



## **La génération Google a-t-elle VRAIMENT besoin de nous?**

**Peter Sidorko**

Bibliothécaire universitaire  
University of Hong Kong Libraries  
Hong Kong, Chine

**Dianne Cmor**

Chef des services d'information  
Hong Kong Baptist University Library  
Hong Kong, Chine

*Traduction française :*

*David Martin*

*Université de l'Alberta, Canada*

**Session:**

**98 — *La génération Google a besoin de nous : nouveaux rôles pour assurer la visibilité des services d'information et de renseignement à l'ère numérique – Services de renseignement et d'information***

### **Résumé :**

*La recherche de renseignements est en réalité assez simple; le tri par pertinence fonctionne vraiment très bien. En faut-il réellement beaucoup plus aux usagers des bibliothèques ?? Des sondages biennaux administrés sur une période de huit ans à la University of Hong Kong démontrent que les étudiants continuent à sous-estimer les services de formation offerts par les bibliothécaires, malgré une augmentation des efforts et de l'importance accordés à ce type de service. L'analyse de données en provenance de l'Amérique du Nord, de l'Australie ainsi que de Hong Kong révèle que cette intensification des efforts n'est pas un phénomène isolé : l'on y recense en effet une augmentation constante de l'assistance aux séances de formation au cours des dernières années. Parallèlement, le nombre de demandes de renseignements est en chute libre à ces endroits. Par ailleurs, le nombre de demandes de renseignements a augmenté à la University of Hong Kong durant ces années; la bibliothèque de la Hong Kong Baptist*

*University semble également aller à contre-courant de cette tendance. Alors que le nombre de séances de formation augmente, permettant de renouveler l'accent placé sur l'interaction continue, le nombre de demandes de renseignements approfondies a augmenté de façon considérable et semble se maintenir au niveau actuel. Est-ce que Hong Kong représente une anomalie, une aberration ? Une nouvelle tendance se dessinerait-elle à l'horizon ?*

---

### **Contexte**

Les bibliothèques universitaires doivent faire face à de nombreux obstacles en raison des conditions économiques et technologiques actuelles, ainsi que des climats politiques qui en résultent. Les directeurs de bibliothèques tentent de relever ces défis et doivent chercher à prioriser les ressources humaines et financières à leur disposition, qui sont en diminution constante. À cet égard, la situation à Hong Kong ressemble en plusieurs points à celle que l'on observe ailleurs dans le monde. Toutefois, le secteur de l'enseignement supérieur de Hong Kong est unique et se trouve présentement confronté à des défis intéressants. La transition, au premier cycle, d'un programme d'études d'une durée de trois ans à un programme de quatre ans constitue l'un des plus importants défis. Les huit établissements d'enseignement supérieur subventionnés par l'État verront le nombre d'étudiants inscrits augmenter du tiers au cours de la prochaine année universitaire.

La plupart de nos bibliothèques universitaires ne bénéficient d'aucun financement significatif et soutenu afin de répondre aux besoins de ces nouveaux étudiants. Ces inscriptions additionnelles créeront de fortes pressions qui seront ressenties au niveau des installations physiques, des collections et des services. La priorisation des ressources sera un exercice essentiel pour composer avec des budgets limités.

Grâce à un examen des tendances que révèlent les données locales et comparatives, ainsi que des statistiques d'utilisation et des résultats de sondages menés à l'interne, les directeurs de bibliothèques peuvent commencer à développer une compréhension des priorités dont ils doivent tenir compte lors de l'allocation des ressources. Cependant, il

n'est pas toujours facile de comprendre les données, ni de saisir les tendances qu'elles indiquent.

Au moyen d'une étude de nos deux organisations, soit la University of Hong Kong (HKU) et la Hong Kong Baptist University (HKBU), nous explorerons les similitudes et les différences entre nos organisations de même que les tendances pouvant se dessiner ailleurs dans le monde, particulièrement en Amérique du Nord et en Australie.

### **Qui veut d'un service de renseignement ?**

Le rapport statistique annuel « Service Trends in ARL Libraries, 1991-2010 » de l'Association of Research Libraries (2011) démontre qu'il y a eu une réduction de l'ordre de 60 % du nombre de demandes de renseignements durant la période visée. Durant cette même période, le nombre de présentations offertes à des groupes ainsi que le nombre de participants à ces présentations ont respectivement augmenté de 82 % et 138 %.

Pour ce qui est de l'Australie, des statistiques publiées en 2012 par le Council of Australian University Librarians (CAUL) Statistics révèlent des tendances semblables, quoique moins prononcées. Entre 2000 et 2010, le nombre de demandes de renseignements a chuté de 49,5 %, alors que le nombre de présentations offertes à des groupes ainsi que le nombre de participants à ces présentations ont respectivement augmentés de 76,6 % et 50,2 %.

### **Perceptions des usagers**

Le déclin du nombre de demandes de renseignements observé en Amérique du Nord correspond à ce qu'indiquent les données d'autres sondages. Par exemple, la plus récente analyse de l'édition 2011 du sondage MISO (Measuring Information Services Outcomes) effectuée par l'Educause Center for Applied Research (ECAR) révèle une diminution de l'importance des « services de renseignement » en 2011 comparativement à 2005, et ce, chez les membres du corps professoral aussi bien que chez les étudiants. En fait, les services de renseignement représentent le seul parmi les 57 services faisant partie du sondage dont l'importance a diminué pour les membres du corps professoral (Consiglio,

et al, 2011). Chose intéressante toutefois, les professeurs accordent désormais une plus grande importance à la formation documentaire, ce qui confirme la tendance suggérée par les statistiques de l'ARL et du CAUL. L'analyse du sondage MISO fait par l'ECAR peut expliquer cette tendance : les services en lien plus direct avec les programmes d'études seraient plus valorisés par les membres du corps professoral qu'une approche préconisant une consultation indépendante des services de renseignement par l'étudiant.

Des tendances similaires à celles observées dans le sondage MISO émergent chez les étudiants. Les étudiants accordent plus d'importance à la formation en recherche documentaire, une baisse correspondante étant observée en ce qui concerne l'importance des services de renseignement. D'ailleurs, le rapport d'analyse produit par l'ECAR suggère que ces tendances pourraient, entre autres choses, encourager les directeurs de bibliothèques à revoir leur offre de services.

Plusieurs études récentes démontrent également que malgré le peu d'importance accordé aux ressources et services de la bibliothèque et leur faible taux d'utilisation par les étudiants, l'approche de ces derniers envers la recherche demeure simpliste et leur capacité à interagir de façon critique avec le monde de l'information est plutôt limitée (Connaway et Dickey, 2010; ERIAL, 2012; Head et Eisenberg, 2012). Pouvons-nous vraiment faire confiance à nos usagers pour nous faire part de leurs besoins, peu importe le contexte ? Savent-ils ce dont ils ont besoin ? Un des objectifs de l'enseignement supérieur ne devrait-il pas être d'élever les attentes de nos étudiants en développant leurs compétences, plutôt que de se contenter de satisfaire les exigences minimales ou encore de niveler par le bas ?

Ce serait une erreur de tenter d'analyser la perception qu'ont les usagers des services de bibliothèque en vase clos, sans tenir compte du contexte éducatif. La notion voulant que l'utilisation des ressources et services de la bibliothèque par les étudiants est intimement liée aux programmes d'études n'est-elle par généralement acceptée ? Les étudiants accordent de l'importance à la formation documentaire lorsque les membres du corps professoral font de même et que la formation en question est applicable aux travaux qu'ils

doivent produire. Lorsque les étudiants doivent obligatoirement assister à un atelier d'introduction à la bibliothèque, mais qu'il n'y a aucun lien direct avec les travaux que l'on exige d'eux, qu'aucune évaluation n'est faite concernant le niveau de réflexion que démontre leur stratégie de recherche ou leur approche critique à l'utilisation de ressources appropriées ... il n'est pas surprenant qu'ils se tournent simplement vers Google afin de trouver quelques articles et qu'ils rédigent leur travail, sans voir l'utilité réelle de l'atelier en bibliothèque. Lorsque le recours aux bibliothécaires et l'utilisation des ressources de la bibliothèque sont intégrés aux programmes d'études, le nombre de demandes de renseignements augmente, donnant lieu à un apprentissage; lorsque ce n'est pas le cas, les étudiants se débrouillent comme ils le peuvent ou tentent simplement d'atteindre un seuil minimal. Lorsque les plans de recherche des étudiants sont notés ou que leur travail consiste à comparer des sources de nouvelles alternatives à des sources traditionnelles, les étudiants perçoivent mieux l'utilité d'un atelier en bibliothèque bien conçu, offert en temps opportun et mettant l'accent sur leurs besoins immédiats.

### **La situation à Hong Kong**

Quelle est donc la situation à Hong Kong ? S'apparente-t-elle aux tendances identifiées ailleurs ? À Hong Kong, où des statistiques consolidées concernant les huit établissements d'enseignement supérieur subventionnés par l'État ne sont disponibles qu'à partir de 2003-2004, des tendances semblables à celles observées en Amérique du Nord et en Australie sont identifiables mais beaucoup moins prononcées. Entre 2003-2004 et 2010-2011, les demandes de renseignements ont chuté de 12,6 % alors que le nombre de présentations offertes à des groupes ainsi que le nombre de participants à ces présentations ont respectivement augmenté de 15,2 % et 5,2 %.

Contrairement à ces tendances, la University of Hong Kong (HKU) Libraries a vécu une croissance significative des demandes de renseignements, dont le nombre a augmenté de 23 % au cours des huit dernières années. Par la même occasion, le nombre de présentations et de participants à ces présentations est demeuré relativement stable. Les étudiants de premier cycle à la HKU accordent peu d'importance à la formation en bibliothèque. Un sondage mené en 2004 a révélé qu'ils placent « les cours de

bibliothèque/les ateliers/la formation » au dernier rang en importance parmi les trente services et installations offerts par la bibliothèque. Ils ont fait de même en 2010. Les membres du corps professoral ont fourni des réponses semblables, ayant accordé l'avant-dernier rang à ces services en 2004 et le dernier rang en 2010. Dans ces mêmes sondages, les services de renseignement se sont régulièrement classés dans le tiers comprenant les services considérés comme étant les plus importants. Que ces résultats signifient-ils ?

Le bureau des renseignements à la bibliothèque principale de la Hong Kong Baptist University (HKBU) sert à illustrer un changement intéressant au cours de la même période. Bien que le nombre total de demandes de renseignements (les questions de référence et directionnelles) ait progressivement diminué de 15 % au cours des sept dernières années, le nombre de demandes de renseignements approfondies a chuté pour ensuite remonter. En effet, on note une diminution de l'ordre de 31 % entre 2004-2005 et 2007-2008, puis une augmentation de 42 % entre 2007-2008 et 2010-2011. Considérons la proportion de demandes de renseignements approfondies reçues en fonction du nombre total de demandes. En 2003-2004, les demandes approfondies représentaient 27 % du total, alors qu'elles ont chuté à 23 % du total en 2007-2008 avant d'augmenter pour atteindre 31 % du nombre total de demandes en 2010-2011. Le nombre total de demandes a peut-être chuté, mais les demandes approfondies sont maintenant aussi nombreuses qu'elles l'étaient en 2004 et représentent désormais un pourcentage plus élevé du total que jamais auparavant.

Pour ce qui est du nombre de présentations et de participants, la HKBU note des augmentations respectives de 42 % et 31 % au cours des huit dernières années. Il est à noter qu'une importante augmentation a été observée en 2008-2009, année de mise en œuvre d'une nouvelle philosophie d'enseignement à la HKBU; fait intéressant, c'est au cours de cette même année que le nombre de demandes de renseignements approfondies a commencé à se redresser. Il ne s'agit sûrement pas d'une simple coïncidence. La nouvelle approche envers l'enseignement comprenait deux facteurs qui, nous le croyons, ont donné lieu à une augmentation du nombre de demandes de renseignements approfondies. Tout d'abord, les ateliers d'introduction à la bibliothèque n'avaient plus

comme objectif de traiter de tous les sujets pertinents. Ils portaient plutôt sur quelques éléments clés pouvant servir de point de départ, ainsi que sur la disponibilité d'excellents services permettant d'obtenir des réponses aux questions qui surviendraient inévitablement plus tard (et que nous encourageons les étudiants à poser). Ensuite, nos nouvelles présentations reflétaient de très près les besoins engendrés par les cours ou les travaux correspondants, en plus d'être soutenus par un soutien et une collaboration remarquables de la part des membres du corps professoral. Les étudiants voyaient donc l'utilité du service tout en étant incités à s'en prévaloir.

### **Compter, compter ...quoi compter ?**

La véritable signification des statistiques est difficile à cerner, ce n'est un secret pour personne. Il faut aller au-delà des chiffres, en plus de laisser la place à l'évaluation qualitative de nos services. Présentement, il y a discordance entre nos méthodes de soutien à l'apprentissage et les mesures d'impact que nous employons. Qu'est-ce qui revêt la plus grande signification ? Nous avons répondu à 10 000 questions; voici dix approches que nous avons utilisées pour soutenir l'apprentissage des étudiants :

- 2343 de ces 10 000 questions représentaient des expériences d'apprentissage significatives, c'est-à-dire qu'elles nécessitaient davantage que la réponse à une question rapide ou la résolution d'un problème relatif à un hyperlien menant vers le plein texte d'un document. Comment pouvons-nous assurer le suivi de ces questions ? En se fiant aux renseignements fournis par l'utilisateur ? Ou à l'avis d'un ou d'une bibliothécaire ?
- Création de travaux assistés dans le cadre du cours XXX (cela compte-t-il pour une intervention ou 1200, étant donné que 1200 étudiants y ont participé et que mille d'entre eux en ont retiré un apprentissage ?)
- Intégration de ressources aux environnements d'apprentissage en ligne afin de diriger les étudiants vers des ressources pertinentes en fonction de leur cours ou de leur travail spécifique. Auparavant, nous faisons ceci au « Bureau ». Il s'agit d'un service de renseignement nouveau genre qui pourrait très bien avoir une portée et une influence jamais vues auparavant (de plus, nous pouvons compter le nombre de clics générés de cette façon)

- Création d'une série de tutoriels d'une durée de deux minutes afin de répondre en temps opportun aux besoins d'apprentissage (de plus, nous pouvons compter le nombre de visualisations et la durée de chaque visualisation). « N'oubliez pas ! Nul besoin de venir au comptoir afin que je vous l'explique, vous n'avez qu'à visionner ceci. »
- Collaboration avec d'autres départements concernant l'honnêteté académique, l'apprentissage en parallèle aux programmes d'études, l'apprentissage en service et les programmes d'échange – quel rôle les services de bibliothèque peuvent-ils jouer dans ces initiatives ?

Les services de formation en bibliothèque et d'aide à la recherche (ou de renseignement) devraient miroiter la tendance actuelle dans le domaine de l'enseignement supérieur, qui consiste à mettre en valeur l'apprentissage continu au lieu de privilégier la situation actuelle; il faut plutôt préparer les étudiants à composer avec ce que leur réserve l'avenir. Auparavant, notre philosophie de formation documentaire voulait que l'on traite de tous les points pertinents. Désormais, nous présentons trois éléments clés ainsi que les services permettant de poser les nombreuses questions qui surviendront inévitablement plus tard, afin que l'apprentissage se produise en temps et lieu opportuns. Les « questions » seront donc toujours posées à la bibliothèque, mais elles seront de nature différente en raison de la simplification des outils jumelée à la complexité grandissante du monde de l'information. Les rapports Horizon de 2011 et 2012 (Johnson et al, 2011, 2012) indiquent que donner un sens aux sources d'information et évaluer la crédibilité de ces sources sont des habiletés de plus en plus importantes pour les étudiants. Nous devrions anticiper que les étudiants auront moins de difficultés touchant la découverte ou l'accès, mais qu'ils rencontreront des obstacles lorsqu'il s'agit de naviguer dans une mer d'information changeante, d'adopter une approche critique à l'utilisation de l'information ou encore de gérer ce déluge de renseignements judicieusement.

Comment pouvons-nous devenir des éducateurs ou des accompagnateurs de l'information plus visibles aux yeux des étudiants ? Tout d'abord, nous devons répondre à LEURS questions, plutôt que de mettre l'accent sur notre point de vue concernant ce qu'ils



devraient apprendre ou la façon dont ils devraient entreprendre la recherche. Nous devons respecter leurs préférences lorsque vient le temps de chercher et d'interagir avec l'information, partager notre expertise dans ce domaine (surprenons-les !), et les guider vers une utilisation intelligente de l'information. Ceci demandera également une adaptation de la part des membres du corps professoral. Qu'y a-t-il de mal à s'assurer que tous les étudiants savent utiliser Google de façon efficace pour trouver des renseignements dans leur domaine, et surtout évaluer et utiliser ces renseignements intelligemment ? Puisque les nouveaux outils de découverte sont de plus en plus communs dans les bibliothèques, l'exploration simultanée de Google et de ces outils constituerait un exercice exploratoire instructif pour les étudiants (Coco, 2012).

### **Conclusion**

De nos jours, il est plus facile de chercher que jamais auparavant, surtout grâce aux nouveaux outils de découverte qui rendent accessibles presque toutes les ressources de la bibliothèque par l'entremise d'une seule boîte de recherche simple comprenant des options pour limiter la recherche aux documents en texte intégral et accéder à ces documents facilement. Les bibliothécaires de référence devraient se réjouir du fait que le nombre de questions portant sur COMMENT trouver des renseignements continue à diminuer, puisqu'il s'agit des questions les plus ennuyeuses posées au service de renseignements. Nous pouvons désormais tourner notre attention vers le soutien de nos usagers dans le domaine de l'évaluation et de l'utilisation critique et créative de l'information. Il demeure que nous accusons toujours un léger retard : nous continuons à montrer aux étudiants comment trouver des renseignements, alors qu'ils réussissent très bien à le faire sans aide. Lorsque nous aurons adapté nos séances de formation afin de mettre l'accent sur la construction de sens et sur l'évaluation et l'utilisation de l'information, les bibliothécaires devront s'attendre à une augmentation du nombre de questions portant sur ces aspects. Présentement, nos usagers ne savent tout simplement pas que nous pouvons leur offrir ce genre d'aide.

Est-il donc probable que les bibliothèques universitaires de Hong Kong déplacent des ressources du bureau des renseignements vers d'autres aires de service, ou encore des salles de classe où des formations sont offertes vers d'autres endroits ? La réponse est à la fois un « oui » et un « non » catégoriques. Les méthodes traditionnelles de soutien à l'utilisateur et d'analyse standardisée, bien qu'elles soient plus familières et privilégiées par certains, continueront à diminuer en importance au fur et à mesure de l'évolution des programmes d'études, des méthodes d'accès à l'information, des attentes des usagers ainsi que des compétences informationnelles de ces derniers. Les directeurs de bibliothèques doivent tenir compte de leur environnement local, comprendre et réagir avec précaution aux tendances et préférences des usagers tout en provoquant le changement afin d'assurer une répartition des services qui maximisera leur impact sur le processus d'apprentissage.

## Références

Association of Research Libraries, [2011]. *Service Trends in ARL Libraries, 1991-2010*. <[http://www.arl.org/bm~doc/t1\\_pubser10.xls](http://www.arl.org/bm~doc/t1_pubser10.xls)>

Coco, P. (2012). *Convenience and its discontents: Teaching web-scale discovery in the context of Google*.  
<<http://acrlog.org/2012/01/27/convenience-and-its-discontents-teaching-web-scale-discovery-in-the-context-of-google/>>

Connaway, L.S. & Dickey, T.J., (2010). *The Digital Information Seeker: Report of Findings from Selected OCLC, RIN and JISC User Behavior Projects*.  
<<http://www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/reports/2010/digitalinformationseekerreport.pdf>>

Consiglio, D. et al (2011). *Evaluating IT and Library Services with the MISO Survey: (Research Bulletin 10, 2011)*. Boulder, CO: EDUCAUSE Center for Applied Research.  
< <http://www.educause.edu/Resources/EvaluatingITandLibraryServices/232855>>

Council of Australian University Librarians, [2012]. [*CAUL Statistics*].

<<http://statistics.caul.edu.au/>>

MISO: Measuring Information Services Outcomes, 2011.

<<http://www.misosurvey.org/>>

ERIAL Project, (2012). *Ethnographic Research in Illinois Academic Libraries*.

<<http://www.erialproject.org/>>

Head, A.J. and Eisenberg, M., (2012). *Project Information Literacy*.

<<http://projectinfo.org/>>

Johnson, L., Smith, R., Willis, H., Levine, A., and Haywood, K., (2011). *The 2011 Horizon Report*. Austin, Texas: The New Media Consortium.

<<http://www.educause.edu/Resources/2011HorizonReport/223122>>

Johnson, L., Adams, S., and Cummins, M. (2012). *The NMC Horizon Report: 2012 Higher Education Edition*. Austin, Texas: The New Media Consortium.

<<http://www.educause.edu/Resources/2012HorizonReport/246056>>