HAL
open science

Gunter Barrie, Rowlands Ian & Nicholas David : The Google Generation. Are ICT innovations changing information-seeking behaviour ? Connaway Lynn S. & Dickey Timothy J. : The Digital Information Seeker. Report of Findings from Selected OCLC, RIN and JISC User Behaviour Projects

Joachim Schöpfel, Chérifa Boukacem-Zeghmouri

To cite this version:

Joachim Schöpfel, Chérifa Boukacem-Zeghmouri. Gunter Barrie, Rowlands Ian & Nicholas David : The Google Generation. Are ICT innovations changing information-seeking behaviour ? Connaway Lynn S. & Dickey Timothy J. : The Digital Information Seeker. Report of Findings from Selected OCLC, RIN and JISC User Behaviour Projects. Études de communication - Langages, information, médiations, 2010, 35, pp.195-202. sic_00600154

HAL Id: sic_00600154

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00600154

Submitted on 14 Jun 2011

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

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

A propos de l'analyse des usages en ligne. Notes de lecture

Gunter, Barrie, Rowlands, Ian & Nicholas, David. – *The Google Generation. Are ICT innovations changing information-seeking behaviour?*
Oxford : Chandos Publishing, 2009. – 220 p. ; 23 cm. - (Information Professional Series).
ISBN 978 1 84334 557 : 60 €.

Connaway, Lynn S. & Dickey, Timothy J. - *The Digital Information Seeker. Report of Findings from Selected OCLC, RIN and JISC User Behaviour Projects.*
Bristol : JISC OCLC, 2010. – 61 p.
Accès gratuit à l'adresse suivante (licence Creative Commons) :
http://www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/reports/2010/digitalinformationseekerreport.pdf

Le succès de l'information scientifique en ligne est fulgurant. Depuis le début des années 90, la nouvelle offre documentaire a transformé l'ensemble de la chaîne de valeur de l'édition scientifique. Cette transformation a été accompagnée par une interrogation sur les pratiques des chercheurs. Un corpus de plus en plus riche d'études et de recherches ont tenté de mesurer et de comprendre le comportement des chercheurs, leur façon de chercher l'information scientifique sur Internet, l'appropriation des revues et livres numériques, l'impact du numérique sur leur production scientifique.

Deux publications récentes sont l'occasion de dresser un bilan croisé de ces recherches et de tracer quelques pistes à explorer.

Des médias à l'enseignement supérieur

L'équipe scientifique autour de David Nicholas s'intéresse depuis bientôt vingt ans à l'impact des nouvelles technologies sur le marché de l'information[1]. Ses premières publications portaient sur les médias. Comment Internet modifie-t-il la recherche d'information dans les journaux ? Comment développer un service de santé publique dans le cadre d'une télévision numérique interactive ? Dès le début, Nicholas et ses collègues ont poursuivi une approche large, couvrant aussi bien l'évolution du métier des professionnels (journalistes etc.), le comportement des utilisateurs-consommateurs des services en ligne, leur attitude (confiance), le commerce électronique, l'impact de l'ergonomie, et ce que cela implique pour les bibliothèques académiques.

[1] Equipe de recherche CIBER au département des sciences de l'information du University College London http://www.ucl.ac.uk/infostudies/research/ciber/

Le premier article sur l'utilisation d'une bibliothèque numérique paraît en 2002 et présente les résultats d'une enquête auprès de 250 enseignants-chercheurs, étudiants et personnels administratifs de l'université de Patras en Grèce. L'essentiel des travaux de CIBER sera publié dans les années suivantes, entre 2004 et 2009 : plusieurs grandes études sur l'usage des ressources documentaires par les scientifiques, menées avec les éditeurs Emerald, Blackwell, Elsevier, Institute of Physics et Oxford University Press et avec le consortium américain OHIOLink. Le fait marquant de ces projets précurseurs est leur approche méthodologique développée à partir de 1999, l'analyse des fichiers log (*deep log analysis*), c'est-à-dire l'exploitation statistique des traces laissées par les internautes sur les serveurs. Au fil des ans, CIBER aura ainsi analysé deux à trois millions de sessions individuelles. Les chercheurs de CIBER n'ont pas été les seuls à choisir cette méthode mais ils ont été les premiers, dans le domaine de l'information scientifique, à la placer au cœur de leur projet et à la promouvoir à travers des dizaines de publications et communications.

De la société de l'information au « digital scholarship »

L'ouvrage de Gunter el al. (2009) présente un bilan de ces travaux et les place dans le triple contexte de la société de l'information, d'Internet et de Google. Les quatre premiers chapitres sont consacrés à la question d'une rupture entre les générations pré- et post-Google, en faisant le lien avec la recherche sur les nouveaux médias et avec le concept de la culture informationnelle. CIBER a introduit cette approche générationnelle seulement en 2008 et a publié une première publication entièrement consacrée à la génération en question – les étudiants – en 2009. Le terme de « génération » reste ambigu dans la mesure où il désigne en même temps des groupes d'âge et des périodes ou ères technologiques. Les auteurs reviennent inlassablement sur cette notion, sur ses nuances, pour la questionner, en tester le bien fondé, en termes de rupture des pratiques d'avec les générations précédentes.

La question de l'éducation permet aux auteurs d'aborder l'information scientifique. Comment enseigner les nouvelles technologies de l'information ? Comment (faire) acquérir les compétences et comportements adaptés aux nouveaux contenus et sources d'information ? Les chapitres 5 et 6 décrivent l'émergence de nouvelles formes de production, recherche et acquisition de savoirs et connaissances et du « digital scholarship » qui recouvre surtout l'utilisation des ressources en ligne dans l'enseignement supérieur et la recherche.

Dans les quelques quarante pages de ces deux chapitres les auteurs établissent la synthèse d'un corpus important de travaux de recherche. Pour caractériser la génération Google, ils citent douze hypothèses :

1. La génération Google préfère l'information visuelle à l'information textuelle.
2. Elle veut une expérience d'apprentissage variée.
3. Elle a définitivement adopté les modes numériques de communication.
4. Elle est multitâche.
5. Elle est impatiente et sans tolérance pour tout délai.
6. Elle considère ses pairs plus crédibles que d'autres figures d'autorité.

7. Elle a besoin du sentiment d'être en permanence connectée au Web.
8. Elle apprend davantage par l'action et par le savoir.
9. Elle préfère l'information en petite quantité, facile à digérer qu'au texte intégral.
10. Elle ne comprend pas et ne respecte pas la propriété intellectuelle.
11. Elle ne s'intéresse pas aux problèmes de format ou de « contenant ».
12. Elle tend à mettre la réalité virtuelle au même niveau que l'expérience.

Pour valider ou relativiser chacune de ces hypothèses, Gunter et al. fournissent des sources empiriques. D'après les auteurs, la plupart de ces constats s'applique à tous les utilisateurs du Web (n° 5) ou seulement à une partie de la jeune génération (n° 7, 10 et 11), ou bien est simplement un mythe (n° 6 et 12). De cela se dégage une image bien plus nuancée de la « génération Google » - qui n'est pas définie par les jeunes uniquement - avec une préférence certes pour une information facile et rapide mais un comportement et un savoir-faire plus varié et différencié. C'est certainement la partie la plus instructive et pertinente du livre.

Une synthèse plus qu'une conceptualisation

Le dernier chapitre ouvre plusieurs perspectives pour d'autres recherches, notamment dans le domaine du développement et de l'usage du web social, des réseaux et des nouveaux outils de la télécommunication dans l'enseignement supérieur. Pour autant, l'ouvrage n'aborde pas la question des modèles économiques en lien avec les usages décryptés ; les auteurs y font à peine allusion à la fin (p.167).

Curieusement, le livre se termine abruptement sur cinq très rapides et courtes suggestions concernant le futur rôle de la bibliothèque universitaire. Ce dernier chapitre confirme à sa manière une critique[2] qu'on pouvait lire à l'encontre de cet ouvrage : il présente une bonne synthèse, certes, argumenté avec beaucoup d'évidence empirique mais ajoute peu d'information nouvelle à la connaissance actuelle. Ecrit dans un anglais clair et compréhensible, le livre est intéressant à lire, et il restera certainement pour plusieurs années une référence incontournable pour tout travail sur la recherche et l'usage de l'information. Saluons en passant aussi sa bibliographie très riche (30 pages) et son approche didactique où chaque chapitre est accompagné d'un résumé ou d'une conclusion synthétique.

Par contre, même s'il évoque des questions de fonds comme celle de l'Universalité de la technologie et des moyens de diffusion et d'accès à la science, il ne les affronte pas pour autant. Pas plus qu'il ne fournit de modèle ou de cadre conceptuel pour mieux comprendre ou bien aller plus loin, et il passe, à force de focaliser sur l'approche générationnelle, à côté d'autres évidences comme les différences d'usages disciplinaires des communautés scientifiques. Cela est d'autant plus surprenant qu'il remet (chapitre 5) clairement en question les idéologies dogmatiques portées par certains pionniers en matière d'édition électronique et de sa transposition à toutes les disciplines.

---

[2] Cf. M. de Kock (2010). `The Google Generation: Are ICT Innovations Changing Information-seeking Behaviour?'. *Online Information Review* **34**(4):663-664.

On peut déplorer ce manque de conceptualisation comme une occasion ratée – l'occasion pour CIBER d'établir une certaine cohérence dans le schéma des données empiriques. Il faudra attendre d'autres publications avant d'avoir un schéma cadre raisonné et logique pour l'étude des comportements via les fichiers log.

Douze projets de recherche

OCLC, JISC et RIN ont publié entre 2005 et 2009 douze rapports sur l'usage du Web par les communautés scientifiques, portant sur différents aspects (comportements, attitudes, besoins), populations (étudiants, enseignants-chercheurs, bibliothécaires) et services (OPAC, plateformes d'éditeurs, ressources numériques, bibliothèques). JISC et OCLC ont commandé une synthèse de ces travaux à Lynn Connaway et Timothy Dickey, deux chercheurs en sciences de l'information et de la bibliothéconomie employés par OCLC. Cette synthèse est librement accessible en ligne depuis février 2010.

Ce rapport d'une soixantaine de pages procède en deux temps : il présente d'abord chaque rapport d'étude puis, dans un 2e temps, souligne les résultats communs et les implications pour les systèmes et services des bibliothèques. Quelques extraits : Google est devenu un outil incontournable pour la recherche d'information scientifique. L'utilisateur souvent ignore les plates-formes des éditeurs. En fait, plus que l'âge ou l'expérience, c'est l'avantage et la qualité des outils, leurs bénéfices réels pour l'utilisateur, qui détermine l'acceptation et l'usage. Ceci a des implications sur l'accès aux ressources via l'ordinateur personnel ou d'autres outils de télécommunication et sur le rejet croissant de la bibliothèque traditionnelle qui sont vues comme des « espaces pour livres ».

Les chercheurs et étudiants sont globalement satisfaits du résultat de leur recherche d'information ; ils se sentent aptes à trouver sur le Web ce dont ils ont besoin. Pourtant, ils ne se considèrent pas d'experts, et plusieurs études révèlent une certaine différence entre performance et auto-évaluation. Mais quand ils ont besoin de conseil, ils font davantage confiance et appel aux pairs, collègues, amis qu'aux professionnels de l'information.

D'autres résultats sont contradictoires, et ce rapport a le mérite de ne pas les occulter mais au contraire, de les lister d'une façon succincte : dont la grande variété d'outils, l'intérêt d'une formation à la recherche d'information, et l'impact réel des réseaux sociaux (recommandations etc.) sur la recherche et l'utilisation de l'information scientifique. Le rapport termine avec des implications sur les systèmes et services des bibliothèques scientifiques, notamment en faveur d'une approche différenciée par communauté et d'une qualité de service équivalent à « Google, Amazon, un café et une librairie », mettant l'accent sur les nouveaux besoins et comportement (simplicité et facilité, rapidité de réponse, agrégation, dés-intermédiation etc.) et sur la nécessité de

trouver une identité qui lui permettrait de « vendre une nouvelle image de marque ».

Complémentarité et nouvelles perspectives

Les deux documents sont complémentaires dans la mesure où le livre de CIBER positionne les études d'usage dans un contexte historique et les présente sous la lumière d'une approche générationnelle. Nous l'avons vu, le contenu est plus nuancé. Mais la volonté de faire passer un message – la réalité d'un effet de génération Google dans le domaine de l'information scientifique – est manifeste.

L'intention du rapport publié par le JISC et OCLC est différente. Toute sa mise en forme – les résultats-clés sont présentés sous forme de 28 tableaux avec très peu de texte – vise la lisibilité et clarté afin de faciliter la compréhension et l'accès aux résultats. Au centre, la pertinence du résumé des études et recherches et non pas la cohérence des résultats. Mais surtout, il s'agit de porter à la connaissance des professionnels des bibliothèques et de l'information, de la manière la plus claire, ce qui caractérise les besoins et les pratiques informationnelles des usagers (enseignants, chercheurs, étudiants,…) dans l'environnement de l'information scientifique numérique et ce que cela implique pour les bibliothèques.

Une autre complémentarité : CIBER tente de faire le lien avec la « consommation du Web », avec le risque d'escamoter les particularités de la communication scientifique. En ceci, CIBER se rapproche d'autres équipes comme par exemple le laboratoire espagnol *Cybermetrics*[3]. Logiquement, on pourrait supposer qu'à l'avenir CIBER s'éloignera progressivement du domaine de l'information scientifique pour étudier d'autres phénomènes liés à la société de l'information.

Cela n'arrivera certainement pas au JISC ou à OCLC dont la raison d'être se trouve au cœur de l'enseignement supérieur et de la recherche. Leur spécificité est justement le focus sur l'information scientifique ce qui leur permet de mieux détecter quelques signaux (plus) faibles, comme le rôle du mouvement du libre accès et l'importance des particularités disciplinaires.

En outre, les corpus sur lesquels s'appuient les deux documents se complètent en ce sens que CIBER cite le plus souvent des travaux ayant des terrains étasuniens, tandis que la synthèse de l'OCLC s'appuie essentiellement sur des études couvrant des terrains britanniques.

Après deux conférences sur l'utilisation de l'information scientifique en ligne[4] et au moment où le consortium COUPERIN lance un groupe de travail sur les statistiques d'utilisation, on ne peut que souhaiter aux deux documents beaucoup de lecteurs aussi bien parmi les enseignants-

---

[3] http://www.cindoc.csic.es/cybermetrics

[4] Projet EPEF ANR, Lille novembre 2008 net 2009, cf. C. Boukacem-Zeghmouri (ed.) (2010). *L'information scientifique et technique dans l'univers numérique. Mesures et usages*. ADBS Editions, Paris.

chercheurs que, surtout, parmi les professionnels des bibliothèques et nouveaux services d'information tels que *learning centers*.

(*Tous les sites consultés entre le 16 août et le 14 septembre 2010*)

Joachim Schöpfel
joachim.schopfel@univ-lille3.fr

Chérifa Boukacem-Zeghmouri
boukacemc@yahoo.fr