

Ranjard, Sophie. *Usages et usagers de l'information : Quelles pratiques hier et aujourd'hui ?* Paris : ADBS Éditions, 2012. 67 p. (Coll. L'essentiel sur...). ISBN 978-2-84365-141-0

Nadine Desrochers

Volume 59, Number 3, July–September 2013

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1018849ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1018849ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this review

Desrochers, N. (2013). Review of [Ranjard, Sophie. *Usages et usagers de l'information : Quelles pratiques hier et aujourd'hui ?* Paris : ADBS Éditions, 2012. 67 p. (Coll. L'essentiel sur...). ISBN 978-2-84365-141-0]. *Documentation et bibliothèques*, 59(3), 180–181. <https://doi.org/10.7202/1018849ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 2013

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

Érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

Ranjard, Sophie. *Usages et usagers de l'information : Quelles pratiques hier et aujourd'hui ?*

Paris : ADBS Éditions, 2012. 67 p. (Coll. L'essentiel sur...). ISBN 978-2-84365-141-0.

Nadine DESROCHERS
EBSI, Université de Montréal
nadine.desrochers@umontreal.ca

EN REGARDANT CETTE PLAQUETTE, le lecteur peut s'étonner de voir le nom de la compagnie Kynos figurer entre parenthèses à côté du nom de l'auteur. La société, qui offre des services d'enquêtes et d'études en marketing¹, est mise à l'honneur à la fois sur la couverture et dans la biographie de l'auteure. En tant que cofondatrice de Kynos, Sophie Ranjard, par ailleurs titulaire du DESS de documentation et nouvelles technologies de l'Université Paris-8, porte un intérêt évident aux usages de l'information et aux divers services qui s'y rattachent. Ses vingt-cinq années d'expérience l'ont amenée à étudier, entre autres, les publics des bibliothèques, mais aussi des musées et des archives. C'est donc cette perspective à la fois large dans sa portée, mais affinée dans sa pratique, que Sophie Ranjard — et Kynos derrière elle — apporte à ce petit ouvrage qui n'a pas l'ambition d'être exhaustif, mais plutôt le but avoué de tracer les grandes lignes des tendances contemporaines pour un public de professionnels œuvrant ou non dans le domaine de l'information et désireux de comprendre les besoins de leur public, voire de leur clientèle.

Pour ce faire, l'auteure choisit une structure en quatre parties bien définies, construites autour de quatre thèmes : les usages, les usagers, l'infométrie et les méthodes d'enquête. Des sous-titres permettent une lecture en survol et offrent, au lecteur soucieux de trouver une réponse rapide à une question ciblée, de quoi se repérer facilement. La prémisse de l'ouvrage est claire et solidement ancrée dans une perspective numérique : aider les professionnels à comprendre les conséquences et enjeux d'une société de plus en plus numérique et dont les options comme les accès vont se multipliant. Il ne s'agit pas d'un ouvrage scientifique : ici, pas de revue de la littérature, et les sources citées vont

des ressources éducatives ou scientifiques à des rapports d'enquêtes, en passant par le site Wikipédia, cité à quelques reprises.

La première partie, sur les usages de l'information par différents publics, propose des définitions de base, ainsi que la présentation de certains modèles (dits ici logiques d'usage), dont ceux de Poissenot et Ranjard et de François Dubet (pour le milieu scolaire français). Les travaux de Jakob Nielsen sur la facilité d'utilisation (*usability*) sont évoqués. Dans le débat entre les termes « pratiques » et « comportements » informationnels, l'auteure se range du côté des pratiques, qu'elle décrit comme plus adaptables à différents contextes et moins axées sur un cheminement établi au préalable. Cela dit, le terme comportement reviendra plus loin. Plutôt que de présenter une typologie des usages, l'auteure les qualifie selon des critères tels que le contexte ou les connaissances existantes (de l'usager comme du professionnel). Par la suite, le rôle des professionnels et la nouvelle portée des services sont analysés sous forme de mise en garde : les nouveaux usages sont variés, surprenants parfois, imprévisibles souvent. L'accès est privilégié, mais les formats choisis demeurent diversifiés et peuvent changer selon les besoins. Des pratiques universitaires, professionnelles et sociales, sont présentées pour illustrer la gamme des contextes à considérer.

Cette mise en contexte permet de faire le saut vers les usagers eux-mêmes, qui font l'objet de la deuxième partie — comptant à peine quatre pages. Ici, une typologie, basée sur les théories du type idéal de Max Weber : quatre catégories divisent les usagers selon qu'ils sont plutôt aptes à suivre toujours le même parcours, instinctifs, fortement influencés par l'opinion d'autrui ou stratégiques. Cette catégorisation sommaire est suivie d'autres exemples de segmentation des usagers, ainsi que d'une représentation visuelle des critères de différenciation susceptibles de guider les professionnels dans l'élaboration d'enquêtes auprès des usagers.

En troisième partie, l'infométrie est définie comme les mesures d'usages de l'information sous diverses formes et à travers diverses ressources. L'auteure le dit d'emblée : il ne s'agit pas ici d'impact scientifique (ou *impact factor*), mais bien de mesures de trafic en ligne, de statistiques de fréquentation des lieux physiques ou encore des mesures d'utilisation des services offerts par les milieux documentaires. Encore une fois, le survol est succinct, s'attardant sur les outils de cette infomé-

1. On trouvera plus d'information sur la Société Kynos à <<http://kynos.info/>>.

trie entendue au sens le plus large : compteurs pour les visites en établissement, indicateurs de performance Web, mesures de consultation des périodiques électroniques. On passe en revue les services de réponse en ligne à des questions d'utilisateurs, services offerts par certaines bibliothèques qui construisent ainsi une base de données de réponses stockées puis rendues accessibles à tous. Enfin, les contributions d'utilisateurs, qui peuvent aller du simple clic du type « J'aime » à des étiquettes, des textes suivis ou des banques d'images, sont des aspects quantifiables qui peuvent témoigner d'une interaction plus ou moins dynamique.

La dernière partie, de loin la plus étoffée, constitue le cœur de l'ouvrage et reflète le domaine de prédilection de l'auteure et de la société au sein de laquelle elle travaille. Il s'agit d'une présentation courte, mais qui offre les points saillants de plusieurs méthodes d'enquête tout en préconisant une approche multiméthodologique alliant soit une étude qualitative préliminaire à une enquête quantitative, soit un débroussaillage quantitatif permettant de mieux concevoir les entretiens à suivre. Un tableau présente la démarche de l'enquête en sept étapes. Suivent des regroupements de méthodes choisies en fonction de la mesure à obtenir : observations en espaces physiques, traceurs ou oculométrie (*eyetracking*) en ligne. Les différents types d'entretien, individuels ou en groupe, leur méthodologie inhérente, les questions d'échantillonnage et d'élaboration du guide d'entretien sont passés en revue. On présente aussi les méthodes de transcription et d'analyse. Quant aux méthodes quantitatives, elles se rapportent surtout aux questionnaires, conçus pour populations côtoyées ou distantes, et nécessairement construits à partir du constat de base et des hypothèses émises par les chercheurs. Après la présentation des différents modes de passation et des formats (par courriel, en personne, par la poste, etc.), l'auteure explique de manière très efficace le traitement des données et l'analyse qui s'ensuit. Quelques bases statistiques sont offertes sous forme de résultats fictifs, avec tableaux à l'appui, permettant au lecteur même rébarbatif de comprendre ce qu'une telle enquête peut révéler lorsqu'elle est menée par des experts.

C'est donc dans cette dernière partie que l'ouvrage atteint véritablement son but : montrer à des professionnels, peut-être décontenancés par ce que l'auteure appelle en conclusion les « *attentes de contenus enrichis* » (p. 59), comment saisir rapidement les concepts de base de l'usage de l'information à l'ère numérique, ainsi que les avantages possibles de mener des enquêtes auprès de leurs usagers. Au final, cette petite plaquette est sans doute un peu sommaire pour les professionnels de l'information déjà formés en méthodes de recherche ; par contre, grâce à ses intitulés clairs et ses illustrations couleur, elle pourrait être une porte d'entrée vers l'enquête auprès d'utilisateurs pour une clientèle

professionnelle confrontée à des changements rapides et nécessaires.

Le lecteur québécois pourrait déplorer le manque de références à des pratiques ou à des textes d'ici, ainsi que le recours à un lexique parfois moins en vogue au Québec qu'en France, d'autant plus que l'ouvrage offre un court glossaire, une bibliographie et une webographie incluant des textes en anglais. On peut également s'interroger sur le choix du sous-titre, car « hier » n'est jamais qu'effleuré : c'est plutôt l'avenir qui compte, un avenir à tracer grâce à des choix judicieux, adaptés aux besoins — que l'auteure décrit comme changeants et imprévisibles, rappelons-le — d'une société en mouvance. Néanmoins, ce court ouvrage s'inscrit parfaitement dans le mandat de sa collection, en présentant « L'essentiel sur... » les concepts de base des usages de l'information et les moyens d'en mesurer les tendances chez les usagers, deux sujets qui ne risquent pas de passer de mode de sitôt.

Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux. Sous la direction de Muriel Amar et Véronique Mesguich.

Paris : Cercle de la Librairie, 2012. 217 p. (Coll. Bibliothèques) ISBN 978-2-7654-1340-0.

Vanessa ALLNUTT
Université du Québec à Rimouski
vanessa_allnutt@uqar.ca

Ce collectif, dirigé par Muriel Amar et Véronique Mesguich, est la deuxième édition d'un ouvrage d'abord paru en 2009 dans lequel les auteurs s'interrogeaient sur les nouvelles modalités du Web 2.0 et tentaient d'établir les premiers contours de la présence des bibliothèques dans ce renouveau du Web. Quatre ans plus tard, force est de constater que les médias sociaux continuent de transformer la physionomie de la toile en donnant lieu à une diversité d'usages ; s'ils définissent de nouvelles sociabilités numériques, ils modifient aussi le rapport que nous entretenons à l'information. Ainsi ne s'agissait-il plus tant dans cette seconde édition « *d'inviter les bibliothèques à "entrer" dans le flux* » que de montrer « *comment les usages collaboratifs et sociaux transforment nos façons de produire, décrire, enrichir, diffuser et conserver l'information, quel qu'en soit le contenu ou le support* » (p. 9).

Comme le mentionne Mesguich, au-delà de la simple fonction d'échange, les médias sociaux seraient en effet devenus « *des vecteurs importants de dissémination du savoir et des contenus informationnels* » (p. 13). Aussi cette nouvelle physionomie du Web entraînerait-elle pour les bibliothécaires de nouvelles formes de médiation documentaire, ceux-ci ne gérant plus tant des collections qu'un flux informationnel. Après s'être penchés, dans une première partie, sur le changement de paradigme provoqué par la vague 2.0 et son tournant conversationnel, ce sont ainsi, dans une deuxième