

# Analyse exploratoire d'un wiki académique : le cas d'EFRARD

**Kahina BELGAID**

Equipe Index-Paragraphe  
Université de Paris 8

## 1. Introduction

Depuis quelques années, la question de l'analyse des pratiques informationnelles suscite un intérêt croissant de la part de chercheurs en sciences de l'information et de la communication mais aussi d'autres disciplines, comme en témoignent notamment des travaux en psychologie cognitive, en informatique ou sociologie des usages. On parlera de « pratiques informationnelles » pour désigner la manière dont un ensemble de sources formelles ou non, d'outils, de compétences cognitives sont effectivement mobilisés dans les différentes situations de production, de recherche, et diffusion de l'information. (Chaudiron & Ihadjadene, 2010). Ces pratiques se diversifient avec l'apparition des dispositifs du Web 2.0 (Wiki, réseaux sociaux, CMS, logiciels de filtrage...) qui autorisent de nouvelles modalités de production et partage de l'information en fusionnant les fonctionnalités de recherche, d'édition et de communication.

Les individus, mais aussi les organisations, mettent aussi en œuvre des stratégies ou des politiques pour faciliter l'échange d'information et sa communication via des plateformes d'intermédiation (Wiki, Intranet, réseaux sociaux, etc.). Dépassant leur statut de simples récepteurs, les usagers jouent désormais un rôle actif dans l'organisation et l'évaluation de l'information. Comme le rappellent (C.Roth, Taraborelli et Gilbert, 2006), les wikis constituent sans doute un des exemples les plus saillants des systèmes de construction collective de contenus. Ces auteurs soulignent l'imbrication qui existe entre la croissance de la population et la croissance du contenu informationnel des wikis.

Les wikis sont caractérisés par la liberté d'écriture et de consultation, permettant la collaboration et le processus de partage de connaissances dans les organisations. Des études ont montré que, les wikis sont de plus en plus répandus dans les entreprises et les organisations (Danis & Singer, 2008), (Majchrzak et al, 2006). Selon ces travaux, le concept est assez bien accueilli par les professionnels en entreprise et dans le domaine de l'éducation mais le nombre d'utilisateurs actifs est moins important que le nombre d'utilisateurs passifs, les utilisateurs les plus jeunes sont les plus fidèles. Le domaine d'activité et la profession des usagers sont deux

facteurs primordiaux qui explicitent en partie le degré d'appropriation de ces dispositifs. Ainsi, la fréquence la fréquence d'utilisation des Wikis est plus important par exemple dans le domaine des technologies de l'information. La taille de l'entreprise est un autre critère distingue les différentes stratégies d'appropriation. Ainsi, les plus grandes structures utilisent plus les wikis pour plusieurs raisons, en l'occurrence, le manque de communication entre les différents employés parce qu'ils se connaissent pas ou pour la distance physique qui les sépare.

Contrairement à Wikipédia dans laquelle on trouve toute sorte d'information sur n'importe quel sujet, les wikis dans les organisations peuvent traiter un nombre restreint de thèmes. L'anonymat des utilisateurs (Danis & Singer, 2001) est un autre facteur qui différencie les Wikis d'entreprises par rapport aux wikis grand public. Dans une organisation, les utilisateurs sont parfois réticents à l'idée qu'un des collègues critique son travail et d'autres sont au contraire très motivés car se voient améliorer leur réputation en apportant des solutions aux problèmes.

L'objectif principal de cette communication est d'analyser les pratiques informationnelles d'universitaires sur différentes plates formes communautaires sur le Web, en tenant compte des différents profils utilisateurs ainsi que les situations qui peuvent de près ou de loin influencer leurs comportements quant à ces réseaux virtuels. Le choix s'est porté sur le réseau EFRARD qui est une plate forme communautaire francophone pluridisciplinaire, pour la recherche et le développement. Ce WIKI a aussi pour but de renforcer la coopération scientifique internationale, il compte des membres d'au moins 20 pays différents dans le monde, principalement chercheurs ou universitaires.

## **2. Etude empirique**

### **2.1. Terrain et contexte**

Le but de nos recherches c'est d'étudier les pratiques informationnelles dans le travail collaboratif et l'utilisation des réseaux sociaux, wikis et sites de partage scientifique ou d'information au sens large. Dans ce cas présent, avec l'enquête EFRARD, on s'intéresse tout particulièrement à étudier les différentes ressources collaboratives où un public ciblé (dans notre cas des universitaires) sélectionne son information ainsi que son rapport avec de ces ressources à savoir : apports informationnels, utilisation, modes d'interrogation, facteur de choix (fiabilité, confiance, gratuité...).

Pour rappel EFRARD est un dispositif créé à l'initiative d'un groupe de chercheurs à l'université Paris 8 (Kamga&Zreik, 2009), pour renforcer la communication et le partage de connaissances au sein de la communauté scientifique francophone.

Notre enquête a été réalisée en trois étapes principales. Dans la première, on s'est concentrés sur l'étude de l'outil, sur ses fonctionnalités et la communauté, afin de mieux cerner l'échantillon d'individus sur lequel on allait travailler. L'étape suivante, on a réalisé des interviews sur une sélection de participants. Les interviews ont été réalisées soit par vidéo conférence, soit par emails interposés pour les membres résidents dans des pays avec un grand décalage horaire avec Paris. Nous avons réalisé en tout 76 interviews auprès de 36 participants.

## 2.2. Analyse des résultats

### A- Sources d'information

Les dispositifs utilisés comme moyens d'accès à l'information sont divers. Néanmoins, la place très importante d'Internet, celle aussi de la communication avec des collègues, peuvent être retenues : il est clair que la recherche d'information est loin de passer exclusivement par des moyens d'accès formels et validés par une structure traditionnelle. Le premier moyen d'accès à l'information est Internet : 70,89 % y ont fréquemment ou toujours recours lors de leur recherche d'information. 84,61% répondent qu'ils interrogent les moteurs de recherche sur le Web, principalement Google, 38,46% interrogent des bases de données telles que la BNF ou les catalogues universitaires. Viennent ensuite les réseaux sociaux et les wikis. Près de 15% des participants citent EFRARD parmi leurs ressources principales.

L'usage de l'email demeure le moyen de communication le plus utilisé. 82,26% de la population étudiée travaillent en collaboration, les moyens de communication qu'ils choisissent pour ce faire sont souvent les mêmes : la messagerie (eMails, messageries instantanées, Chat...), le face à face et le téléphone, avec 84,61% pour la messagerie, et 53,48% pour le face à face et le téléphone. Les participants utilisent beaucoup les forums aussi pour collaborer avec un pourcentage de 46,15, suit derrière les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Viadeo...) avec juste 30,76% et sont très rares les personnes qui collaborent via des wikis.

Dans une étude antérieure, B. Evans, S. Kairam et P. Pirolli<sup>12</sup> (2009) ont défini trois pratiques collaboratives pour la collecte d'information *directed asking*, *public asking* et *researching*. Après avoir observé différents comportements d'utilisateurs, qui pour avoir l'information, envoyaient des mails ou interrogeaient directement leurs amis en utilisant la messagerie instantanée (*directed asking*), puis s'adressaient à un groupe d'individus à la fois (*public asking*, Elle s'applique aussi sur l'utilisation des forums de discussion). Et enfin interrogent des moteurs de recherche a été catégorisée dans *Researching*. Néanmoins, Ils ont prouvé que la

---

<sup>12</sup> Brynn M.EVANS, Sanjay KAIRAM, Peter PIROLI (2009). Exploring the Cognitive consequences of Social Search, Student Research Competition.

combinaison de ces trois activités est beaucoup plus productive pour un processus de recherche.

#### B- Utilisation d’EFRARD

Bien que notre échantillon d’individus soit composé de membres d’EFRARD, la fréquence de leurs utilisations de cette dernière est très réduite. Il n’y a que 7,7% des membres qui vont fréquemment sur EFRARD, 30,76% n’y vont presque jamais. Les moteurs de recherche, les bases de données et les réseaux sociaux les plus connus sont les plus fréquentés avec plus de 85% des participants qui affirment s’y rendre tous les jours.

Neuf des personnes interrogées au cours de notre étude n’ont pas réussi à définir le degré de fiabilité et le degré de facilité d’EFRARD car elles ne l’utilisent pas assez comme source d’information pour pouvoir donner un avis. 27 participants sur les 36 trouvent que c’est une ressource fiable, cependant, pas très facile d’utilisation à 88,88%. Parmi les raisons qui laissent les utilisateurs réticents envers EFRARD c’est la liberté d’accès et le manque de contrôle et de structure des contenus, la première raison est d’ailleurs le plus important car ils n’arrivent pas à faire complètement confiance au wiki et le considérer comme ressource fiable à 100%. Un des points négatifs d’EFRARD, selon les utilisateurs, c’est aussi le nombre insuffisant de membres actifs de la plate forme, la majorité des participants choisissent une plate forme collaborative par rapport à la quantité d’information qu’elle contient, et un faible pourcentage sur l’étendue de sa communauté. Ils tiennent compte également de l’information après utilisation.

#### C- EFRARD et le partage de connaissances

Après analyse statistique de tous les résultats, on n’a pas trouvé un lien direct entre l’utilisation d’EFRARD l’utilisation d’une autre ressource. Cependant, il en existe un avec la raison pour laquelle les individus on rejoint la communauté, ce qui est visible encore plus entre cette motivation et leur mode d’utilisation de la plate forme. 92,30% des utilisateurs affirment que ce qui les a motivé pour faire partie de la communauté EFRARD c’est de tisser des liens et rester en contact avec des collègues et la communauté scientifique francophone au niveau national et international et rester au courant des événements scientifiques organisés, l’activité de cette communauté en l’occurrence « le forum francophone pour la recherche et le développement », contre 15,38% qui sont motivé par le partage de connaissance scientifique via le wiki. Ce qui ressort dans l’étude des usages quand on observe un pourcentage de 69,07 de membres passifs, qui ne font que consulter les pages.

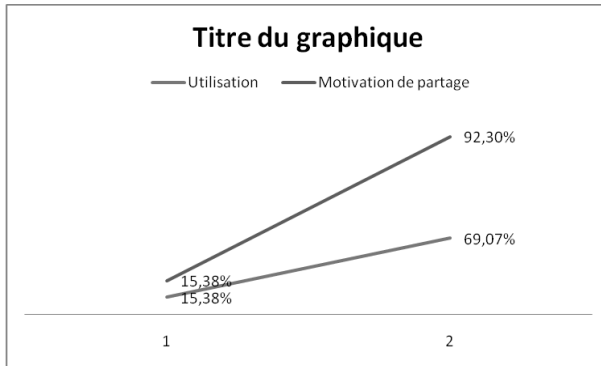


Fig 2. Le lien entre l'utilisation active d'EFRARD et le facteur partage de connaissance via le Wiki

### 3. Conclusion et discussion

Cette étude exploratoire nous a permis de répondre à pas mal de nos interrogations, on en déduit que le profil utilisateur n'a pas beaucoup d'influence sur l'utilisation du wiki, les enseignants chercheurs qui forment la plus grande partie de notre échantillon d'individus, travaillent en collaboration mais utilisent souvent des moyens de communication et de partage assez basiques comme le téléphone, les vidéos conférences et les eMails, ils suivent le même comportement que les internautes de façon plus large, c'est-à-dire, utilisent les plates formes les plus populaires et les plus connues sur le Web telles que les réseaux sociaux, les forums et les wikis. Cependant, ils ont une approche différente des wikis, qu'ils utilisent avec une certaine retenue, ils restent toujours fidèles aux banques de données fiables, aux récits et écrits d'auteurs non anonymes et préfèrent dans l'idéal collaborer avec des personnes qu'ils connaissent. Dans un avenir proche, nous envisageons d'explorer les usages d'une nouvelle communauté, dans le domaine professionnel de l'entreprise ou dans un environnement médical.

### Bibliographie

- EVANS B., KAIRAM S., PIROLI P. (2009). Exploring the Cognitive consequences of Social Search, Student Research Competition.
- PIROLI F. (2010). Web 2.0 et pratiques documentaires. Les Cahiers du numérique (Vol. 6), p. 81-95.
- CHAUDIRON S., Ihadjadene M. (2010), « De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles », in Études de Communication n°35, CEGES, Décembre 2010, p. 13-29.

## Le "Document" à l'ère de la différenciation numérique

- DANIS C , Singer D. (2008). A wiki instance in the enterprise: opportunities, concerns and reality, Proceedings of the 2008 ACM conference on Computer supported cooperative work, November 08-12, 2008, San Diego, CA, USA
- KAMGA R., ZREIK K. (2009) "Les nouveaux enjeux de la mise en valeur du Patrimoine scientifique et technique de la recherche dans l'espace Francophone". In Patrimoine 3.0 : Actes du douzième colloque international sur le document électronique (CIDE.12). Ed. Europia, Paris, 2009.
- GIMAZANE Ret al. (2010). Nouveaux documents, nouvelles compétences. Documentaliste-Sciences de l'Information (Vol. 47), p. 56-67.
- ROTH C., Taraborelli, D., Gilbert, N. (2008). Démographie des communautés en ligne: le cas des wikis. Réseaux. 205-240
- SPENCE P., REDDY, M., and HALL R. (2005). A Survey of Collaborative Information Seeking Practices of Academic Researchers. In Proc. of ACM Conf. on Supporting Group Work (Group'05). Sanibel Island, Fl. Nov 6-10. pp. 85-88.
- MAJCHRZAK A , WAGNER C , Yates D., 52006) Corporate wiki users: results of a survey, Proceedings of the 2006 international symposium on Wikis, August 21-23, 2006, Odense, Denmark