant	Total
Livres	32.0%	28.6%	22.7%	21.0%	33.3%	24.1%
Revue	24.0%	38.1%	22.7%	23.8%	20.0%	24.6%
Travaux d'étudiants gradués	20.0%	19.0%	22.7%	15.2%	26.7%	19.0%
Actes de conférences	4.0%	9.5%	15.2%	13.3%	6.7%	12.1%
Manuscrits/Livres anciens	0.0%	0.0%	3.0%	5.7%	0.0%	3.4%
Publications officielles et gouvernementales	8.0%	4.8%	4.5%	6.7%	0.0%	5.6%
Productions bibliographiques	4.0%	0.0%	3.0%	6.7%	6.7%	4.7%
Internet	8.0%	0.0%	6.1%	5.7%	0.0%	5.2%
Études de terrain	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.9%
Autres	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tableau 81 : Répartition des sources de la documentation électronique par université selon les enseignants

Comment accédez-vous à la documentation électronique ?							
	Université	BU	Autres bibliothèques	Internet	Collègues	Autres	Total
Université de Damas	1.4%	2.9%	1.4%	75.4%	15.9%	2.9%	100.0%
Université Virtuelle Syrienne	0.0%	6.3%	0.0%	62.5%	25.0%	6.3%	100.0%
Université de Qalamoun	0.0%	8.7%	0.0%	69.6%	17.4%	4.3%	100.0%
Université Arabe Internationale	0.0%	42.9%	0.0%	57.1%	0.0%	0.0%	100.0%
Université Internationale des Sciences et Technologies	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Autres	0.0%	8.3%	0.0%	62.5%	20.8%	8.3%	100.0%
Total	0.7%	7.0%	0.7%	70.4%	16.9%	4.2%	100.0%

Tableau 82 : Mesure la connaissance des enseignants par université

Votre BU dispose-t-elle la documentation électronique ?				
	Oui	Non	Ne sais pas	Total
Université de Damas	25.0%	55.8%	19.2%	100.0%
Université Virtuelle Syrienne	70.0%	20.0%	10.0%	100.0%
Université de Qalamoun	56.3%	25.0%	18.8%	100.0%
Université Arabe Internationale	60.0%	0.0%	40.0%	100.0%
Université Internationale des Sciences et Technologies	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
Autres	53.3%	26.7%	20.0%	100.0%
Total	40.6%	39.6%	19.8%	100.0%

Tableau 83 : Utilisation de la documentation électronique par université

Utilisez-vous cette documentation ?			
Enseignants connaissent l'existence de cette documentation			
	Oui	Non	Total
Université de Damas	83.3%	16.7%	100.0%
Université Virtuelle Syrienne	71.4%	28.6%	100.0%
Université de Qalamoun	75.0%	25.0%	100.0%
Université Arabe Internationale	66.7%	33.3%	100.0%
Université Internationale des Sciences et Technologies	100.0%	0.0%	100.0%
Autres	75.0%	25.0%	100.0%
Total	76.9%	23.1%	100.0%

Tableau 84 : Mesure la satisfaction des enseignants à l'égard de la documentation électronique par université

Cette documentaion électronique est-elle ?					
Enseignants utilisateurs					
	Très suffisante	assez suffisante	Peu suffisante	pas du tout suffisante	Total
Université de Damas	10.0%	30.0%	40.0%	20.0%	100.0%
Université Virtuelle Syrienne	0.0%	20.0%	40.0%	40.0%	100.0%
Université de Qalamoun	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	100.0%
Université Arabe Internationale	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Université Internationale des Sciences et Technologies	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
Autres	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
Total	10.0%	33.3%	30.0%	26.7%	100.0%