

Impact des outils du web 2.0 sur les comportements de veille

Carine Dou Goarin*, **Valérie Léveillé***, **Hervé Rostaing***
Nicolas Delaforge**

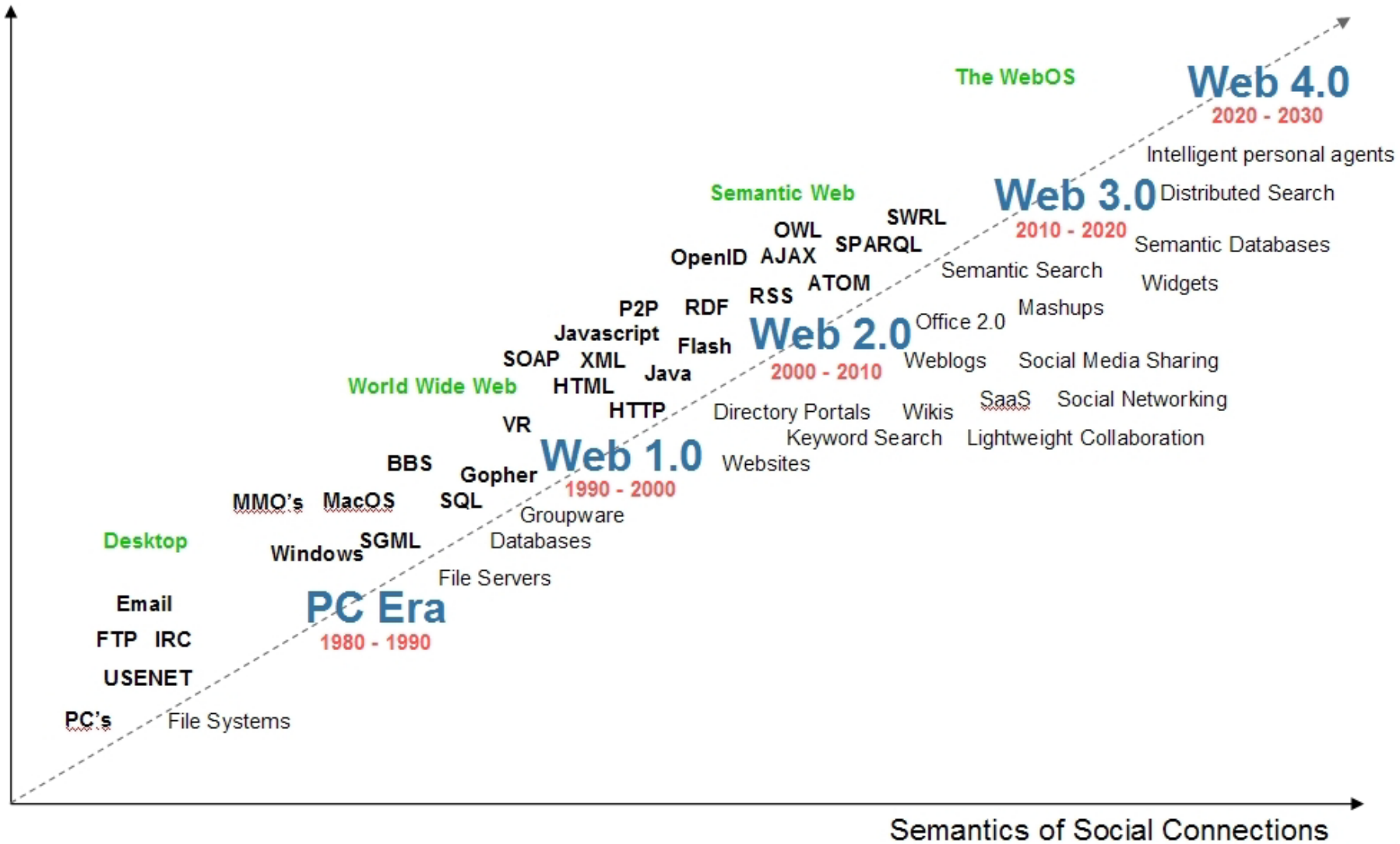
* Aix-Marseille Université, IRSIC EA 4262

** Mnémotix, ingénierie des connaissances et du web sémantique

Principaux résultats de l'analyse

Evolution du Web

Semantics of Information Connections



Affirmations souvent rencontrées dans la littérature sur le sujet

Démocratisation du web 2.0

- Connaissances du concept ? des outils du web 2.0 ?
- Facilité d'accès à des infos inédites ?
- Usage à des fins perso et professionnelles ?
- Facilité d'appropriation des outils et des pratiques ?

De nouvelles sources en information ?

- Quelles info sont collectées depuis ce média ?
- Viennent-elles se substituer aux infos des anciennes sources ?
- Viennent-elles compléter les infos des anciennes sources ?
- Sont-elles détentrices d'infos exclusives ?

De nouveaux usages

- Changement des pratiques de veille ?
- Maîtrise des nouveaux modèles d'usage (infobésité, fiabilité, pérennité des outils, sécurité...) ?
- Données collectées rediffusées ?
- Données intégrées aux processus de création d'info élaborée ?

De nouveaux outils révolutionnaires

- Technologies facilement intégrés dans les processus de travail (diffusion, partage, valorisation, classement, travail co...) ?
- Technologies déjà intégrés aux SI ?
- Personnalisation des outils pleinement mis en œuvre ?

Champs d'analyse

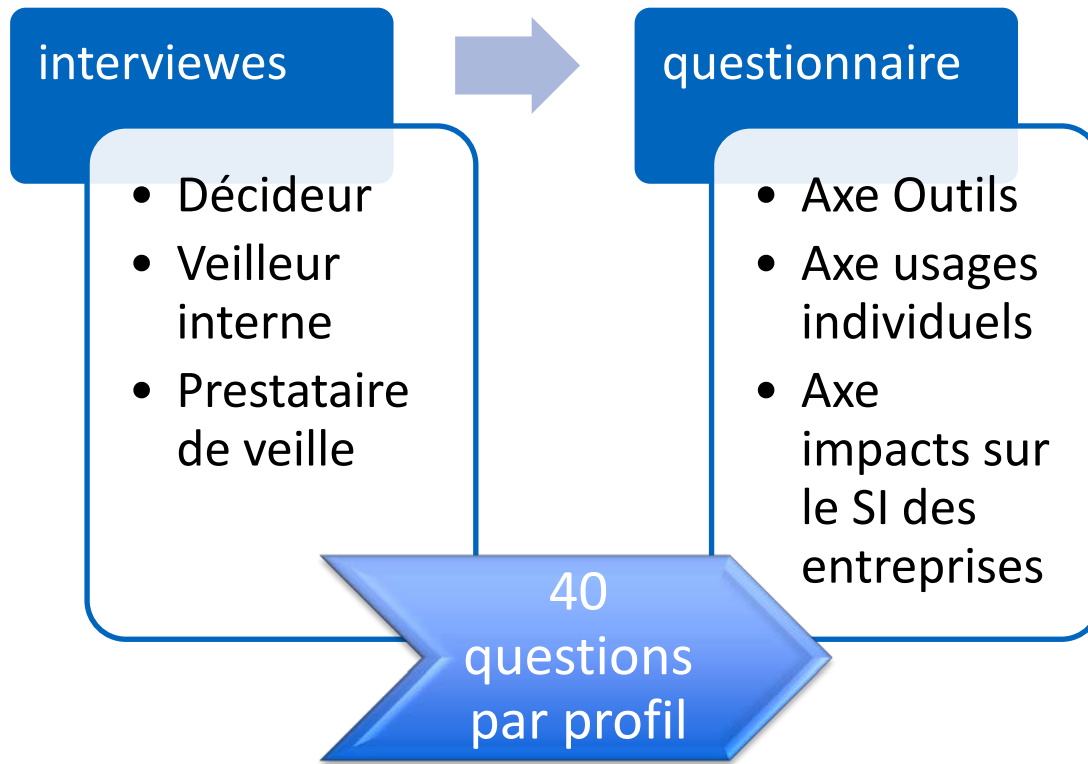
Les outils du Web 2.0 ont-ils modifié :

- le comportement individuel du veilleur, et ses méthodes de travail ?
- le dispositif de veille de l'entreprise ?



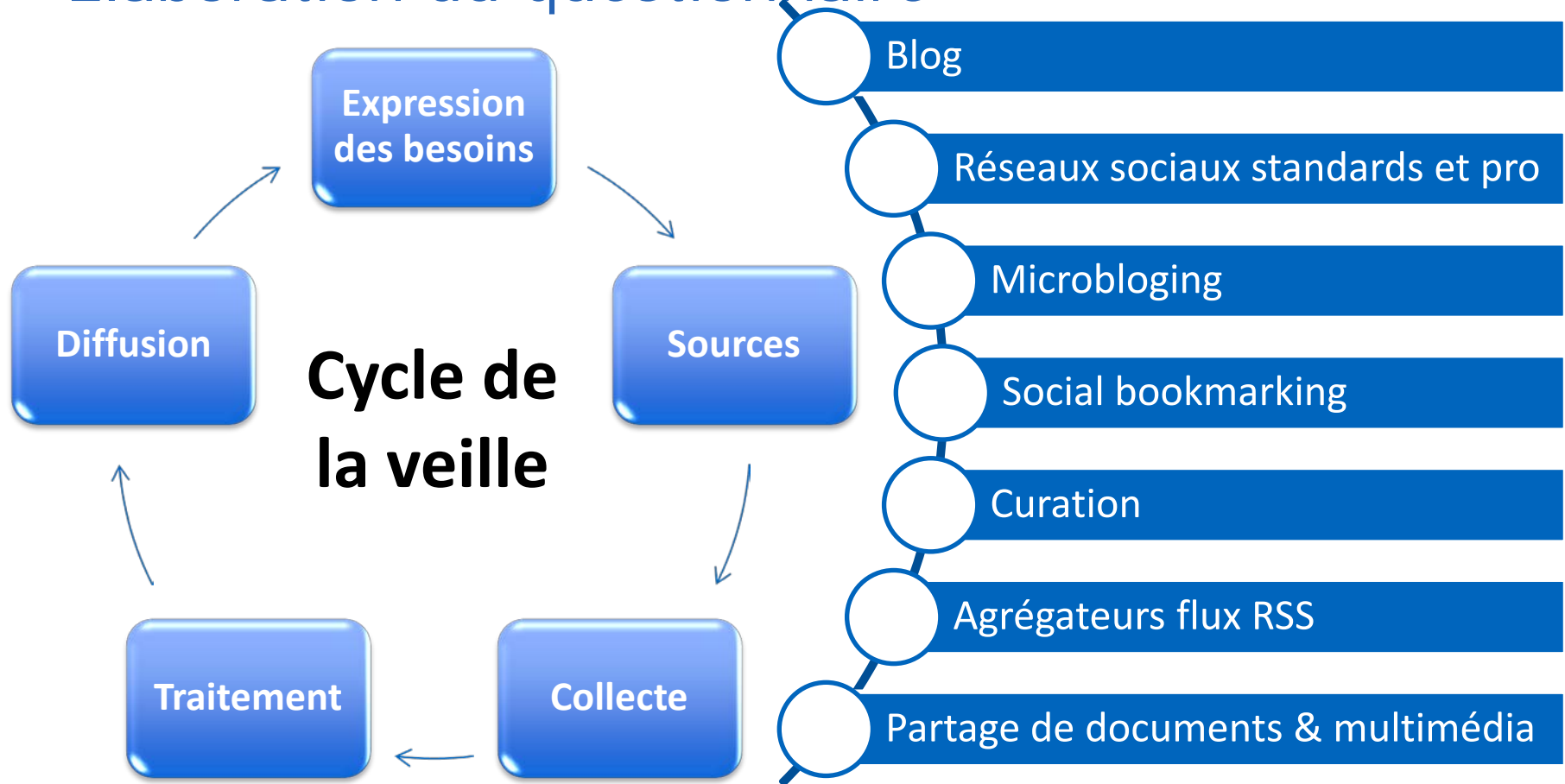
Méthode de l'enquête

Analyse quantitative des pratiques des outils du outils du Web 2.0 des professionnels de la veille et de l'information



<http://tinyurl.com/web2-veille>

Elaboration du questionnaire

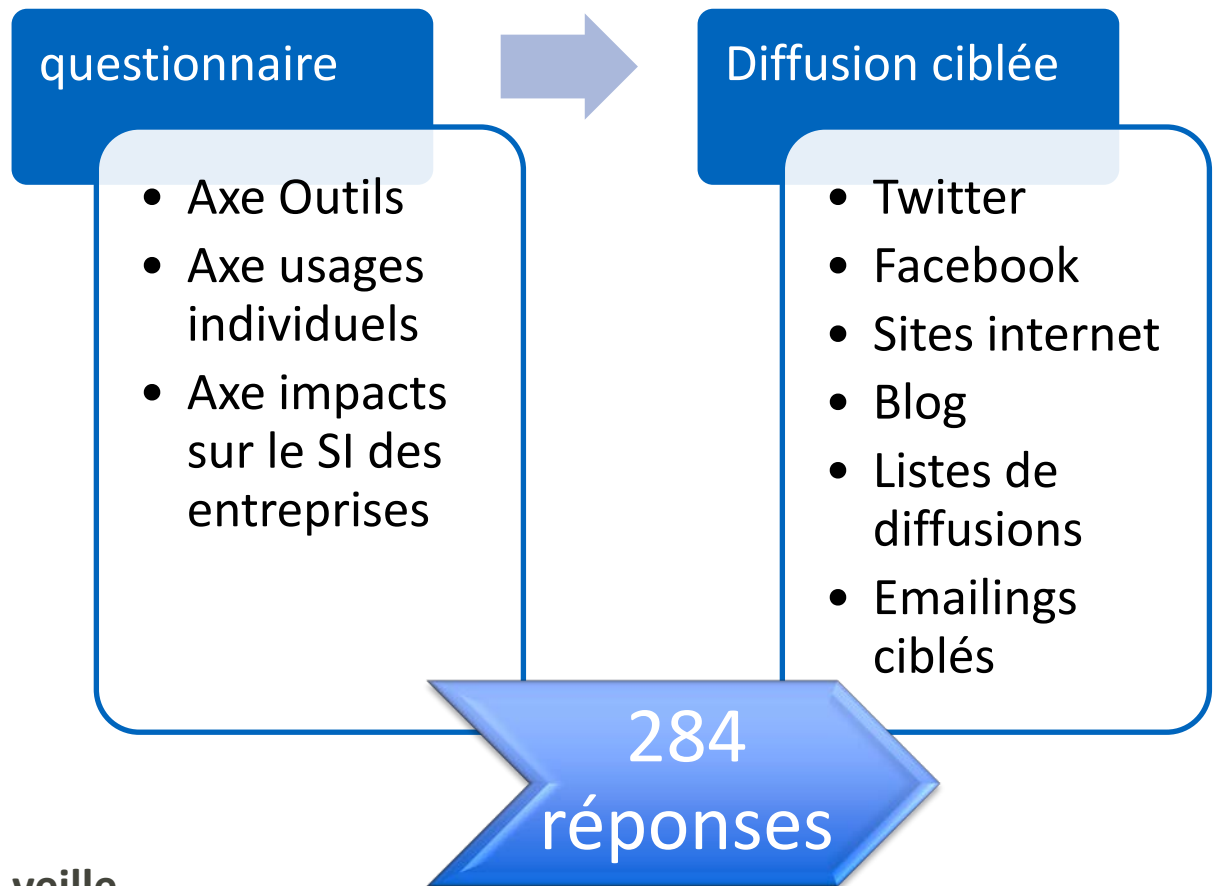


Usage individuel (pro) et intégration dans le système d'information de l'entreprise

<http://tinyurl.com/web2-veille>

Méthode de l'enquête

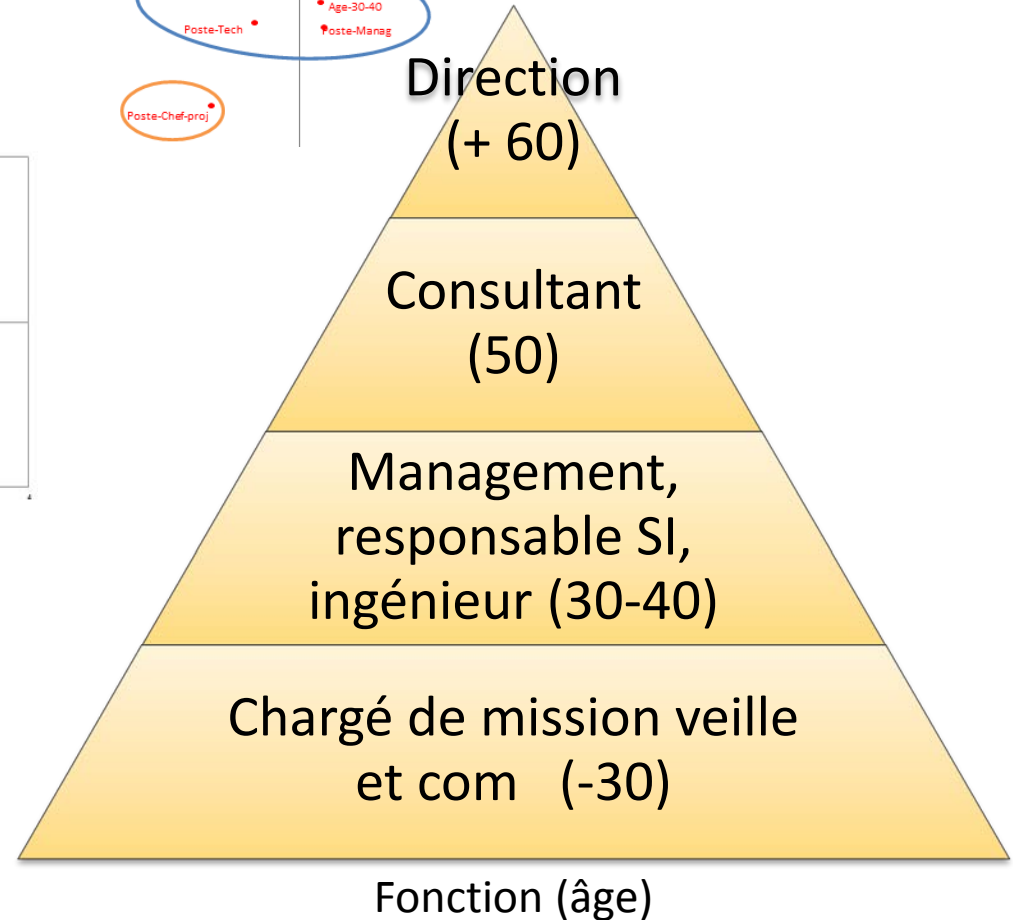
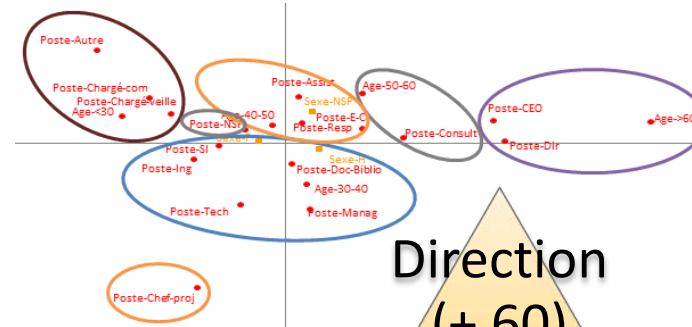
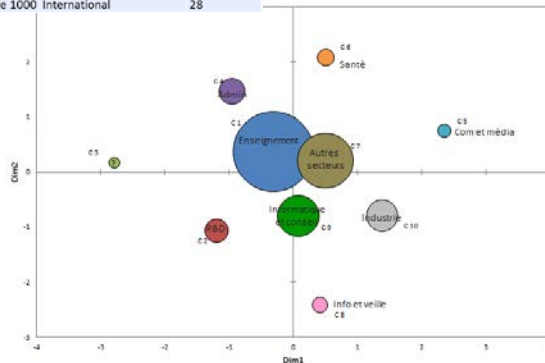
Analyse quantitative des pratiques des outils du Web 2.0 des professionnels de la veille et de l'information



<http://tinyurl.com/web2-veille>

Caractéristiques de l'échantillon

Profil	Secteur	Statut	Taille	Marché	Nb d'enquêtés
C1	Enseignement	Public	50 à 1000	Local à National	73
C2	R&D	Tous	+ de 1000	International	21
C3	nc	Privé, Semi-public	variée	varié	10
C4	Administration & Communication média	Public	100 et +	Régional à National	23
C5	nc	Privé	10 à 50	National à International	12
C6	Santé	varié	100 et +	varié	15
C7	Autres secteurs	Privé	100 et +	National à International	50
C8	Information et veille	Privé	- de 50	National à International	14
C9	Informatique et conseil	Privé	- de 50	International	37
C10	Industrie	Privé	+ de 1000	International	28



- + Répartition des différentes tailles des organismes
- + Représentation de tous les secteurs

Adéquation de l'échantillon à la cible souhaitée

L'échantillon connaît bien le web 2.0 :

- **A titre privé : 90% utilisent ou connaissent bien**
- 78% disent l'utiliser au quotidien et 12% l'utilisent assez peu mais connaissent
- 81% utilisent Facebook (ou un autre RS), 61% GoogleDrive (ou autre) ...
- **A titre professionnel : 87% l'utilisent pour s'informer ou connaissent les outils**
- 55% disent utiliser le web 2.0 pour s'informer, 32% n'en utilise aucun mais connaissent les outils

L'échantillon connaît la veille et ses pratiques : 96% y sont sensibilisés

- La veille est intégrée dans l'entreprise (74%) et 22% souhaitent l'intégrer dans leur entreprise
- 69% pratiquent la veille depuis plus de 5 ans (seulement 5% depuis moins d'1 an)
- 68% passent plus de 5h par semaine à pratiquer la veille

Résultats de l'enquête

**Les outils du web 2.0 ont-ils
modifié le comportement du
veilleur et ses méthodes de
travail ?**

Le veilleur et sa méthode de travail - questionnement

Connaissances des outils du web 2.0

- Les différents types d'outils du Web 2 sont-ils utilisés à titre professionnel ?
- Quel est leur degré de satisfaction et d'utilisation pour les différentes étapes de la veille ?

Comment se positionne le veilleur face aux nouvelles caractéristiques des outils 2.0 ?

- Caractéristiques spécifiques des outils du Web 2 : gratuit, simple d'utilisation, potentiellement générateur d'infobésité et de désinformation , pouvant disparaître ou devenir payant à tout moment.
- Caractéristiques des outils de veille standards : payant, lourd à installer, nécessite des compétences spécifiques

Impact des nouveaux usages

- Gain de temps dans les différentes étapes de la veille ?
- Simplification du travail ?
- Validation de l'information ?

Le veilleur et sa méthode de travail - résultats

Le Web 2.0 est essentiellement une source d'information

- Web 2.0 : source d'information
- Gain de temps dans la collecte (48%) et la diffusion (37%)
- 87% des répondants surveillent une source 2.0
- Surveiller de gros volumes (de sources) d'information

L'information 2.0 est devenu indispensable

- information utile
- Surinformation : pas de problème majeur lié à l'infobésité
- Validation : facile (37%) mais chronophage (52%)
- Le veilleur a un rôle de filtre de l'information collectée

Le Web 2.0 procure de l'autonomie et de la flexibilité.

- La précarité des outils n'a pas d'effet dissuasif sur leur utilisation
- Autodidacte sur la formation aux outils 2.0 (60%)

L'e-mail est toujours prépondérant

- Nomadisme : travail en flux tendu
- Prépondérance de l'utilisation du mail (en matière d'alerte)
- En matière de diffusion

Résultats de l'enquête

**Les outils du web 2.0 ont-ils
modifié le dispositif de veille de
l'entreprise ?**

Les outils du web 2 ont modifié le dispositif de veille de l'entreprise – Questionnement

Analyse de la veille traditionnelle :

- Sources d'informations classiques
- Produits d'informations classiques
- Mode de diffusion
- Structures dédiées

Du point de vue du SI de l'entreprise :

- Outils du Web 2 intégrés ?
- Info 2.0 intégrée dans le SI ?

Utilisation de l'info 2.0 pour la prise de décision :

- Dans les prestations de veille
- Au niveau de la Direction Générale

Les outils du web 2 ont modifié le dispositif de veille de l'entreprise - résultats

Le Web 2.0 n'a pas rendu la veille obsolète

- Structures de veille toujours existantes
- Les sources classiques sont toujours utilisées
- Produits de veille classiques toujours présents

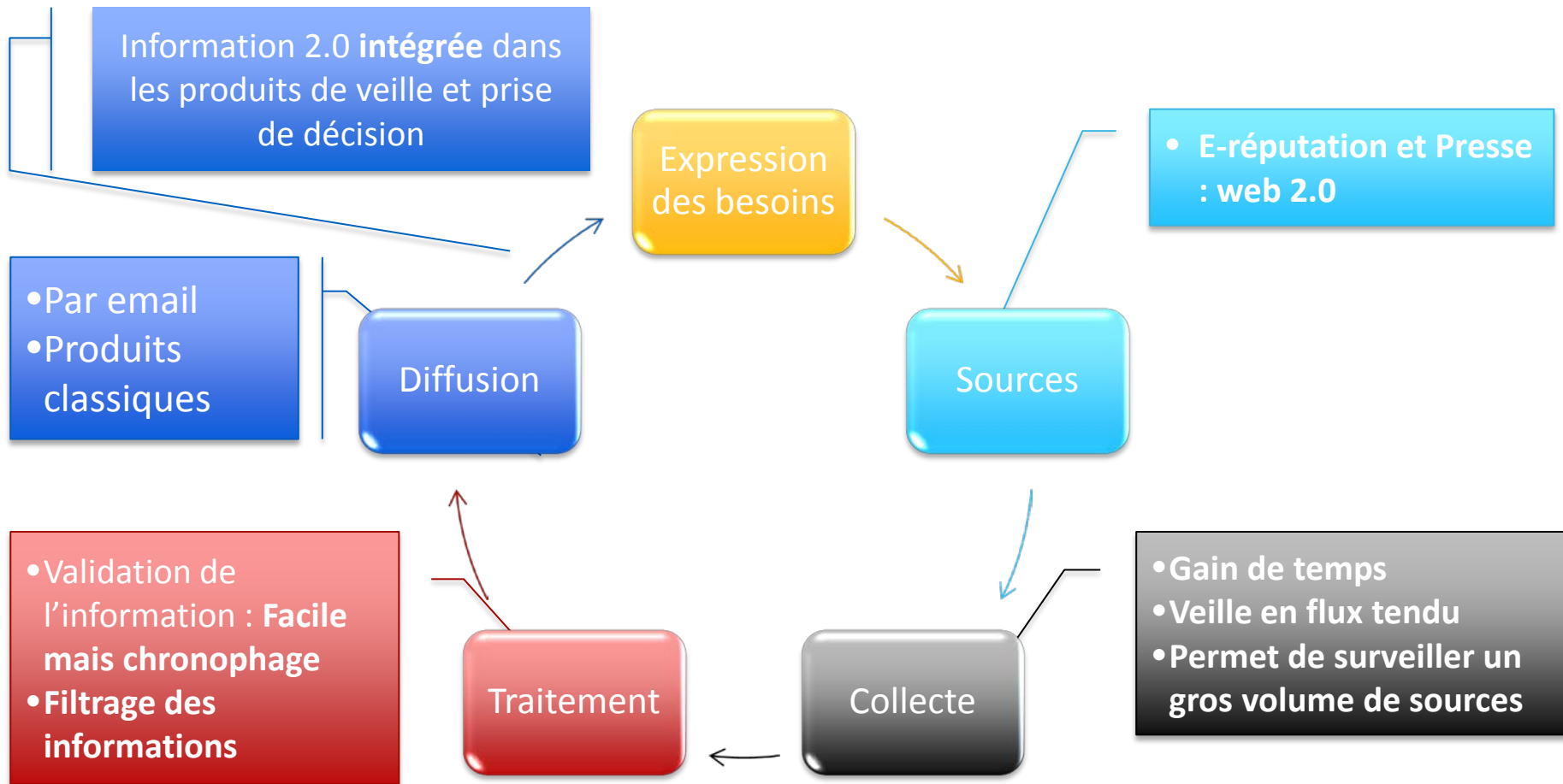
Web 2.0 sources d'infos

- Complémentarité avec les sources classiques
- Privilégié pour la e-réputation et la veille presse

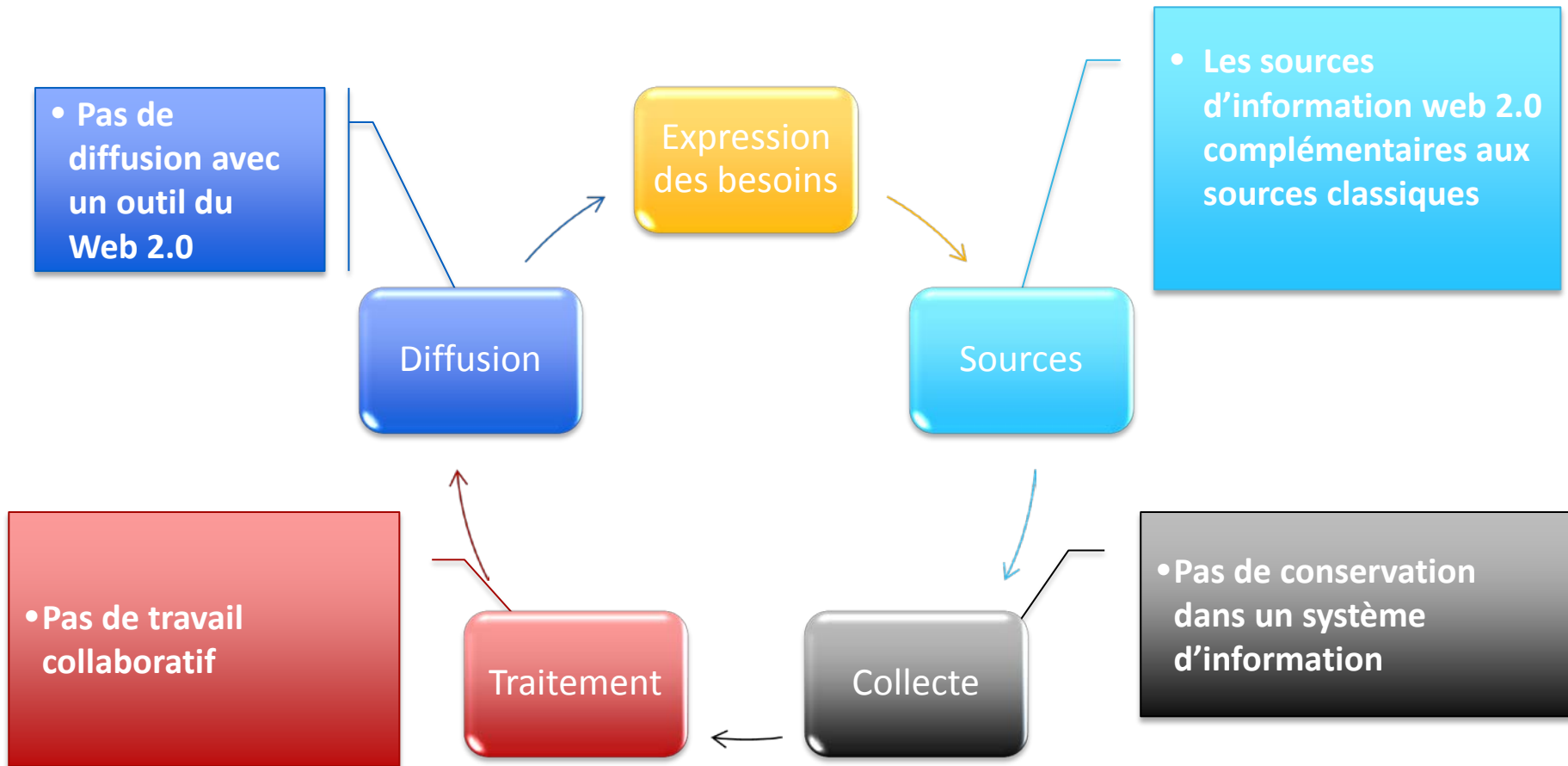
Le Web 2.0 absent des SI des entreprises !

- Très peu d'outils du web 2 intégrés dans les SI
- Diffusion par email

Impact des outils du Web 2.0 sur la veille



Absence d'impact des outils du Web 2.0 sur la veille



Information 2.0 – Le Paradoxe

- Intégrée par 82% des veilleurs et 75% des consultants dans les produits d'informations
- Utilisée pour les prises de décisions au niveau de la Direction Générale et Stratégique (82%)
- Non intégrée dans le SI de l'entreprise

**Phénomène du « bring your own device » + Outils 2.0 utilisé de manière privée : la veille 2.0 échappe à la hiérarchie
(besoin d'intégrer les outils 2.0 dans les SI de l'entreprise)**

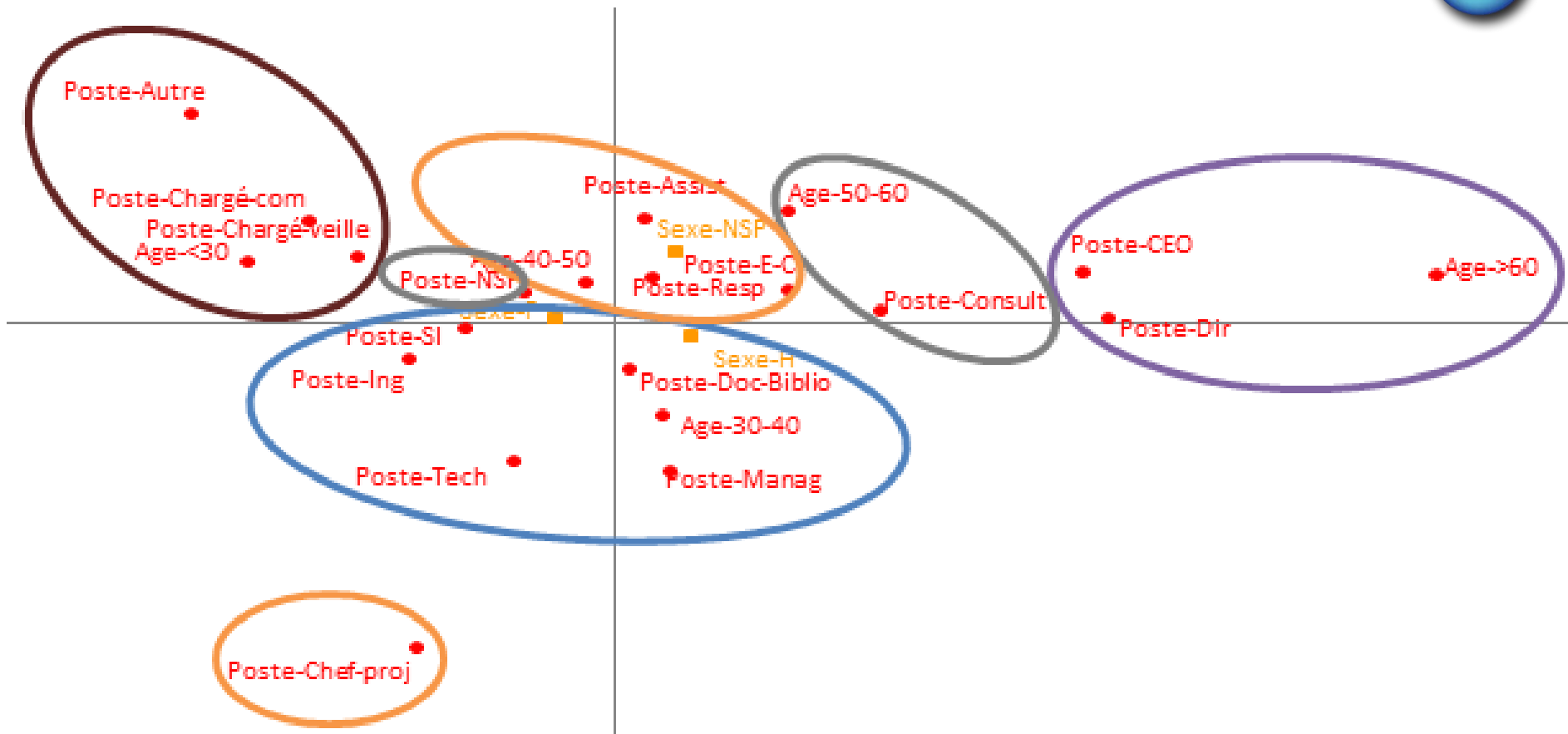
L'information 2.0 est gérée mais pas grâce à l'informatique et aux outils 2.0 (et notamment à l'oral !)

Appropriation des outils 2.0 au niveau du salarié (individuellement) mais pas à celui de l'entreprise (pb hiérarchique, confidentialité, organisation, législation...)

MERCI DE VOTRE ATTENTION

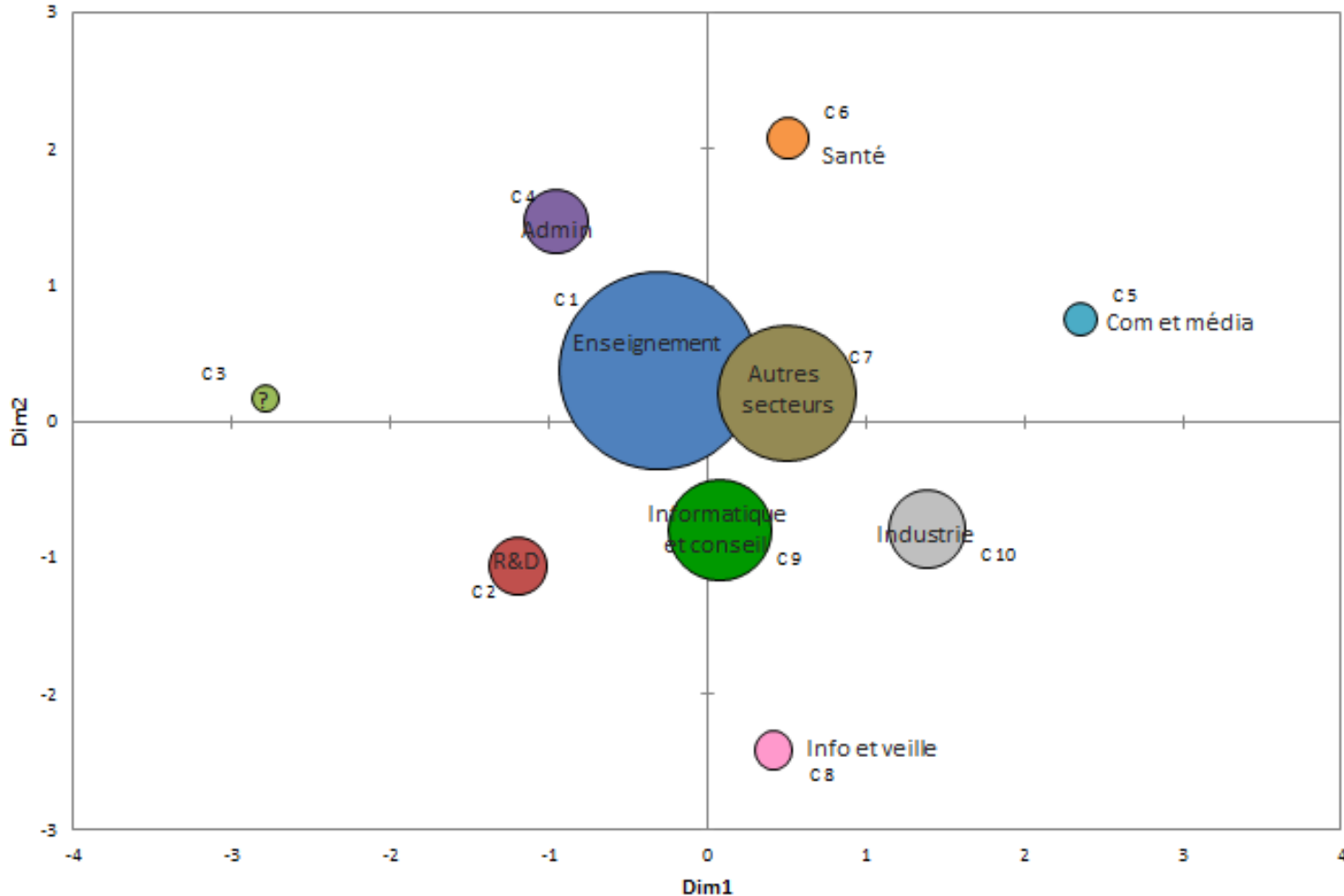
Carine Dou Goarin

Caractéristiques de l'échantillon



Profils obtenus par une classification automatique par une CAH (distance euclidienne, méthode de Ward) des coordonnées de la projection multidimensionnelle des caractéristiques Age et Poste des répondant par une Analyse factorielle des correspondances multiples.

Caractéristiques de l'échantillon



Représentation par Analyse de proximité (MDS) des distances entre les groupes de profils obtenus par une classification automatique (méthode des K-means) des profils Secteur+statut+Taille+Marché des organismes des personnes enquêtées.

Caractéristiques de l'échantillon

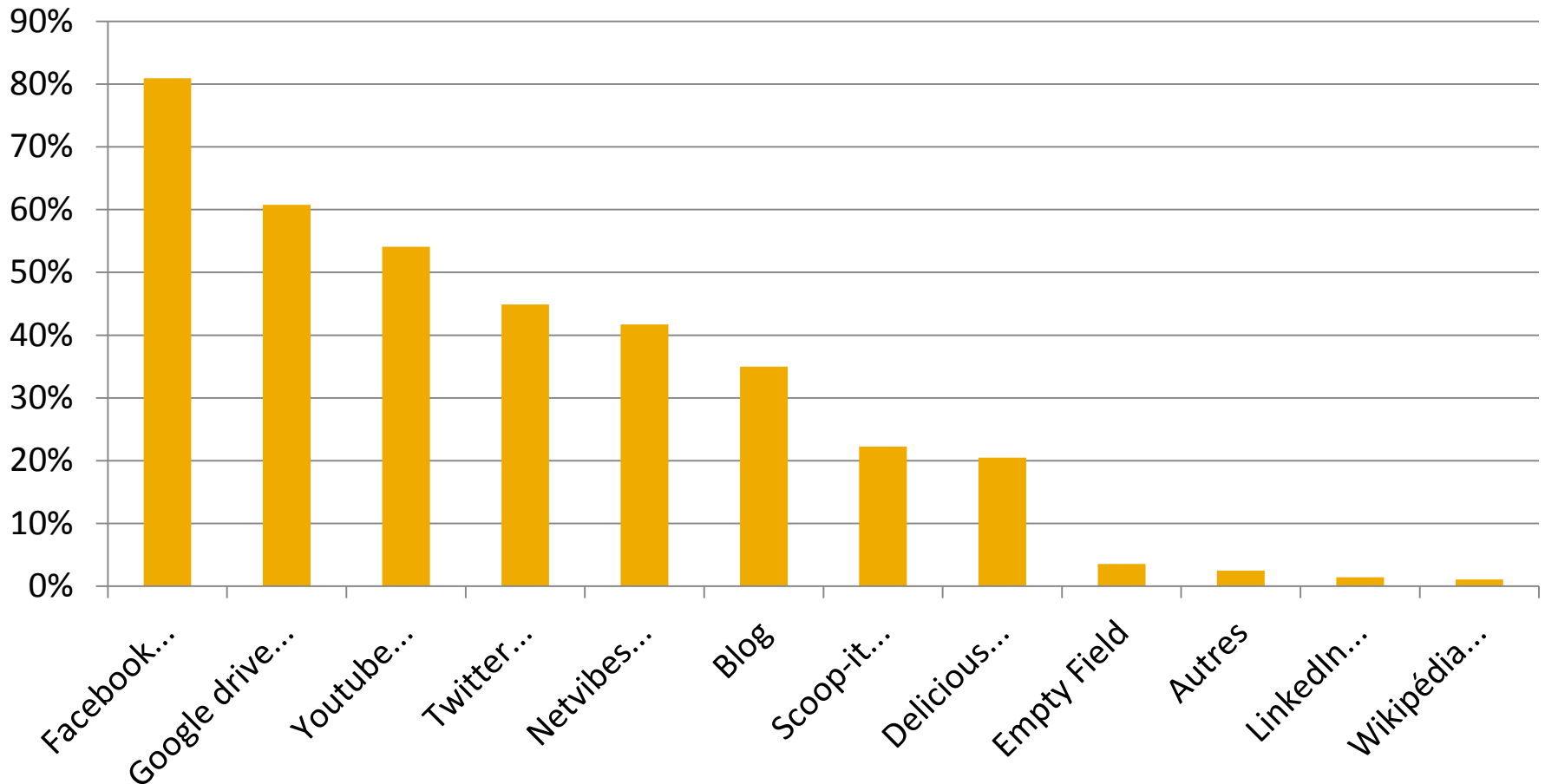


Profil	Secteur	Statut	Taille	Marché	Nb d'enquêtés
C1	Enseignement	Public	50 à 1000	Local à National	73
C2	R&D	Tous	+ de 1000	International	21
C3	nc	Privé, Semi-public	variée	varié	10
C4	Administration	Public	100 et +	Régional à National	23
C5	Communication & média	Privé	10 à 50	National à International	12
C6	Santé	varié	100 et +	varié	15
C7	Autres secteurs	Privé	100 et +	National à International	50
C8	Information et veille	Privé	- de 50	National à International	14
C9	Informatique et conseil	Privé	- de 50	International	37
C10	Industrie	Privé	+ de 1000	International	28

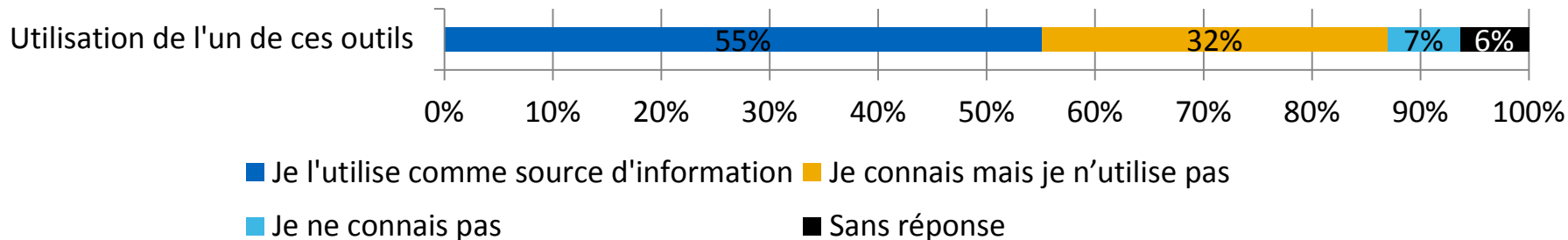
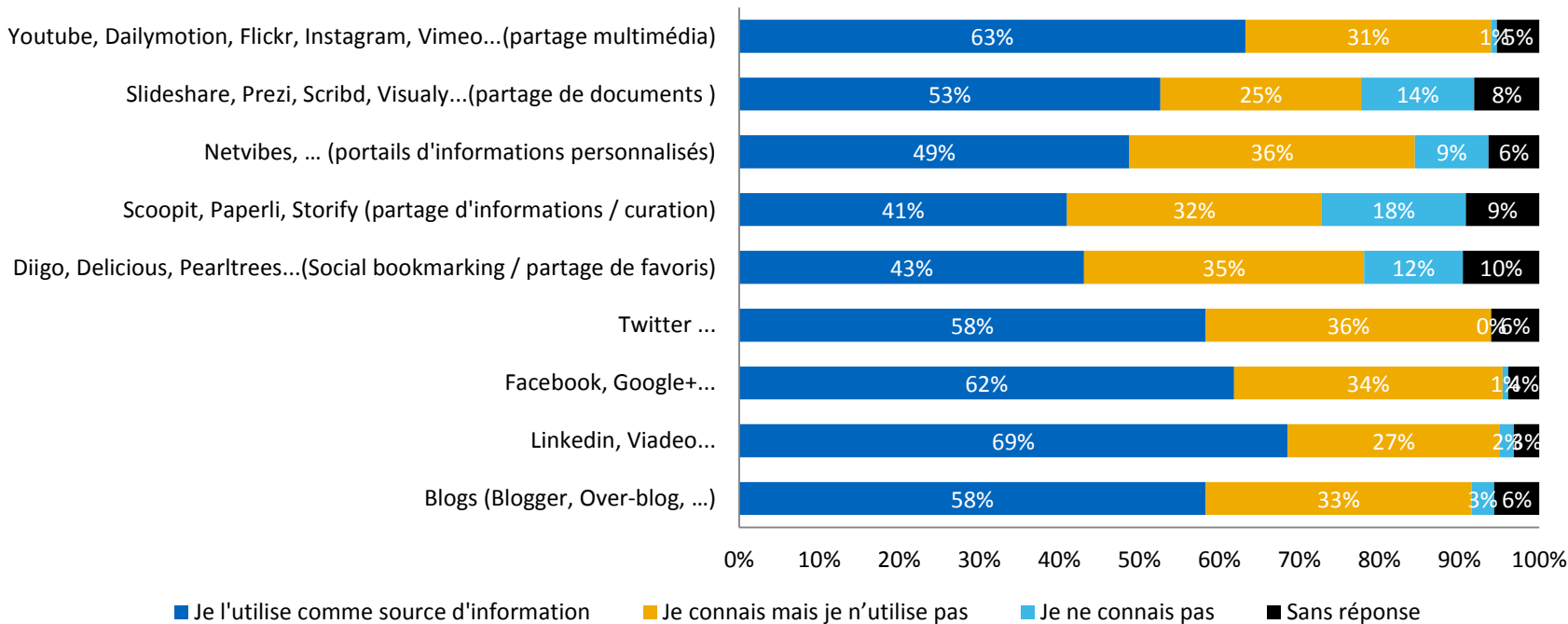
Principales caractéristiques des profils des organismes

Tableau synthétique de l'analyse des résultats du clustering Analyzer par K-means

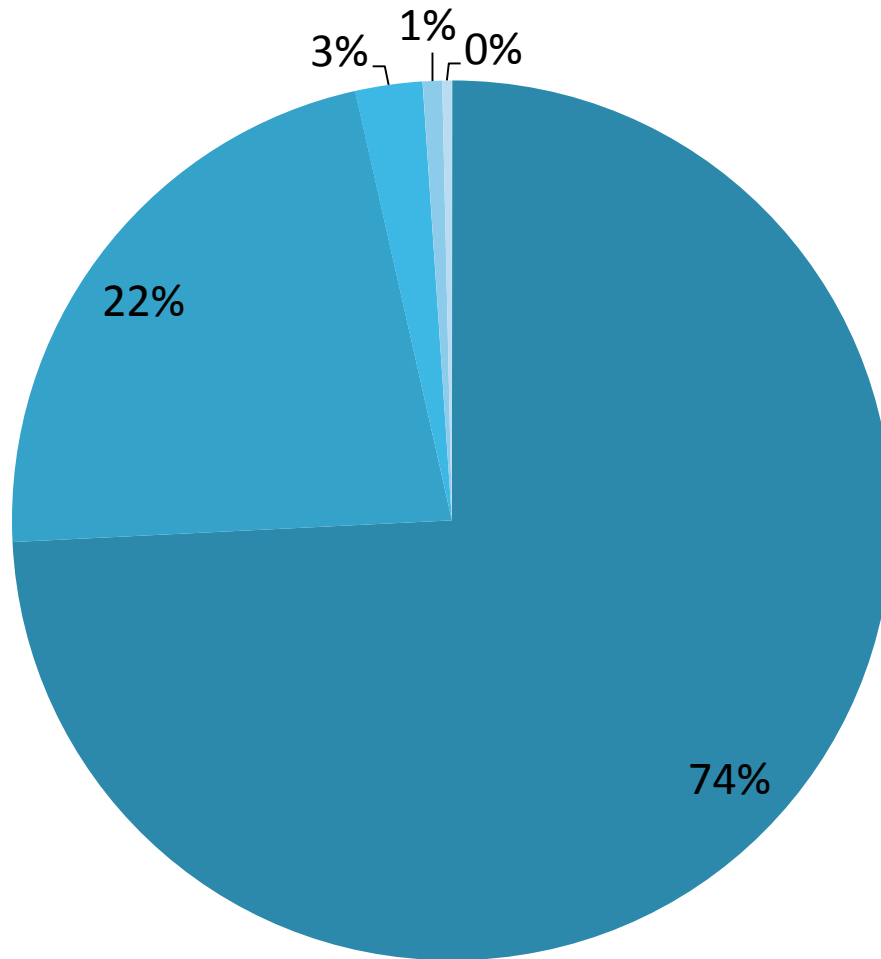
Quels sont les outils du web 2.0 que vous utilisez à titre personnel (dans le cadre privé) ?



Quels sont les outils du web 2.0 que vous utilisez à titre personnel (dans le cadre professionnel) ?



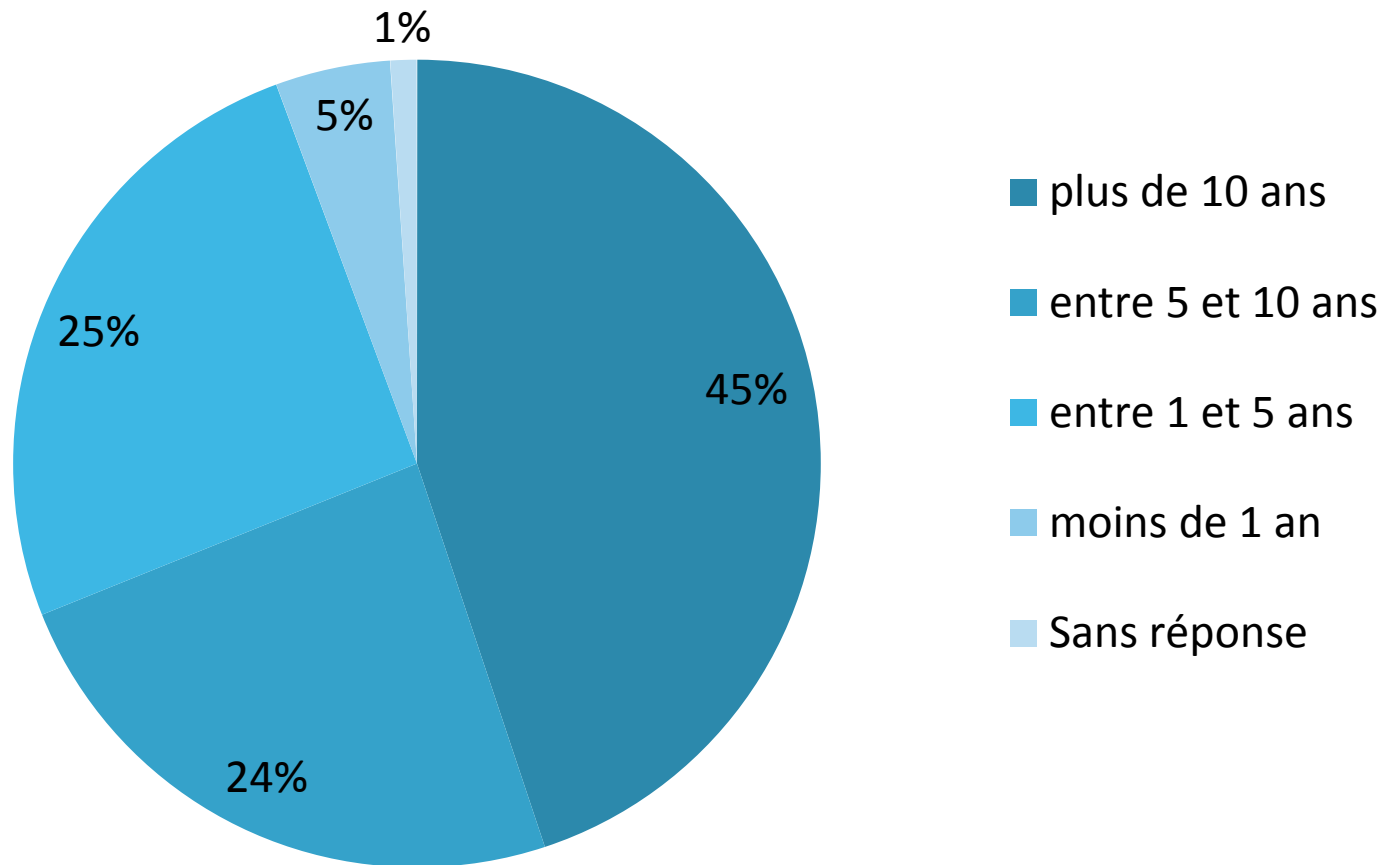
Que vous évoque la notion de veille ?



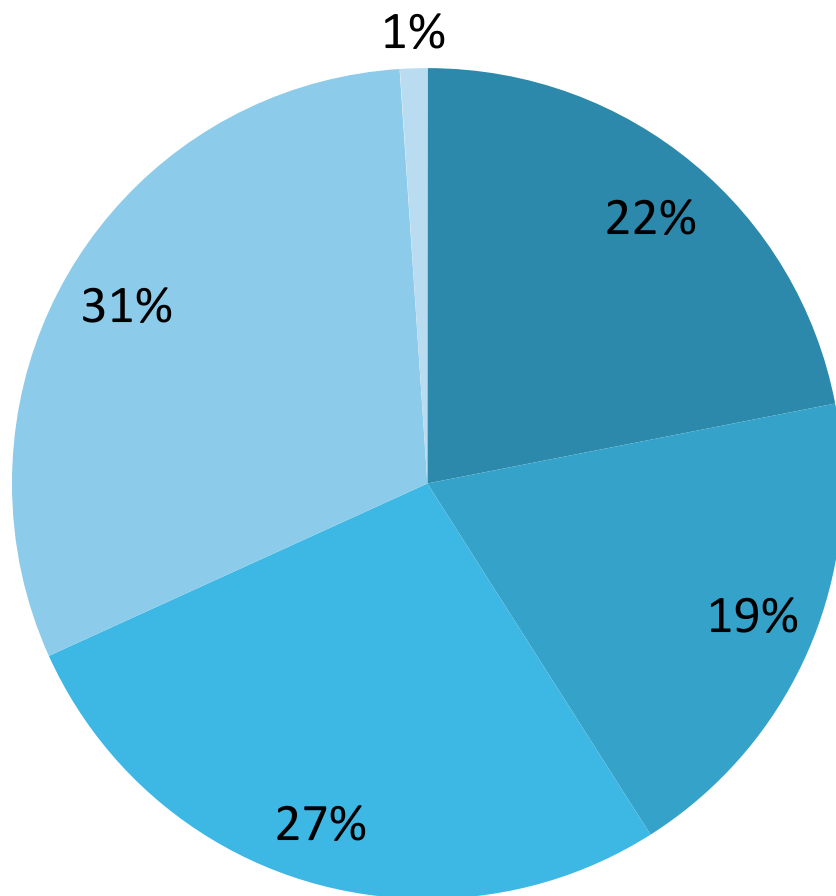
- La veille est intégrée dans le management de mon organisme professionnel
- Cela m'intéresse et je souhaite intégrer des actions de veille dans mon activité professionnelle
- J'en ai entendu parler mais le concept reste abstrait
- Je n'en ai jamais entendu parler
- Sans réponse

Depuis combien de temps faites-vous la recherche d'information ?

(en considérant l'ensemble de votre carrière)



Combien de temps consacrez-vous à l'activité de recherche d'information ou de veille ? (nombre d'heures par semaine)



- La majeure partie de mon temps, c'est mon activité principale
- plus de 10h
- entre 5h et 10h
- moins de 5h
- Sans réponse

Connaissance des outils 2.0

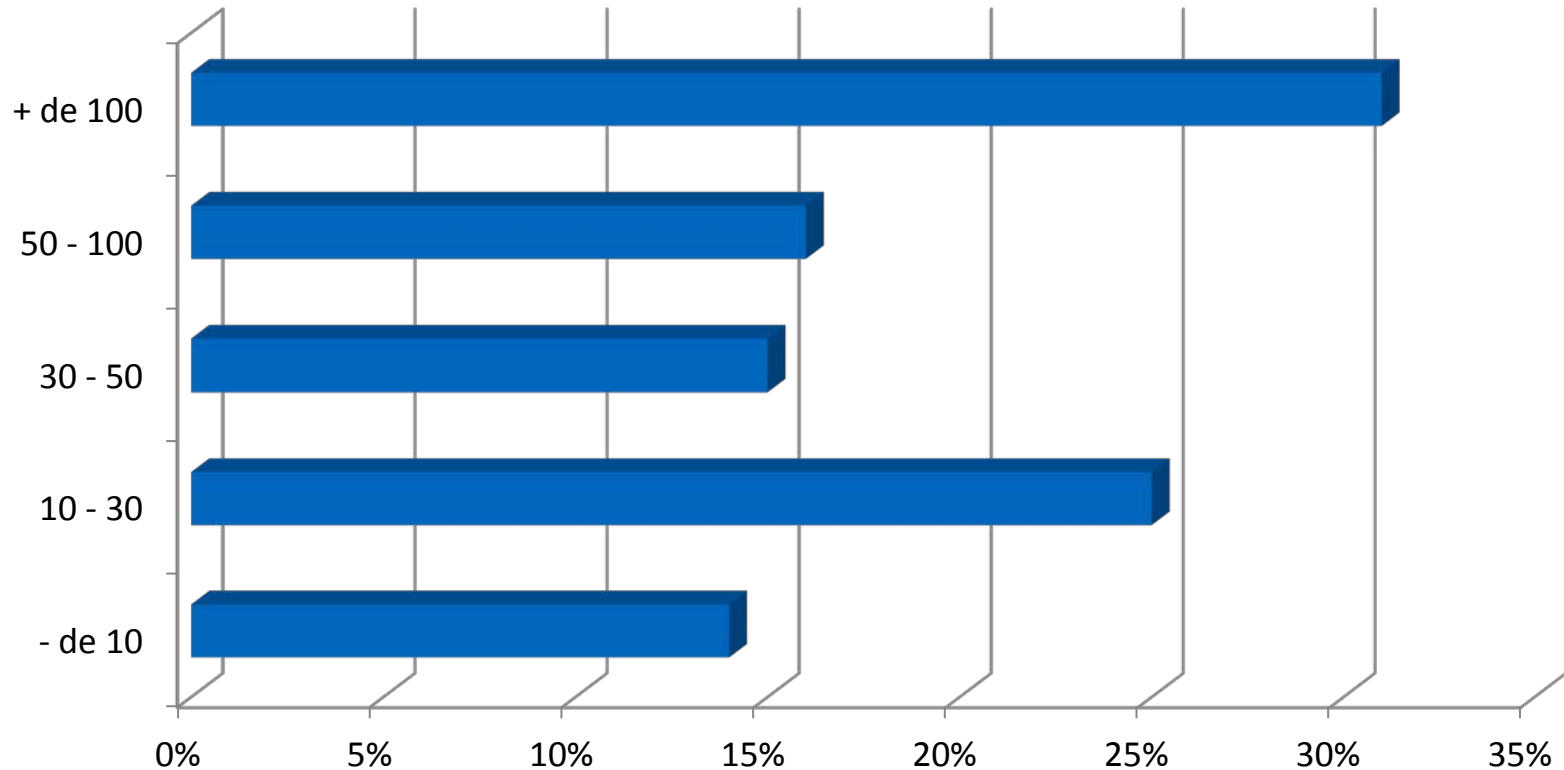


Outils	utilisation comme source d'information	ne connaît pas cet outil
Blog	62%	3%
Réseau sociaux	71%	2%
Microblogging	65%	1%
Social Bookmarking	38%	13%
Curation	46%	20%
Portails d'information personnalisés	52%	9%

Connaissances des outils du Web 2.0



Quel est le nombre de pages Facebook / comptes Twitter / blogs / flux RSS ou autres que vous suivez ?



Connaissance des outils 2.0



Disparition d'un outil

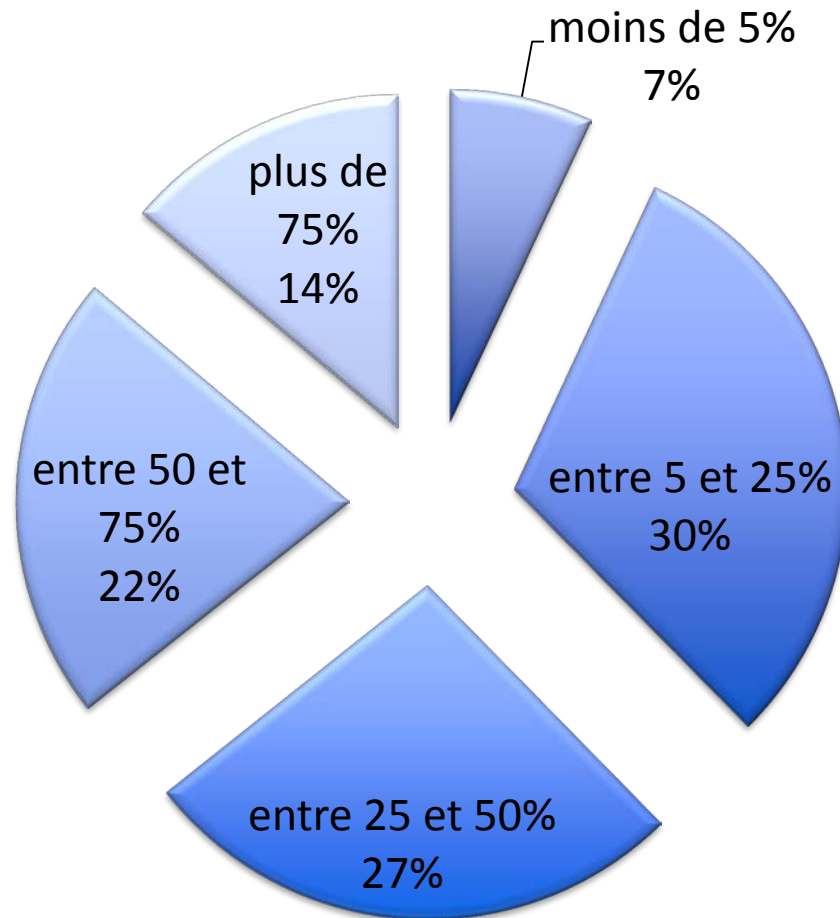
Je n'ai jamais été confronté à ce problème	51%
L'outil a disparu mais cela a été facile de le remplacer	26%
L'outil a disparu et je le regrette	17%
L'outil est devenu payant et je ne l'utilise plus	5%
L'outil est devenu payant et j'ai payé	2%

Cherchez-vous des outils sur le Web qui pourraient vous faire gagner du temps ?

oui régulièrement	31%
oui de temps en temps	37%
oui sur recommandation	21%
non, jamais	12%

Pratique de la veille sur les outils 2.0

Considérant l'ensemble des informations qui vous sont utiles, estimez la part des informations issues du Web 2.0 ?





Surinformation & infobésité

Utilisez-vous un outil pour fédérer vos informations (Twitter, Facebook, netvibes, RSS...) ?

	oui	56%
	non	44%

	Incitation n°1	Incitation n°2	Incitation n°3	Palmarès
centraliser de nombreuses sources	84	42	36	123,6
gratuité	47	69	56	111,02
simplicité d'utilisation	53	63	47	110,09
accès à des informations inédites	49	25	32	76,06
enrichir mon réseau de contacts	18	23	35	44,73
nomadisme	11	26	29	37,73
pas d'intervention du service informatique	5	18	25	25,13
autre raison	15	9	11	24,57

3 principales raisons qui vous incitent à utiliser les outils du web 2.0

Diffusion de l'information (avec outils 2.0)



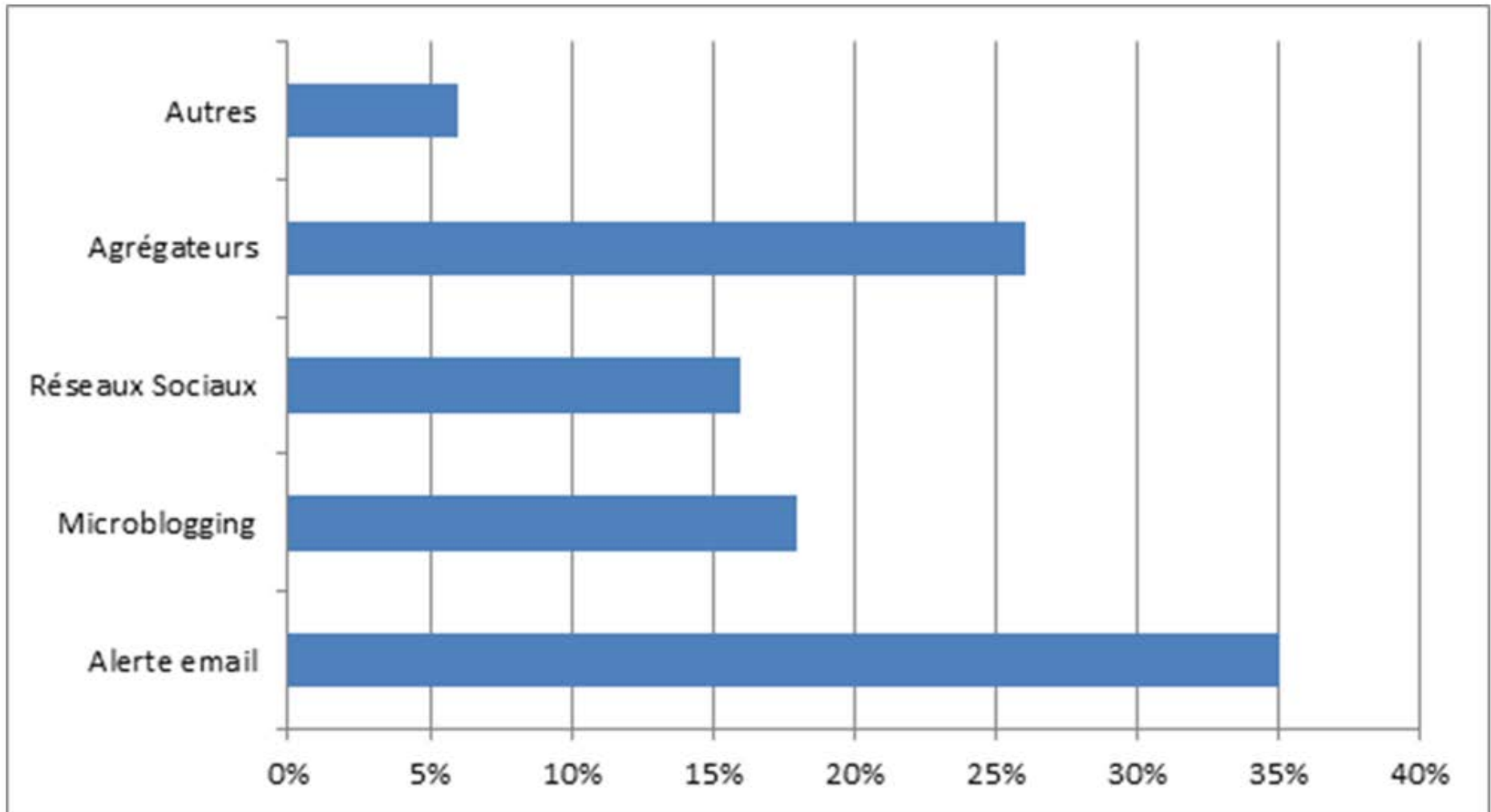
		Quantité d'information rediffusée					
		aucune	- de 10	10 - 50	50 - 100	100 - 500	+ de 500
Quantité d'information collectée	Aucune	1	4	0	0	0	0
	- de 10	10	19	3	0	0	0
	10 - 50	4	41	12	0	0	0
	50 - 100	4	23	16	4	1	0
	100 - 500	0	21	36	5	1	0
	+ de 500	2	4	14	11	1	1

Avec quel outils diffusez-vous l'information recueillie ?



En envoyant un email	28%
Sur facebook, google+...	14%
Sur twitter	13%
Sur blog / site web	9%
Je partage sur le cloud (google drive, dropbox...)	9%
Sur scoopit, paperli, storify,...	6%
Autre	6%
Je partage mes vidéos ou photos sur flickr, instagram, youtube, dailymotion, vimeo...	5%
Je partage mes documents sur slideshare, prezi, scribd, visually...	4%
Sur diigo, delicious, pearltrees...	3%
Sur netvibes...	3%

La Veille et les outils 2.0





Les SI des entreprises

Existence d'un service d'information

Existe	70,0%
N'a jamais existé	19,8%
N'existe plus et a disparu il y'a moins de 10 ans	2,3%
N'existe plus et a disparu il y'a plus de 10 ans	0,4%
Ne sais pas	7,6%



Le Web 2.0 dans les SI des entreprises

Dans votre organisme, existe-il un dispositif de...

	Partage de fichiers	Wiki d'entreprise	Partage de favoris internet	Outil de travail collaboratif	Réseau social d'entreprise	Blog	Curation
Non	16%	78%	74%	34%	73%	65%	75%
Intégré au système d'information de mon organisme (intranet)	65%	17%	15%	44%	16%	19%	5%
Disponible via une solution payante sur internet	5%	1%	1%	7%	2%	2%	2%
Accessible gratuitement sur internet	14%	4%	10%	15%	9%	15%	18%



Accès aux sources d'information

Sources classiques	jamais existé	n'existe plus	ne les utilise jamais	ne les utilise plus	continue à les utiliser	ne sais pas
bases de données payantes	22%	6%	10%	6%	47%	8%
abonnements payants à des revues spécialisées	11%	5%	6%	6%	66%	5%
Colloques / Salons	10%	2%	10%	6%	67%	5%
prestations en information	29%	4%	14%	6%	27%	11%
logiciels de veille spécifique (payants)	43%	2%	9%	8%	30%	9%



Accès aux sources d'information

Web 2.0	Veille marché	Veille concurrentielle	e-réputation	Presse	Veille technologique
ces sources me semblent inadaptées	8%	7%	10%	3%	4%
il y a trop d'information	13%	5%	5%	14%	8%
j'ai besoin de sources complémentaires	52%	60%	38%	30%	47%
le résultat me satisfait	27%	29%	46%	53%	30%

Produits de veille disponibles dans l'entreprise

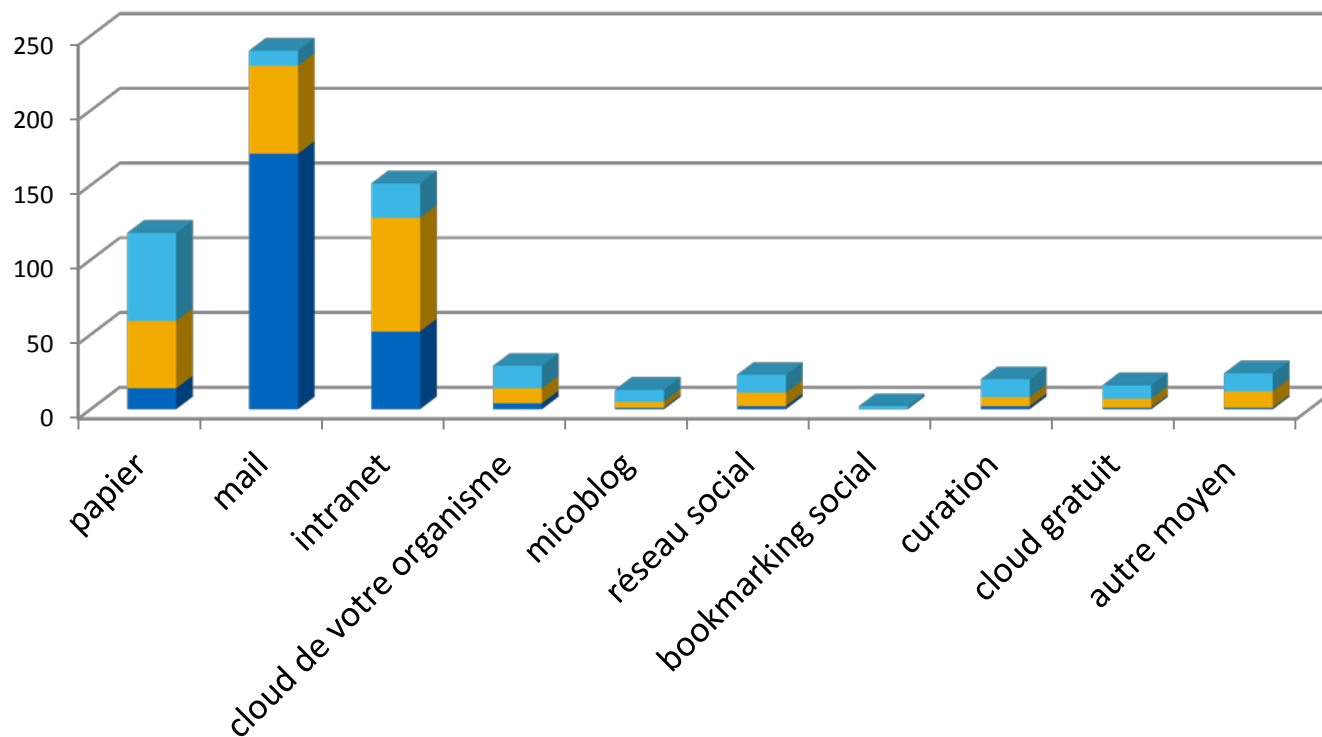


	n'ont jamais existé	n'existent plus	existent encore	je ne sais pas
Bulletins, lettres d'information interne	14%	8%	74%	3%
Notes, Rapports, Synthèses	14%	2%	77%	7%
Revue de presse (métier, marché...)	15%	12%	64%	9%
Produits d'information à la demande	18%	4%	63%	16%



Diffusion des livrables de la veille

Diffusion principale par email (pas d'outil du Web 2.0)





Information 2.0

Intégrez-vous les informations recueillies par les outils du web 2.0

	oui	non
dans vos prestations clients ? (prestataires)	75%	25%
dans vos produits d'information ? (veilleurs)	82%	18%

Prenez-vous en considération les informations issues du web 2.0 dans vos prises de décision ? (au niveau de le Dir. Gén. & Strat.)

	oui	non
	82%	18%

L'information utile recueillie avec ces outils, est-elle conservée dans un système d'information de votre organisme ?

	oui	non
	38%	62%