

COLLOQUE

Web 2.0 et milieux documentaires : qu'en retenir?^{1,2}

Christine Dufour et Stéphanie Cadieux

INTRODUCTION

Au cours des dernières années, le Web a subi des modifications qui l'ont amené à devenir plus participatif et collaboratif, notamment grâce aux outils du Web 2.0. Ces modifications ont un impact multiple sur les services d'information (bibliothèques, centres d'information et services d'archives). Non seulement ces environnements numériques leur offrent de nouvelles perspectives pour mener à bien leur mission, mais, de plus, ils provoquent une mutation de l'objet au cœur de leur préoccupation : l'information. Ces mutations affectent aussi les multiples processus associés à l'information et à la culture informationnelle des usagers et du personnel. Plusieurs bibliothèques ont rapidement adopté les technologies 2.0, en particulier les bibliothèques universitaires, mais sans nécessairement avoir eu le temps d'évaluer l'adéquation des plateformes 2.0 avec l'environnement informationnel existant. Quelles raisons les ont réellement poussées à intégrer le Web 2.0 au sein de leurs plateformes? Comment ces outils 2.0 interagissent-ils avec leurs autres systèmes d'information en place? Est-ce que les usagers les utilisent? Comment les bibliothécaires les intègrent-ils à leur pratique?

Plusieurs études ont examiné la question de l'intégration du Web 2.0 au sein des bibliothèques universitaires, mais souvent en n'étudiant qu'un volet, telles que l'opinion des usagers ou les caractéristiques des plateformes implantées; peu d'études examinent le phénomène plus globalement. C'est pourquoi nous avons étudié de manière plus holistique le phénomène de l'implantation du Web 2.0 en milieux documentaires en adoptant une perspective socio-informatique. Une étude de cas auprès des bibliothèques de deux milieux universitaires québécois a permis d'examiner différentes composantes de leur écologie informationnelle 2.0, dont les plateformes implantées, les acteurs impliqués dans le développement des plateformes, les bibliothécaires de référence en contact avec les plateformes et les usagers réels et potentiels des bibliothèques (étudiants et enseignants). L'objectif de cet article est de faire ressortir, à partir de cette étude, des éléments de réflexion sur les facteurs pouvant moduler l'implantation et l'adoption du Web 2.0 au sein de services d'information. Après avoir présenté les grandes lignes de la problématique, la méthodologie sera détaillée pour, ensuite, présenter des résultats

choisis et les discuter. La conclusion viendra résumer ce qu'il faut retenir des facteurs influençant l'implantation des plateformes 2.0 en milieux documentaires.

PROBLÉMATIQUE

Le paysage technologique des dernières décennies en est un de changements de plus en plus rapides. Les développements Web, en particulier, ont fait des bonds de géant entre la naissance d'Internet en 1969 et l'émergence des outils du Web 2.0 et du Web social au milieu des années 2000 (voir Figure 1). Si on compare la rapidité d'adoption des technologies Web à d'autres technologies marquantes de notre histoire, on ne peut que noter le raccourcissement quasi exponentiel du temps pris pour les voir intégrer les habitudes des utilisateurs. (Annan 2000, 32; Moerdyk 2009)

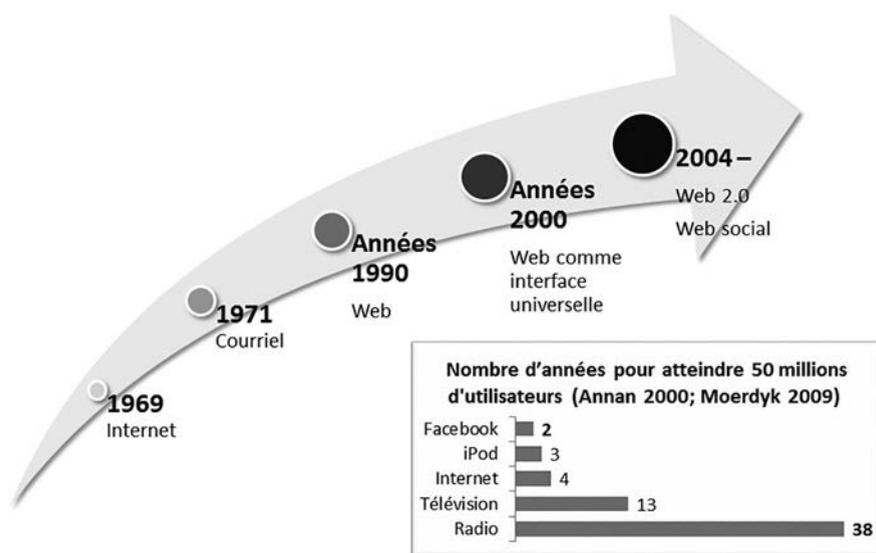


Figure 1. Principaux jalons de l'évolution des technologies Web et taux de pénétration des technologies.

Le Canada ainsi que le Québec font bonne figure quant à l'adoption du Web social. Le Canada se classe parmi les pays présentant les plus hauts taux de pénétration et de durée d'utilisation active des réseaux sociaux, se classant au deuxième rang en 2012 juste derrière les États-Unis. (Courcy et Agence QMI 2012) La population québécoise aussi suit cette tendance avec, en 2013, 82,2% de ses internautes qui utilisent les médias sociaux, ce qui représente 62,7% des adultes québécois. (CEFRIO 2013)

Si le rythme est essouffant pour l'utilisateur qui veut suivre le courant, il l'est d'autant plus pour les organisations, alors qu'on leur demande d'être de plus en plus agiles dans leur intégration des technologies et de s'habituer aux changements perpétuels. Ces changements technologiques rapides ne sont pas toujours faciles d'un point de vue humain et organisationnel, mettant en tension perpétuelle le besoin d'une

implantation réfléchie, étant donné les coûts associés à leur adoption, et le besoin d'agir rapidement en regard de l'évolution des technologies.

L'avancée des développements liés aux systèmes d'information Web (SIW)³, en particulier, pose de grands défis aux organisations qui, depuis le début des années 2000, en implantent de plus en plus. Ces défis tiennent au fait de la complexité de ces systèmes tant de manière intrinsèque qu'extrinsèque.

Les SIW sont en effet des objets complexes : ils sont des métaproducts d'information comportant à la fois un contenant et du contenu impliquant des technologies, une interface, de l'information ainsi qu'une dimension d'interaction avec les utilisateurs. Cette complexité intrinsèque demande entre autres aux organisations d'adapter leurs équipes de développement pour pouvoir prendre en compte l'ensemble de ces dimensions.

À cette complexité intrinsèque s'ajoute une complexité extrinsèque du fait que les SIW s'inscrivent dans un contexte social, culturel et organisationnel en tant que systèmes sociotechniques. Ils interagissent avec les différentes composantes de l'environnement informationnel des organisations soit, selon le modèle de l'écologie de l'information de Davenport et Prusak (1997) : les stratégies informationnelles, le personnel informationnel, les structures d'information, la culture informationnelle, les processus informationnels et la gouvernance informationnelle.

Les organisations faisant évoluer leurs SIW vers le modèle plus participatif et social du Web 2.0 voient s'ajouter à cette double complexité d'autres défis propres à ce nouveau modèle participatif :

- En permettant à l'internaute de se déplacer de la périphérie du Web, qu'il occupait comme observateur, vers son centre, comme créateur de contenu, les nouvelles plateformes du Web 2.0 viennent modifier les modalités de circulation de l'information, qui ne transite plus par le processus éditorial traditionnel. L'accessibilité de plus en plus grande de ces plateformes provoque l'apparition d'un «journalisme citoyen» où l'individu impliqué dans certains événements se sert des plateformes sociales pour diffuser ses pensées sur l'actualité, en parallèle des médias de masse traditionnels. Le message partagé contourne les filtres potentiels des médias de masse. Cela signifie que l'information, ne passant pas par un filtre, peut être biaisée; le rôle de validation est ainsi transféré au lecteur qui doit exercer son sens critique.
- Dans leur intégration de SIW 2.0, les organisations font aussi face aux difficultés engendrées par le flou qui existe entre les sphères personnelles et professionnelles qui cohabitent de manière quasi soluble dans ce Web plus participatif. L'information étant facilement repérable et récupérable sur le Web, les traces deviennent presque permanentes.
- Un autre défi se pose aux organisations, soit celui de la gestion de l'information organisationnelle qui réside sur ce Web de services. Des portions de la mémoire organisationnelle sont hébergées sur des serveurs distants, dans le «nuage», ce qui rend l'archivage du Web social encore plus problématique que celui de l'archivage du Web public. (Chebbi 2013, 71)

Les organisations font ainsi face à de nombreux défis lors de l'adoption de SIW. Les milieux documentaires, comme le milieu des bibliothèques et des archives, ne font pas exception. Les évolutions du Web les touchent au même titre que les autres organisations. Toutefois aux impacts précédemment décrits s'ajoutent des défis supplémentaires. En effet, le numérique en général, et le Web plus particulièrement, vient transformer l'objet au cœur de leur mission, l'information, qui cohabite maintenant dans les mondes physique et virtuel. Ce qui provoque des transformations des différents processus de gestion de l'information.

Le milieu des bibliothèques et celui des archives ont en commun qu'ils doivent maintenant gérer de manière intégrée des documents numériques et des documents sur support papier, mais aussi qu'ils font évoluer leurs outils et leurs services sur le Web. Des problématiques particulières surgissent également, entre autres, du côté des archives, le besoin de repenser des concepts fondamentaux comme la notion de «document d'archives» pour les adapter aux environnements Web.

Les milieux documentaires, attentifs aux évolutions du Web, se sont aussi investis dans le Web 2.0. Le milieu des bibliothèques a commencé très tôt à s'y intéresser, parlant déjà de «Bibliothèque 2.0» dans les toutes premières années du Web 2.0. Pour certains, cette incursion dans le Web 2.0 vient révolutionner le modèle de service en redéfinissant l'utilisateur comme un acteur de la bibliothèque, et non uniquement comme un client, par sa participation à la discussion et à la redéfinition des services. Pour d'autres, il s'agit plutôt d'une évolution de la bibliothèque par l'intégration des nouveaux outils en soutien à leur mission. (Bachisse et Dufour 2011) Au cours des dernières années, plusieurs études ont examiné l'implantation du Web 2.0 en bibliothèques universitaires pour identifier quelles plateformes étaient implantées (voir, par exemple, Chua et Goh 2010; Harinarayana et Raju 2010; Mahmood et Richardson Jr 2011; Nguyen 2008; Si et Chen 2011; Tripathi et Kumar 2010; Xu *et al.* 2009). Quelques études se sont intéressées, comme Davis (2009) et Oxford (2010), à la perception qu'ont les utilisateurs des plateformes. De plus rares études ont considéré simultanément plus d'un aspect du phénomène, comme Kim et Abbas (2010) et Shoniwa et Hall (2007) qui ont étudié à la fois les plateformes et les acteurs.

Le milieu des archives a investi un peu plus récemment le Web 2.0 et de plus en plus d'exemples d'adoption de plateformes 2.0 en appui à leurs activités existent que ce soit, par exemple, pour la mise en valeur de leurs fonds d'archives ou même, par l'indexation sociale, l'enrichissement des descriptions de certains fonds d'archives. Mentionnons, entre autres, le projet de diffusion et d'étiquetage mené par Patrick Peccatte et Michel Le Querrec pour l'amélioration d'un fonds d'archives photographiques sur la Bataille de Normandie (Peccatte 2008) ainsi que l'étude de l'utilisation des technologies du Web 2.0 du Musée McCord de Sophie Roy. (Roy 2012)

Le manque d'études holistiques sur le phénomène du Web 2.0 en milieux documentaires nous a amenées à étudier en profondeur l'implantation de plateformes 2.0 en bibliothèques universitaires, milieux reconnus comme plus actifs dans leur exploitation de ces univers participatifs, afin de dégager des principes généraux pouvant être utiles à l'implantation du Web 2.0 dans d'autres milieux documentaires.

MÉTHODOLOGIE

Le but de cette étude est de décrire en profondeur l'implantation du Web 2.0 en bibliothèques universitaires. Plus spécifiquement, nous cherchons à répondre aux questions suivantes :

- Qui sont les personnes impliquées avec les plateformes 2.0 et quelles sont leurs caractéristiques?
- Quel(s) type(s) de plateformes Web 2.0 est (sont) adopté(s) dans les services d'information?
- Quelles ressources sont utilisées pour ces plateformes (humaines, matérielles et financières)?
- Quelles sont les structures informationnelles auxquelles se greffent les systèmes 2.0?

Une étude de cas multiples au sein du réseau de bibliothèques de deux universités québécoises a été menée, adoptant une perspective sociotechnique afin d'examiner à la fois le milieu, les plateformes et les différents intervenants impliqués (décideurs, développeurs, bibliothécaires de référence et utilisateurs). Les données ont été colligées de l'été 2011 à l'été 2012 par le biais de sources multiples. (voir Figure 2) Les membres du personnel ont été choisis à la fois sur la base de certains critères (par exemple, leurs fonctions) ainsi qu'en concertation avec les gestionnaires rencontrés. Pour former l'échantillon volontaire des usagers, deux stratégies distinctes ont été adoptées : (1) les étudiants ont été sollicités à différents endroits sur les campus des milieux retenus, et (2) pour les enseignants, des départements ont été choisis aléatoirement, en s'assurant d'une certaine diversité disciplinaire, et, avec l'accord des directeurs de ces départements, un courriel de sollicitation a été envoyé à leurs professeurs.

	Réseau A	Réseau B
Observation des plateformes 2.0 publiques	Plateformes 2.0 ainsi qu'intégration de fonctionnalités 2.0 au sein des systèmes	Plateformes 2.0 ainsi qu'intégration de fonctionnalités 2.0 au sein des systèmes
Entrevues <i>semi-structurées</i> avec des membres du personnel impliqués dans la mise en place des plateformes 2.0	1 gestionnaire 1 gestionnaire-développeur 1 webmestre	1 gestionnaire 1 webmestre 1 édimestre 1 communication
Entrevues <i>semi-structurées</i> avec des bibliothécaires de référence utilisant (ou non) les plateformes 2.0	4 bibliothécaires de référence	4 bibliothécaires de référence
Entrevues <i>structurées</i> avec des usagers potentiels (professeurs, étudiants, chargés de cours / d'enseignement, autres)	17 étudiants 7 professeurs 2 chargés de cours 4 autres profils	12 étudiants 4 professeurs 1 chargé de cours
Documentation en lien avec les orientations des réseaux et l'encadrement des plateformes 2.0	Rapport annuel Plan stratégique Etc.	Rapport annuel Plan stratégique Etc.

Figure 2. Description des sources de données pour la collecte des données en lien avec les bibliothèques des réseaux étudiées⁴.

Les entretiens semi-structurés avec des membres du personnel des bibliothèques ont été enregistrés, avec l'accord des participants, et retranscrits. Pour les entretiens structurés avec les usagers, des notes d'entretiens ont été prises sur la grille d'entrevue et ensuite retranscrites dans une base de données. Tant les *verbatim* que les notes d'entrevue ont fait l'objet d'une analyse de contenu qualitative avec le logiciel QDA Miner. Dans un premier temps, les entretiens structurés ont été codés pour développer l'arbre de codage. L'arbre de codage a été validé par le biais de tests intra et intercodeurs. Les entretiens semi-structurés ont par la suite été codés à partir de ce même arbre, qui a été enrichi pour prendre en compte les particularités des employés. L'analyse de contenu qualitative a permis d'obtenir un portrait riche et contextualisé de la réalité des milieux observés. Bien que ce portrait ne puisse être généralisé sans précaution, il offre des pistes de réflexion intéressantes sur l'implantation de plateformes 2.0 en milieux documentaires.

La collecte et l'analyse des données ont été encadrées par un modèle de l'organisation 2.0 prenant son inspiration à deux sources. (voir Figure 3) D'une part, nous y retrouvons le modèle de la bibliothèque 2.0 proposé par Xu *et al.* (2009) qui la décrivent comme ayant trois composantes fortement interreliées : des usagers 2.0, un personnel 2.0 et de l'information 2.0, modèle auquel nous avons explicitement ajouté les technologies 2.0. D'autre part, suivant le modèle de l'écologie informationnelle de Davenport et Prusak (1997), cette organisation 2.0 s'inscrit dans l'environnement informationnel de l'organisation et entre ainsi en interaction avec ses différentes composantes, dont les stratégies informationnelles, les infrastructures informationnelles et la culture informationnelle.

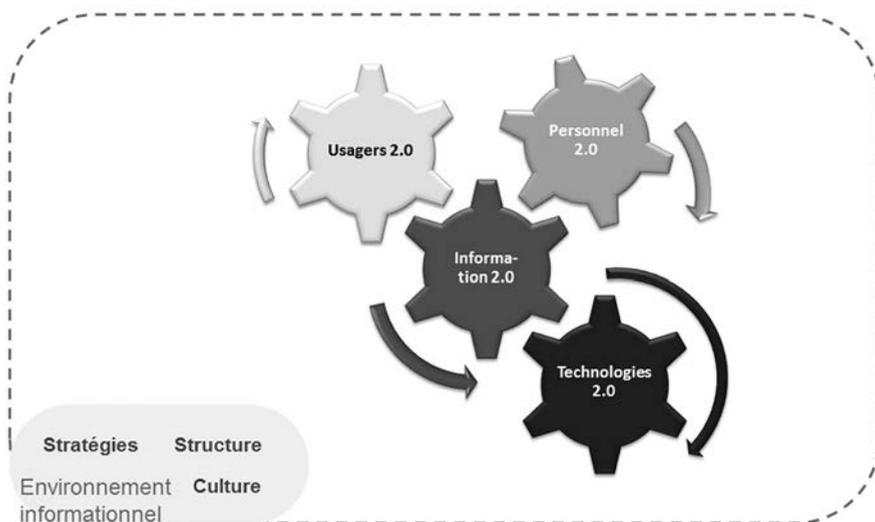


Figure 3. Cadre de référence (inspiré du modèle de la bibliothèque 2.0 de Xu *et al.* (2009) et du modèle de l'écologie informationnelle de Davenport et Prusak (1997).

RÉSULTATS ET DISCUSSION

La présentation des résultats choisis de l'étude s'articulera autour de trois axes de réflexion pour l'utilisation des plateformes 2.0 en milieux documentaires qui ont émergé de l'analyse des données : (1) les usagers, (2) les usages 2.0, et finalement (3) les plateformes 2.0 implantées.

1. Les usagers : le défi de la diversité

Comme le souligne Yves Bonnefoy (1999), «[l']être humain est une réalité complexe qui inscrit dans son environnement une nécessaire diversité». Cette diversité, les milieux documentaires la côtoient depuis toujours chez leurs usagers, à différents degrés. Mais pour prendre en compte cette diversité intrinsèque dans le contexte des environnements 2.0, encore faut-il la connaître.

Trois dimensions de cette diversité ont été retenues pour illustrer les éléments à considérer à ce niveau soit, premièrement, les profils générationnel et disciplinaire des usagers, deuxièmement, leurs habitudes générales d'utilisation des services physiques et virtuels et, troisièmement, leur culture 2.0.

Facteurs générationnel et disciplinaire

Plusieurs études le démontrent : on observe une différenciation des usages du Web et du Web 2.0 en fonction des générations (voir, par exemple, CEFRIO (2013) et Duggan et Brenner (2013)). La génération Internet (génération Y – 18-33 ans), par exemple, est généralement plus active sur les médias sociaux. Ces derniers font même partie de leurs stratégies de recherche d'informations. (Ismail 2010) Plusieurs répondants ont présenté le facteur générationnel comme un facteur influençant l'adoption des plateformes 2.0, tant chez leur clientèle qu'au sein du personnel. La Figure 4 montre que cette variété générationnelle existe, à plus petite échelle, au sein des répondants de l'étude; elle le sera aussi pour l'ensemble des utilisateurs des bibliothèques. Les services d'information desservant des clientèles d'âge variable doivent ainsi en être conscients. Ils doivent réaliser que ce facteur générationnel existera aussi au sein des membres du personnel, rendant certains plus naturellement portés vers les technologies collaboratives que d'autres. Toutefois, le facteur générationnel n'est pas toujours un facteur de résistance au changement chez les bibliothécaires, cette dernière venant plutôt de leurs compétences informatiques, de leur motivation et de leur personnalité plus ou moins extravertie. (Aharony 2009)

Selon les répondants, un autre facteur à la source d'usages différenciés du Web 2.0 chez les usagers réside dans le rattachement disciplinaire. La discipline viendrait ainsi créer des sous-cultures informationnelles différentes à prendre en compte dans des environnements couvrant de multiples disciplines. Les bibliothèques desservant l'ensemble des disciplines de leur université d'attache, comme en fait foi l'éventail des disciplines déjà présentes dans l'échantillon de cette étude (voir Figure 4), font ainsi face à cette diversité et doivent la gérer.

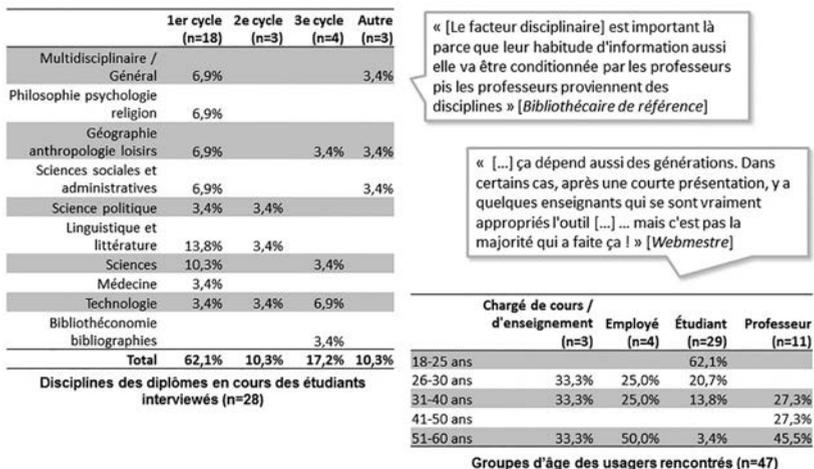


Figure 4. Illustration de la variété disciplinaire et générationnelle au sein des usagers interviewés.

Profil d'utilisation des bibliothèques

Les besoins des usagers influencent leurs profils d'utilisation des bibliothèques et sont un autre facteur de diversité mentionné à plusieurs reprises par les répondants. On observe ainsi une diversité tant dans la fréquence d'utilisation de la bibliothèque, les professeurs, par exemple, se connectent plus fréquemment que les étudiants au site Web, que dans les usages qui en sont faits, les étudiants, en particulier, ont des usages liés à la fréquentation des lieux physiques comme le travail seul ou en équipe. (voir Figure 5)

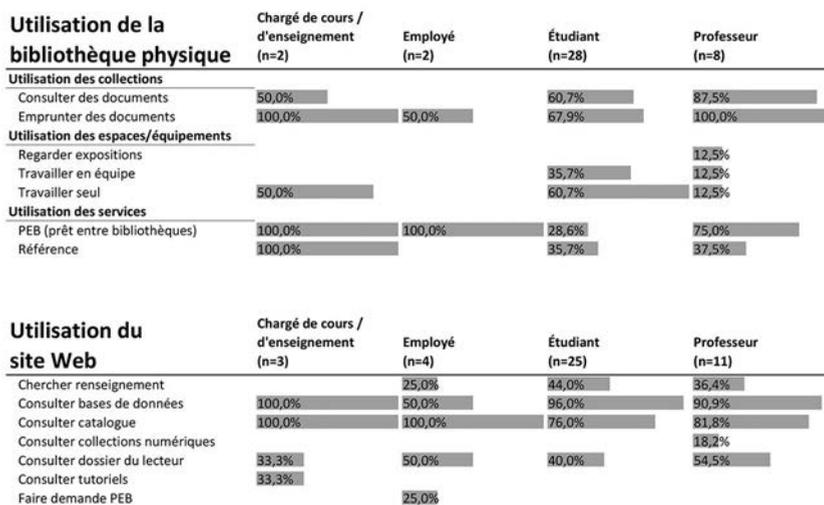


Figure 5. Profil général d'utilisation de la bibliothèque physique et virtuelle par les usagers rencontrés (besoins mentionnés par au moins 10 % des usagers).

Culture informationnelle

En sus des considérations générationnelles, disciplinaires et des besoins, un autre élément à considérer dans la diversité des usagers est la présence (ou l'absence) de valeurs compatibles avec l'esprit du Web 2.0, leur culture «2.0». Parmi les valeurs sous-jacentes au Web 2.0, deux seront présentées pour illustrer nos propos: (1) la reconnaissance des sources informelles, ainsi que (2) l'importance du partage de l'information.

Valeurs «2.0»: sources informelles

Une des valeurs au cœur du Web 2.0 se trouve être l'aisance avec les sources d'information qui ne passent pas par un filtre éditorial. Assez naturellement, lorsque nous avons demandé aux répondants leur opinion quant à ces sources informelles, ces derniers les ont associées à des plateformes 2.0 comme les blogues ou les wikis, reconnaissant la nature informelle intrinsèque à l'information qui y circule, et les mettant parfois en opposition avec des sources formelles comme les médias traditionnels et la littérature scientifique.

La majorité des usagers interviewés (79%), tout statut confondu et dans les deux milieux, ont démontré une acceptation conditionnelle de ces sources leur reconnaissant tant des caractéristiques positives que négatives. Ils ont donc démontré un regard posé sur la valeur potentielle de ces sources qui certes apportent des informations non filtrées présentant un regard potentiellement plus près de la réalité, complémentaires aux sources formelles, mais qui demandent toutefois des compétences informationnelles pour en valider la fiabilité. (voir Figure 6)

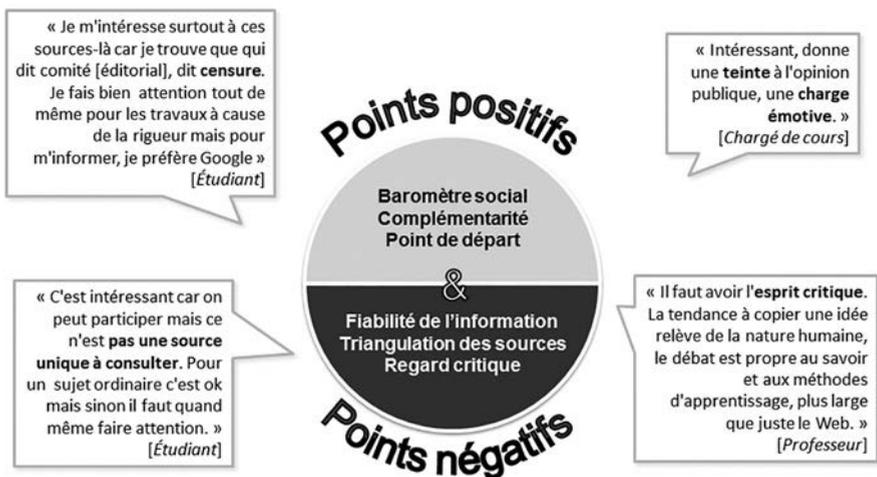


Figure 6. Opinion des usagers interviewés sur les sources informelles.

Un des participants impliqués dans la mise en place des plateformes 2.0 a toutefois soulevé des doutes quant à la capacité de certaines personnes à évaluer

l'information. Ce qu'il a appelé, faisant référence à une entrevue donnée par Umberto Eco au sujet de Wikipédia (Aubrey 2010), des personnes « pauvres » par rapport à la validation de l'information. Dans cet univers 2.0 où l'information n'est plus filtrée avant la publication, la capacité du lecteur à la valider prend une importance encore plus grande. Il revient aux bibliothèques, dans leurs efforts pour soutenir le développement des compétences informationnelles chez leurs usagers, d'inclure ces habiletés critiques dans leur programme de formation.

Valeurs « 2.0 » : partage de l'information

Le Web 2.0 repose sur la sagesse des foules, la confiance entre les utilisateurs, ainsi que leur envie de communiquer et de partager. Le partage représente une valeur fondamentale des plateformes collaboratives. Les usagers rencontrés, en qualifiant l'apport du Web 2.0 au partage d'information, ont par conséquent révélé leur positionnement sur la question. Du point de vue du processus, ils s'entendent tous sur la rapidité voire même l'instantanéité qu'apporte le Web 2.0 au partage d'information. (voir Figure 7) De plus, pour les étudiants, il s'agit d'un facilitateur au partage, alors que les professeurs y voient un potentiel pour rejoindre les gens à distance, pour rayonner.

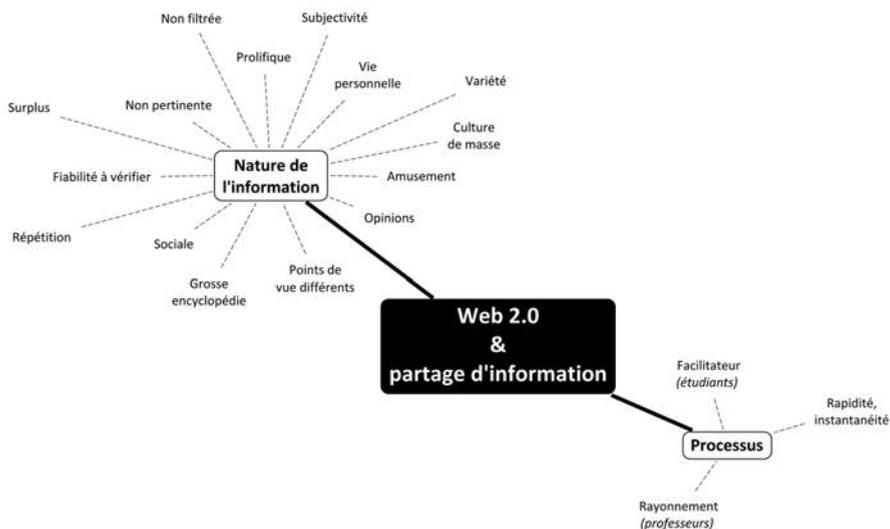


Figure 7. Point de vue des usagers interviewés quant à l'apport du Web 2.0 au partage d'information (éléments mentionnés par au moins 20 % des usagers).

Il est intéressant de noter qu'en parlant du partage d'information, les répondants ne se sont pas attardés qu'au processus, mais qu'ils ont aussi qualifié la nature de l'information partagée. Les deux pôles positifs/négatifs dégagés pour les sources informelles reviennent en force. L'information partagée est pour certains non pertinente, répétitive, subjective, en trop grande quantité même, par la mise au premier plan d'une culture de masse, effaçant les sous-cultures. Pour d'autres, elle apporte une variété de points de vue, une information plus sociale, voire encyclopédique.

En résumé, la diversité observée dans les profils des usagers peut laisser croire à une appropriation variable des plateformes 2.0, que ce soit en raison de leur discipline d'attache, de leurs besoins ou de leur âge. Toutefois, à la base, leurs valeurs sur certains aspects fondamentaux du Web social laissent à penser qu'ils sont, pour la plupart, ouverts à ces environnements collaboratifs. Mais, dans les faits, quels sont leurs usages du Web 2.0?

2. Les variantes des usages 2.0

Une des personnes impliquées dans l'implantation des plateformes 2.0 mentionnait que la bibliothèque investissait le Web 2.0 pour être là où ses usagers se trouvent, présumant ainsi qu'ils habitaient le Web 2.0. Mais les usagers y sont-ils vraiment? L'examen de leurs profils 2.0, tant en termes de niveaux d'usage que de fréquence d'utilisation et de besoins, permet de constater que l'espace 2.0 n'est pas habité à parts égales par tous.

Profils 2.0: niveaux d'usage

Afin de qualifier le profil d'usage du Web 2.0 par les répondants, nous avons évalué leur niveau d'usage à l'aide de l'échelle de Forrester Research (©2008)⁵ présentant un continuum d'activités 2.0 allant de l'inactivité jusqu'à la création de contenu social. (voir Figure 8)

		Étudiant (n=29)	Professeur (n=11)	Total* (n=47)
Créateur	<ul style="list-style-type: none"> • Produit du contenu « social » • Publication d'un blogue, mise en ligne de vidéos, etc. 	44,8%	54,5%	44,7%
Critique	<ul style="list-style-type: none"> • Réagit au contenu produit par d'autres • Publication de critiques de produits/services, commentaires sur un blogue, etc. 	69,0%	54,5%	59,6%
Collectionneur	<ul style="list-style-type: none"> • Organise du contenu pour lui-même ou pour d'autres • Production de fils RSS, ajout d'étiquettes (tags), etc. 	37,9%	54,5%	46,8%
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Se connecte et participe à des réseaux sociaux • Création et maintien d'un profil sur Facebook, etc. 	96,6%	72,7%	87,2%
Spectateur	<ul style="list-style-type: none"> • Consomme du contenu « social » • Lecture de blogues, visionnement de clips vidéo, etc. 	89,7%	90,9%	89,4%
Inactif	<ul style="list-style-type: none"> • Ne produit ni ne consomme aucun contenu « social » 			

* Le total inclut tous les types de répondants

Figure 8. Profils d'utilisation du Web 2.0 des usagers rencontrés globalement ainsi que, plus spécifiquement, pour les étudiants et les professeurs selon l'échelle de Forrester Research (©2008) (n=47).

Le premier constat fait en présentant cette échelle aux répondants est que le niveau d'usage du Web 2.0 n'est souvent pas unique, mais varie selon les plateformes utilisées. Le deuxième constat est que l'usage varie aussi en fonction des profils des

répondants en lien, entre autres, avec leurs besoins. On remarque un profil nettement plus social du côté des étudiants rencontrés, en partie du fait de l'utilisation des réseaux sociaux comme Facebook. Bien que le rôle de spectateur soit aussi présent chez les étudiants que chez les professeurs, un regard plus attentif sur les plateformes mentionnées permet de remarquer que les professeurs consomment du contenu «social» provenant d'un plus grand nombre de plateformes, les étudiants se concentrant sur un nombre plus restreint d'entre elles.

Profils 2.0: fréquence et besoins

Globalement, les usagers rencontrés se sont révélés des utilisateurs assidus du Web 2.0, l'utilisant en majorité sur une base quotidienne, particulièrement les étudiants et les professeurs (Figure 9).

Fréquence d'utilisation du Web 2.0					
	Chargé de cours (n=3)	Employé (n=4)	Étudiant (n=29)	Professeur (n=11)	Total (n=47)
Ne l'utilise plus	++		+	+	+
Rarement			+	+	+
Base annuelle			+	+	+
Base mensuelle	++	++	+	++	+
Base hebdomadaire	+++	+++	++	++	++
Base quotidienne	++	+++	++++	++++	++++
Variable		+++	+		+

Légende	Pourcentage des répondants
++++	100%
+++	75% - 99,9%
++	50% - 74,9%
+	25% - 49,9%
-	0,1% - 24,9%
	0%

Raisons d'utilisation du Web 2.0		
Besoins	Étudiant	Professeur
Communiquer / Socialiser	1 ^{er} choix	2 ^e choix
S'informer / Veille	2 ^e choix	1 ^{er} choix
Détente	3 ^e choix	3 ^e choix

Figure 9. Fréquence d'utilisation du Web 2.0 par les usagers interviewés (n = 47).

Bien que les besoins qui les amènent à fréquenter le Web 2.0 soient les mêmes, les résultats suggèrent que leur importance relative varie. Les étudiants, ayant un profil social plus marqué dans leur utilisation, disent le fréquenter avant tout pour communiquer et socialiser. Cet aspect de socialisation ne vient qu'en deuxième position parmi les besoins énoncés par les professeurs rencontrés. Ces derniers utilisent le Web 2.0 en premier lieu pour s'informer et faire de la veille. En troisième position, tant pour les étudiants que les professeurs, vient la détente.

Pour plusieurs, le Web social semble faire partie de leur sphère personnelle, amplifiant son aspect de socialisation et de détente. Le profil d'utilisation du Web 2.0 par les étudiants peut laisser penser que leur usage réside encore pour beaucoup dans cette sphère personnelle. Selon certains répondants, l'incursion dans la sphère professionnelle, comme pour les professeurs, prend sa source à d'autres types de besoins, comme ceux liés à la veille.

En résumé, les usagers interviewés apparaissent, de manière globale, comme des habitants du Web 2.0 dont les usages varient selon leur profil. S'ils sont des utilisateurs du Web 2.0 en général, la question de leur utilisation des plateformes 2.0 des bibliothèques demeure entière.

3. Les plateformes 2.0 implantées

Les deux milieux universitaires retenus dans le cadre de cette étude ont été sélectionnés pour la présence d'un certain nombre de plateformes 2.0 au sein de leurs bibliothèques. La Figure 10 présente les principales plateformes identifiées. La variété retrouvée rejoint la tendance observée par Tripathi et Kumar (2010) au sein des bibliothèques de 37 universités canadiennes.

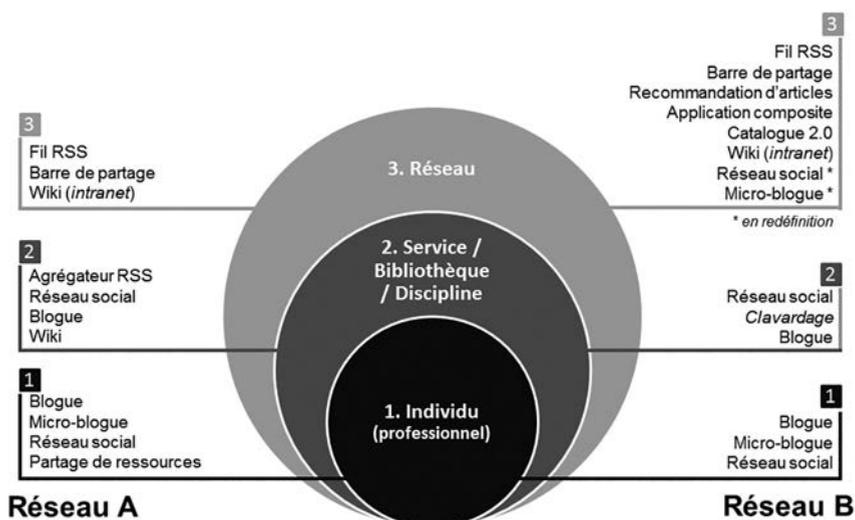


Figure 10. Principales plateformes 2.0 retrouvées dans les deux milieux étudiés, au moment de la collecte, en fonction de leur portée.

Les plateformes identifiées relèvent de trois niveaux organisationnels distincts :

- Certaines des plateformes implantées sont le fait d'individus qui ont choisi de développer une plateforme professionnelle personnelle comme, par exemple, un bibliothécaire de référence qui se développe un profil professionnel sur Facebook ou qui décide de faire part de ses réflexions professionnelles sur un blogue.
- D'autres relèvent d'un service, d'une bibliothèque ou d'un regroupement disciplinaire au sein du réseau. À titre d'exemple, mentionnons la présence d'agrégateurs RSS disciplinaires au sein du réseau A.
- Certaines plateformes sont des plateformes touchant l'ensemble des bibliothèques des réseaux, par exemple des fils RSS pour les nouveautés ou la présence, sur certaines pages des sites Web, d'une barre de partage

permettant aux utilisateurs de facilement partager certaines découvertes mettant ainsi en valeur les collections. On remarque globalement à ce niveau la présence d'un plus grand nombre d'environnements Web 2.0 au sein du réseau B, quoique certains n'aient pas été très actifs au moment de la collecte. Leur exploration du Web 2.0 est plus développée par, entre autres, l'inclusion de fonctionnalités 2.0 dans certains de leurs systèmes, par exemple, leur catalogue.

Cette différence vient aussi du choix, pour le réseau A, de ne pas avoir leur propre profil sur Twitter ni sur Facebook, mais de transiter plutôt par les plateformes 2.0 d'autres instances universitaires. Un répondant, pour expliquer ce choix, a parlé du retour sur investissement qui était meilleur du fait de ne pas avoir à maintenir un profil. Ces environnements semblent ainsi exploités principalement comme des canaux de diffusion de l'information et non comme un moyen pour créer une communauté autour du réseau. Cette stratégie a en effet ses avantages, mais, selon certains usagers, il y a une perte de visibilité pour les bibliothèques.

Personnel

La culture «2.0» des membres du personnel rencontrés s'est révélée assez similaire à celle des usagers. Ils reconnaissent des qualités aux sources informelles, bien que plusieurs mentionnent leurs travers. Il est intéressant de remarquer la différence d'opinions quant à la nécessité d'un certain contrôle du point de vue organisationnel sur l'information qui transite sur les plateformes 2.0 de l'organisation. Certains répondants ont émis des réticences à la présence d'information non contrôlée sur les plateformes 2.0 de leur réseau, que ce soit de la part de leurs employés ou des usagers. Un des répondants précise qu'il faut un filtre institutionnel sur ces plateformes pour contrôler ce que le personnel y produit afin de s'assurer de respecter la philosophie de leur institution. Des politiques définissant des lignes éditoriales, par exemple, ont été mises en place en soutien aux créateurs. C'est ici la question de la réputation numérique qui semble intervenir et la peur de l'entacher si des lignes directrices ne sont pas clairement établies. Selon un autre répondant, la culture de la qualité chère aux bibliothécaires expliquerait leur réticence à intégrer des fonctionnalités permettant aux usagers de créer de l'information à même les systèmes existants. On voit ici une confrontation entre des valeurs du Web 2.0 et certaines valeurs professionnelles. À l'opposé, un répondant souligne la nécessité d'accepter de perdre le contrôle sur les réseaux sociaux et de laisser place à la critique qui, finalement, permet de s'améliorer.

Bien que le profil 2.0 varie sur certains points, entre autres pour les personnes chargées de certaines plateformes qui, de ce fait, se retrouvent plus actives au niveau de la création et de la critique, les répondants partagent tous un profil fortement spectateur pour les besoins de veille intrinsèques à leur tâche.

Utilisation des plateformes par les usagers

En interrogeant les usagers quant à leur connaissance des plateformes 2.0 des bibliothèques, deux éléments ressortent clairement. D'une part, on note une certaine méconnaissance de ce qu'est une plateforme 2.0, comme plusieurs répondants qui ont inclus parmi ces dernières certains environnements Web n'en étant pas, par exemple,

l'association par plusieurs du catalogue en ligne à un environnement Web 2.0 (Figure 11). Bien qu'un des réseaux ait en effet intégré des fonctionnalités 2.0 à son catalogue, aucun usager interrogé n'a dit les utiliser. Cette méconnaissance est aussi ressortie en tout début d'entrevue lorsqu'ils ont dû donner une définition du Web 2.0; la moitié des étudiants et des professeurs seulement ont été en mesure de le faire. Cela ne veut pas nécessairement dire qu'ils ne connaissent pas le Web 2.0, mais que, peut-être pour certains, ces plateformes ne sont pas associées explicitement à un concept précis. Elles feraient pour ainsi dire partie de leur expérience Web «normale» sans interrogation quant à leur nature particulière. Ils pourraient ainsi s'attendre à retrouver des composantes sociales et participatives partout sans discrimination des types d'environnements.

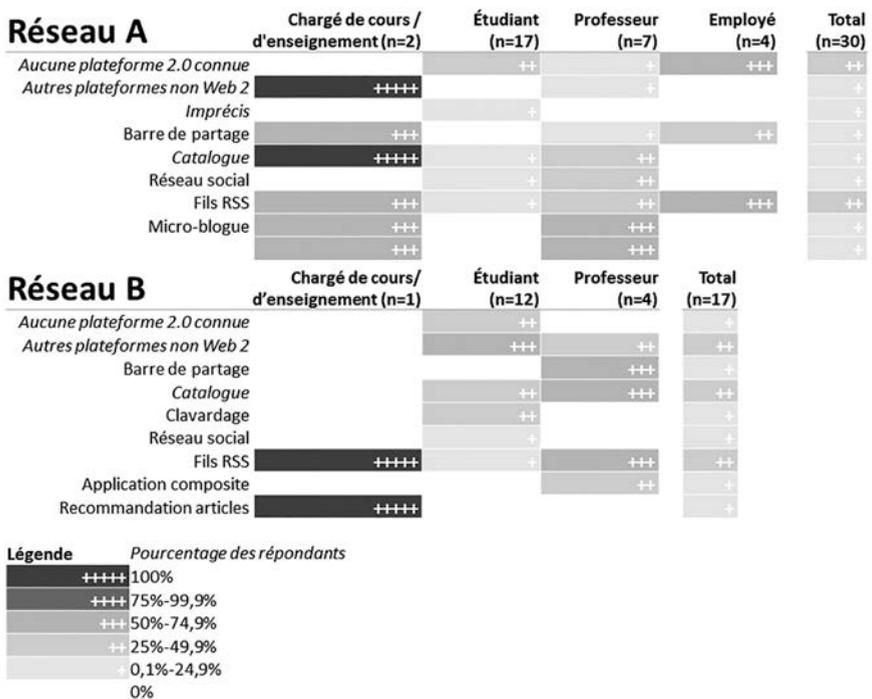


Figure 11. Connaissance des plateformes 2.0 des réseaux par les usagers rencontrés.

D'autre part, la Figure 11 montre une connaissance tout de même assez limitée des plateformes par les personnes interrogées, peu de plateformes étant identifiées par plus de la moitié des répondants. Quelques plateformes sont plus connues de certains types de répondants, car elles sont plus directement liées à leurs besoins. C'est le cas des fils RSS qui sont reconnus par un plus grand nombre de professeurs, qui ont des besoins de veille, que d'étudiants qui, à moins d'être aux cycles supérieurs, ont plus des besoins d'information ponctuels que de suivi en continu.

L'utilisation des plateformes 2.0 par les usagers est bien entendu tributaire de leur connaissance de ces dernières. Il n'est pas étonnant de noter, à la Figure 12, un faible taux d'utilisation des plateformes implantées tant dans le réseau A que dans le réseau B. Une des raisons évoquées par des répondants est qu'elles ne correspondent pas à

leurs besoins. Encore plus intéressant est le fait que plusieurs usagers ont dit qu'ils ne savaient tout simplement pas qu'elles existaient. Pourtant, plusieurs des membres du personnel ont associé les plateformes 2.0 à des outils «marketing» pour donner de la visibilité aux bibliothèques. Sans mettre en doute la stratégie de communication pour la mise en valeur de ces plateformes, on peut se demander si le fait qu'ils pensent habiter le même espace que les étudiants a pu les amener à ne pas publiciser aussi largement que nécessaire ces environnements.

Utilisation d'une ou de plusieurs plateformes 2.0 par statut et par réseau

	Réseau A		Réseau B	
Chargé de cours	(n=2)	50,0%	(n=1)	0,0%
Employé	(n=4)	25,0%		n/a
Étudiant	(n=17)	23,5%	(n=12)	41,7%
Professeur	(n=7)	28,6%	(n=4)	25,0%
Total	(n=30)	26,7%	(n=17)	35,3%

Plateformes 2.0 utilisées par statut (Réseaux A & B)

	Chargé de cours (n=1)	Employé (n=1)	Étudiant (n=10)	Professeur (n=3)
Barre de partage		✓		
Catalogue	✓		✓	✓
Clavardage			✓	
Réseau social			✓	
Fils RSS		✓		✓
Micro-blogue	✓			✓

Figure 12. Utilisation des plateformes 2.0 des bibliothèques par les usagers rencontrés.

L'usage que font les différents types d'usagers correspond à leurs besoins : fils RSS et micro-blogues pour la mise à jour et la veille du côté des professeurs ; réseaux sociaux et clavardage pour les travaux et l'aide pour les étudiants.

Ce que l'on retient ici est que, bien que les usagers aient montré un profil 2.0, leur utilisation des plateformes 2.0 de leurs bibliothèques semble limitée.

CONCLUSION

Les défis sont multiples pour les milieux documentaires voulant intégrer le Web 2.0 au sein de leurs systèmes d'information : défis politique, éthique, opérationnel et technique. (Lankes *et al.* 2007) Les résultats présentés montrent qu'il faut porter une attention particulière à chacune des composantes de l'organisation «2.0» et à son insertion dans l'environnement informationnel de l'organisation :

- *Usagers 2.0 et Personnel 2.0*: Comme pour tout projet d'implantation d'un nouveau système d'information, il faut s'assurer d'une bonne adéquation

entre le mode de fonctionnement du système et les caractéristiques de ses utilisateurs. Dans le contexte du Web 2.0, il faut être conscient des caractéristiques des utilisateurs qui peuvent influencer leur utilisation des plateformes 2.0. Il faut entre autres s'attarder à leur culture informationnelle pour évaluer si elle correspond à la culture «2.0» et, au besoin, prévoir l'accompagnement nécessaire à un changement de culture.

- *Information 2.0*: Il faut s'assurer que la nature même de l'information qui transitera sur les environnements 2.0 – informelle et partagée – ne vienne pas en contradiction avec la culture organisationnelle. Les environnements 2.0 sont des espaces qui, par définition, se doivent d'être dynamiques. Or, l'effort pour les maintenir à jour n'est pas négligeable et doit être pris en compte et reconnu dans la charge de travail des employés.
- *Technologie 2.0*: La nature d'«éternel bêta» des technologies 2.0 demande aux organisations et aux utilisateurs de développer une agilité et une grande adaptabilité à ces plateformes évolutives. Des formations, tant pour le personnel que pour les usagers, peuvent en faciliter l'intégration. De plus, permettre l'intégration de plateformes 2.0 de différentes portées organisationnelles présuppose une souplesse dans la gestion des technologies au sein de l'organisation laissant une grande place à l'autonomie du personnel.

Les pistes dégagées par cette étude ouvrent des portes à une intégration plus réfléchie des plateformes 2.0 en milieu documentaire. L'analyse de l'ensemble des données recueillies permettra de préciser ce modèle afin d'outiller encore mieux les services d'information voulant investir le Web 2.0.

Christine Dufour Professeure agrégée, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information. Université de Montréal

Stéphanie Cadieux Candidate au doctorat, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information. Université de Montréal

NOTES

1. Projet financé par le Fonds de recherche Société et culture du Québec (FQRSC).
2. Avec la collaboration de Claire Nigay (collecte), candidate au doctorat (EBSI).
3. Un système d'information Web (SIW) est un système d'information basé sur des technologies Web. On peut les décliner en quatre types qui visent, chacun à leur manière, des besoins particuliers: (1) les intranets pour soutenir le travail interne, (2) les sites Web externes pour assurer une présence de l'organisation sur le Web, (3) les systèmes de commerce électronique pour supporter l'interaction avec les consommateurs, et (4) les extranets pour permettre la communication interentreprises. (Detlor 2000; Isakowitz *et al.* 1998; Press 1999)
4. Il est à noter qu'une personne d'un centre indépendant du réseau a été rencontrée en entrevue. Le présent article ne faisant état que des résultats provenant des bibliothèques des réseaux, cette dernière n'a pas été comptabilisée dans la Figure 2 ni dans les résultats présentés.

5. Traduction de *Social Technographics™ Ladder* produite par Forrester Research (©2008) (<http://web.archive.org/web/20100924101958/http://www.forrester.com/Groundswell/ladder.html>).

BIBLIOGRAPHIE

- AHARONY, Noa. (2009). Web 2.0 Use by Librarians. *Library & Information Science Research* 31, 1: 29-37.
- ANNAN, Kofi A. 2000. 'We the peoples' – *The role of the united nations in the 21st century*. New York, United Nations, Department of Public Information. <<http://www.un.org/millennium/sg/report/full.htm>>. (Page consultée le 6 août 2013) .
- AUBREY. 2010. *Interview with Umberto Eco*. <http://it.wikinews.org/wiki/Interview_with_Umberto_Eco>. (Page consultée le 7 août 2013).
- BACHISSE, Houda et Christine DUFOUR. 2011. Le Web 2.0 dans les bibliothèques : vers un nouveau modèle de service. *Documentation et bibliothèques* 57, 1: 5-17.
- BONNEFOY, Yves. 1999. Entretien avec Yves Bonnefoy. *Le Monde de l'éducation*, 273.
- CEFRIO. 2013. Les adultes québécois toujours très actifs sur les médias sociaux. *Netendances* 4, 1: 4.
- CHEBBI, Aïda. 2013. *Archivage du Web organisationnel dans une perspective archivistique*. Thèse présentée à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI), Université de Montréal. <<https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/9203>>. (Page consultée le 7 août 2013).
- CHUA, Alton Y.K. et Dion H. GOH. 2010. A Study of Web 2.0 Applications in Library Websites. *Library and Information Science Research* 32, 3: 203-211.
- COURCY, Roch et Agence QMI. 2012. Les Canadiens : fous des réseaux sociaux. *Canoe.ca* [En ligne], 28 mars 2012. <<http://cefrio/5m>>. (Page consultée le 6 août 2013).
- DAVENPORT, Thomas H. et Laurence PRUSAK. 1997. *Information Ecology: Mastering the Information and Knowledge Environment*. New York, Oxford University Press.
- DAVIS, Clay. 2009. *Web 2.0 Definition, Usage, and Self-Efficacy: A Study of Graduate Library School Students and Academic Librarians at Colleges and Universities with ALA Accredited Degree Programs*. Thèse présentée à l'University of Alabama. <http://acumen.lib.ua.edu/content/u0015/0000001/0000040/u0015_0000001_0000040.pdf>. (Page consultée le 7 août 2013).
- DETLOR, Brian. 2000. *Facilitating Organizational Knowledge Work through Web Information Systems: an Investigation of the Information Ecology and Information Behaviours of Users in a Telecommunications Company*. Thèse présentée à la Faculty of Information Studies, University of Toronto.
- DUGGAN, Maeve et Joanna BRENNER. 2013. *The Demographics of Social Media Users – 2012*. Washington, D.C., PewResearchCenter.

- FORRESTER RESEARCH. c2008. *Social Technographics™ Defined*. <<http://web.archive.org/web/20100924101958/http://www.forrester.com/Groundswell/ladder.html>>. (Page consultée le 8 août 2013).
- HARINARAYANA, N.S. et N. VASANTHA RAJU. 2010. Web 2.0 Features in University Library Web Sites. *The Electronic Library* 28, 1 : 69-88.
- ISAKOWITZ, Thomas, Michael BIEBER et Fabio VITALI. 1998. Web Information Systems. *Communications of the ACM* 41, 7 : 78-80.
- ISMAIL, Lizah. (2010). What Net Generation Students Really Want : Determining Library Help-Seeking Preferences of Undergraduates. *Reference Services Review* 38, 1 : 10-27.
- KIM, Yong-Mi et June ABBAS. 2010. Adoption of Library 2.0 Functionalities by Academic Libraries and Users : A Knowledge Management Perspective. *The Journal of Academic Librarianship* 36, 3 : 211-218.
- LANKES, R. David, Joanne SILVERSTEIN et Scott NICHOLSON. 2007. Participatory Networks : The Library as Conversation. *Information Technology and Libraries* 26, 4 : 17-33.
- MAHMOOD, Khalid et John V. RICHARDSON JR. 2011. Adoption of Web 2.0 in US Academic Libraries : a Survey of ARL Library Websites. *Program : Electronic Library and Information Systems* 45, 4 : 365-375.
- MOERDYK, Chris. 2009. It took radio 38 years to catch on; Facebook just two. *The Southern Cross : Southern Africa's Catholic Weekly*, 8 mars 2009. <<http://www.scross.co.za/2009/03/it-took-radio-38-years-to-catch-on-facebook-just-two/>>. (Page consultée le 6 août 2013).
- NGUYEN, Linh Cuong. 2008. A Survey of the Application of Web 2.0 in Australasian University Libraries. *Library Hi Tech* 26, 4 : 630-653.
- OXFORD, Ronald Lynn. 2010. *Library 2.0 and Information Competency in California Community College Distance Education Programs : A Descriptive Study*. Thèse présentée à la Kremen School of Education and Human Development, California State University, Fresno.
- PECCATTE, Patrick. 2008. Une plate-forme sociale pour la redocumentarisation d'un fonds iconographique [Preprint]. In *Document numérique et Société*, sous la direction de Evelyne Broudoux et Ghislaine Charton. ADBS, Collection : Sciences et techniques de l'information. <http://peccatte.karefil.com/DocSoc08/DocSoc08_Peccatte.pdf>. (Page consultée le 7 août 2013).
- PRESS, Larry. 1999. The Next Generation of Business Data Processing. *Communications of the ACM* 42, 2 : 13-16.
- ROY, Sophie. 2012. *La diffusion d'archives à l'aide des technologies du Web 2.0 : le cas du Musée McCord*. Mémoire présenté à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI), Université de Montréal. <<http://hdl.handle.net/1866/8447>>. (Page consultée le 7 août 2013).

- SHONIWA, Pride et Hazel HALL. 2007. Library 2.0 and UK Academic Libraries : Drivers and Impacts. *New Review of Information Networking* 13, 2 : 69-79.
- SI, Li, Ruoyao SHI et Bijuan CHEN. 2011. An Investigation and Analysis of the Application of Web 2.0 in Chinese University Libraries. *The Electronic Library* 29, 5 : 651-668.
- TRIPATHI, Manorama et Sunil KUMAR. 2010. Use of Web 2.0 Tools in Academic Libraries : A Reconnaissance of the International Landscape. *The International Information & Library Review* 42 : 195-207.
- XU, Chen, Fenfei OUYANG et Heting CHU. 2009. The Academic Library Meets Web 2.0 : Applications and Implications. *The Journal of Academic Librarianship* 35, 4 : 324-331.