

Les environnements numériques sont-ils acceptables ?

Jérôme Dinet

Maître de conférence en psychologie cognitive, Université Paul Verlaine, Metz

Pourquoi certains élèves ne parviennent-ils toujours pas à utiliser certains outils technologiques récents ? Les environnements numériques résolvent-ils tous les problèmes ? Ces environnements sont-ils acceptables ? Les usagers et leurs éventuelles difficultés à utiliser les bibliothèques numériques sont trop rarement abordés. S'il est vrai que certains verrous technologiques et juridiques perdurent, ce sont essentiellement les « verrous humains » qui expliquent en grande partie les non-usages, les difficultés, les abandons et les échecs.

Les attitudes des concepteurs et décideurs

Il semble que trois attitudes peuvent être distinguées chez les concepteurs des environnements numériques et chez nos décideurs, ces derniers étant généralement les financeurs. Pour chacune de ces trois attitudes, nous proposons une dénomination :

Les « missionnaires ». Le leitmotiv de cette catégorie d'individus peut être résumé par l'intitulé d'un article écrit par Warwick et ses collaborateurs (2006) : « si nous le construisons, ils viendront » (« *If we build it, they will come* » ; notre traduction). Le pronom « ils » correspond aux usagers tandis que le « nous » correspond aux concepteurs. Nous qualifions ces personnes de missionnaires car, comme elles le disent elles-mêmes, « leur rôle est de construire des bibliothèques numériques telles des étoiles guidant les usagers vers de nouveaux horizons qu'ils ne soupçonnent même pas » (Michel, 2005).

Les « modérés ». Certains concepteurs et décideurs semblent plus réservés quant à leur mission et semblent plus lucides quant aux usages réels qui sont faits des environnements qu'ils conçoivent. Ainsi, Wilson (2003) définit la mission des concepteurs des bibliothèques numériques de la manière suivante : « nous construisons, dans l'espoir que quelqu'un viendra, sans savoir ce que nous construisons exactement ni savoir qui viendra » (notre traduction).

Les « réalistes ». Quelques concepteurs et décideurs n'hésitent pas à parler de gaspillage d'une part, de l'effort intellectuel et, d'autre part, de l'argent public lorsqu'ils constatent avec désarroi que la plupart des environnements numériques ne sont pas ou mal utilisés (Jones, Gay & Rieger, 1999 ; Warwick et collaborateurs, 2006). Les individus de cette catégorie insistent généralement sur l'importance à accorder aux besoins réels des usagers et sur la nécessité de mener des études sérieuses avant d'entreprendre la constitution des vastes corpus numériques ou la création de nouveaux environnements numériques.

Effectivement, il nous semble crucial de prioritairement s'intéresser aux attentes et attitudes des usagers, d'autant plus lorsqu'il s'agit de jeunes apprenants.

Les attitudes des usagers

Souvent, lorsque les difficultés des jeunes usagers à utiliser les nouvelles technologies sont abordées, il est répondu qu'une phase normale d'appropriation est requise, cette phase demandant un peu de temps. Pourtant, même chez des adultes, de surcroît experts d'un domaine, les difficultés perdurent.

Par exemple, à l'aide d'interviews menées auprès de quatorze chercheurs et enseignants-chercheurs universitaires en sciences humaines (département d'histoire) et en lettres (département d'anglais), Rimmer et ses collaborateurs (2008) ont cherché à comprendre pourquoi ces usagers n'utilisaient pas les bibliothèques numériques. Ces auteurs se sont alors intéressés à la façon dont ces usagers se représentaient les bibliothèques numériques, en comparant ces représentations avec celles que ces mêmes usagers avaient quant aux bibliothèques « traditionnelles ». Rimmer et ses collaborateurs ont ainsi pu identifier cinq obstacles à l'utilisation des bibliothèques numériques pour ces usagers :

- les chercheurs et enseignants-chercheurs regrettent l'uniformité des présentations dans les biblio-

thèques numériques. En effet, les objets « livres » et « documents » revêtent une importance capitale pour ces spécialistes en histoire et en lettres. L'un des plaisirs de ces experts est de manipuler l'objet « livre » et d'être au contact de ces objets très différents les uns des autres. Or, en dématérialisant les documents, la numérisation confère un aspect jugé « froid » et « distant » ;

- lorsqu'ils utilisent une bibliothèque numérique, ces mêmes experts n'ont plus l'impression d'appartenir à une communauté d'utilisateurs et/ou de spécialistes d'un domaine spécifique. En effet, un autre de leur plaisir évoqué est celui de se retrouver, de se croiser et d'échanger dans les rayonnages des bibliothèques « traditionnelles ». En d'autres termes, dans une bibliothèque numérique, ces experts ne perçoivent plus l'espace social qui leur est cher ;

- liés aux deux points précédemment cités, les chercheurs et enseignants-chercheurs en histoire et en lettres déclarent ne pas retrouver les émotions qu'ils ont en travaillant dans une bibliothèque traditionnelle : plaisir de butiner, de feuilleter les ouvrages, d'échanger avec un collègue ou un étudiant croisé au détour d'un rayonnage, etc. Encore une fois, c'est l'absence de la dimension humaine que regrettent ces usagers ;

- contrairement à une bibliothèque « traditionnelle », le butinage est très difficile à réaliser dans une bibliothèque numérique. Or, le butinage reste une façon de rechercher des informations et documents très courante de la part des experts ;

- enfin, l'un des arguments scientifiques avancés par les experts interrogés pour expliquer leur très faible utilisation des bibliothèques numériques est qu'ils disent rencontrer beaucoup de difficultés pour apprécier et juger la valeur historique ou littéraire des œuvres et documents lorsque ces derniers sont « dématérialisés ». La dimension physique (au sens de sensorialité) semble donc être une caractéristique importante pour les experts interrogés, cette dimension étant perdue dans les environnements numériques.

En d'autres termes, même chez des adultes experts, de nombreux facteurs expliquent leur non-usage des environnements documentaires numériques. Il est surtout intéressant de relever que plusieurs de ces freins renvoient à la dimension sociale de l'activité de recherche documentaire et recherche d'information.

Les illusions chez les jeunes usagers, concepteurs et décideurs

Il existe des croyances, que nous qualifions de fausses, car illusoire, chez certains concepteurs d'environnements numériques et/ou usagers. Ces croyances concernent les nouvelles technologies et en particulier Internet et sont, pour certaines, largement entretenues par le discours médiatique ambiant.

Fausse croyance n°1 : « les usagers manipulent et maîtrisent de mieux en mieux les nouvelles technologies ». Il ne faut pas confondre l'aisance avec laquelle les utilisateurs manipulent les périphériques et/ou certains objets techniques (tels que les télécommandes ou les joysticks) avec l'aisance dans la manipulation des flux d'information qui sont véhiculés par ces périphériques ou objets techniques. Le risque est grand de croire que les jeunes usagers « comprennent tout ce qui se passe derrière l'écran » parce qu'ils manipulent sans crainte le clavier et la souris et qu'ils n'hésitent pas à se « lancer sur la toile ».

Fausse croyance n°2 : « tous les jeunes aiment l'informatique et manipulent de mieux en mieux les ordinateurs ». D'une part, tous les jeunes n'aiment pas les ordinateurs, cette réticence pouvant aller jusqu'à de véritables angoisses (de nombreux travaux anglo-saxons s'intéressent depuis plusieurs années à cette « computerphobia ») ; d'autre part, d'un point de vue purement manipulateur, l'utilisation des ordinateurs peut se révéler difficile pour certains d'entre eux. Il a longtemps été posé comme acquis que les difficultés dans la manipulation des nouvelles technologies disparaîtraient avec l'usage. Or, même des aspects apparemment simples tels que l'utilisation du clavier alphanumérique posent encore problème à certains élèves (Thorpe & Brosnan, 2007 ; Todman, 2000).

Fausse croyance n°3 : « quantité = qualité d'information ». Lorsqu'il est demandé aux élèves d'effectuer des recherches d'informations sur Internet ou dans tout autre environnement documentaire numérique, il n'est pas rare de voir revenir certains avec des « paquets » d'informations ou des listes d'impressions de pages Internet et/ou de références documentaires. Ces usagers (élèves ou étudiants) semblent être dans une stratégie quantitative au détriment d'une stratégie qualitative, cette dernière nécessitant de lire, comprendre et évaluer la pertinence des informations ou références retenues.

Fausse croyance n°4 : « je peux me passer de l'expert et être autonome ». La facilité d'accès aux ordinateurs et à leur contenu laisse croire à certains élèves que l'expert (l'enseignant, le documentaliste, le bibliothécaire, etc.) ne leur est d'aucune utilité. Au niveau du collège et du lycée, certains professeurs documentalistes relatent parfois des cas d'élèves qui pénètrent dans le CDI, travaillent quelques temps sur un ordinateur et ressortent d'une part, sans avoir trouvé l'information recherchée et d'autre part, sans leur avoir demandé de l'aide et/ou un conseil.

Fausse croyance n°5 : « outil = démarche ». La recherche d'information et/ou documentaire est avant tout une démarche intellectuelle. Or, pour certains élèves et concepteurs, il y a une confusion entre la démarche de recherche d'information et les outils qu'il est possible d'utiliser pour effectuer une recherche d'information. Ainsi, lorsque nous demandons à des jeunes usagers (collégiens, lycéens ou étudiants) s'ils savent rechercher des informations sur Internet, beaucoup répondent « oui, car je sais utiliser *Google* ». Or, plusieurs étapes liées à la recherche d'information et/ou documentaire (par exemple, le choix des mots-clés, le choix des sources d'informations) peuvent se réaliser indépendamment de la présence d'outils informatiques.

La dimension humaine comme critère d'acceptabilité

L'un des principaux regrets exprimés par de très nombreux usagers recherchant des informations dans des environnements numériques est l'absence de contact social. En effet, ce lien social est réclamé pour entretenir des contacts entre les usagers eux-mêmes (Rimmer et collaborateurs, 2008), mais également pour entretenir des contacts avec un « expert » capable de les aider et de les conseiller (Kani-Zabihi, Ghinea & Chen, 2009).

Par exemple, la présence d'un documentaliste ou d'un expert du domaine a été exprimée par les usagers interrogés par Inskip, Butterworth & MacFarlane (2008). Ces auteurs se sont intéressés aux attentes d'usagers d'une bibliothèque numérique spécialisée dans un domaine très particulier : la musique folk (la « Vaughan Williams Memorial Library » : <http://www.efdss.org/library.htm>). Les usagers interrogés étaient de différents niveaux : des professionnels du monde de la musique folk (journalistes spécialisés, historiens de la musique, etc.), des enseignants et étudiants, des performeurs (musiciens, danseurs, acteurs, etc.), des passionnés. Le principal regret des usagers interrogés a effectivement été l'absence de contact

avec des professionnels et experts du même domaine. Plusieurs ont aussi regretté l'absence d'un forum pour partager leurs opinions et avis avec d'autres usagers de cette bibliothèque numérique. A alors été avancée, par les usagers eux-mêmes, l'idée d'un documentaliste numérique (« digital librarian ») qui pourrait assurer ce contact. Certains ont mal interprété cette notion de « documentaliste – bibliothécaire numérique » en pensant que l'objectif des auteurs était de faire disparaître ces professionnels. Bien au contraire, l'idée des auteurs est qu'il faut nécessairement et rapidement réfléchir à réinjecter de l'humain dans les activités documentaires réalisées dans les environnements numériques, le documentaliste étant l'un des piliers de cette dimension sociale si nécessaire aux usagers.

En effet, les documentalistes demeurent une (res)source d'information essentielle pour les usagers. Il est donc primordial que les services Web conservent et fassent une place à ces documentalistes. Plusieurs pistes ont été avancées par Inskip, Butterworth & MacFarlane (2008) pour garantir et maintenir ce lien social dans les environnements numériques : (a) la possibilité de contacter un documentaliste par courrier électronique ; (b) la création de blogs associés aux bibliothèques numériques ; (c) la possibilité de créer et gérer des foires aux questions (FAQ). Pour les domaines très spécifiques (tels que la musique), la majorité des usagers interrogés ont insisté sur l'importance du contact humain pour l'échange des impressions, des goûts, des émotions. En effet, le contact avec de « vrais » interlocuteurs semblent primordial dans le cas de ces bibliothèques numériques liées aux arts (musique, littérature, peinture, etc.), où l'affect et les émotions sont prépondérants.

Ce contact humain est également primordial dans le cas d'activités liées aux apprentissages telles que les recherches d'information et/ou documentaires se déroulant au CDI ou en classe. En effet, dans ces activités, les émotions, la motivation et les échanges entre élèves et entre élèves et professeurs (documentalistes ou disciplinaires) demeurent cruciaux. Aussi, loin d'effacer ou d'atténuer le rôle du documentaliste, les environnements numériques renforcent ce rôle, notamment dans la dimension sociale et humaine de l'activité. L'une des conditions pour rendre les environnements numériques acceptables pour les usagers (en plus d'être utiles et utilisables) est de répondre à leurs attentes ; et l'une de leurs principales attentes est de recréer le lien social qui existe dans toute bibliothèque et centre documentaire « traditionnels ».

Pour aller plus loin :

Dinet, J. (2008). *Usages, usagers et compétences informationnelles au XXI^{ème} siècle*. Hermes.

Inskip, C., Butterworth, R., & MacFarlane, A. (2008). « A study of the information needs of the users of a folk music library and the implications for the design of a digital library system ». *Information processing & Management*, 44, p.647-662.

Jones, M.L.W, Gay, G.K, & Rieger, R.H. (1999). « Comparing Evaluations of Digital Collection Efforts ». *DLib Magazine*, 5(11). Accessible en ligne : <http://www.dlib.org/dlib/november99/11jones.html>. Consulté le 10 juillet 2008.

Kani-Zabihi, E., Ghinea, G., & Chen, S.Y. (2009, in press). « User perceptions of online public library catalogues ». *International Journal of Information Management*.

Michel, P. (2005). « Digitizing special collections : to boldly go where we have been before ». *Library Hi Tech*, 23(3), p. 379–395.

Rimmer, R.J., Warwick, C., Blandford, A., Gow, J., & Buchanan, G. (2008). « An examination of the physical and the digital qualities of humanities research ». *Information Processing & Management*, 44, p. 1374–1392.

Todman, J. (2000). « Gender differences in computer anxiety among university entrants since 1992 ». *Computers & Education*, 34(1), p. 27-35.

Thorpe, S.J., & Brosnan, M.J. (2007). « Does computer anxiety reach levels which conform to DSM IV criteria for specific phobia ? ». *Computers in Human Behavior*, 23, p. 1258-1272.

Warwick, C., Terras, M., Huntington, P., & Pappa, N. (2006). « If you build it will they come? The Lairah Study : Quantifying the Use of Online Resources in the Arts and Humanities Through Statistical Analysis of User Log Data ». *The Proceedings of digital humanities*, 2006, p. 225–228.

Wilson, L. A. (2003). « If we build it, will they come? Library users in a digital world ». In Lee, S. H. (Ed.), *Improved access to information : portals, content selection, and digital information* Binghamton, New York : Haworth Information Press, p. 19–28.