

Thémat'IC 2006 « Information : besoins et usages », Strasbourg, 17
mars 2006

Le besoin d'information : principes et compétences

SIMONNOT, Brigitte

Maître de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication

SIMONNOT, Brigitte. Le besoin d'information : principes et compétences. In *Thémat'IC 2006 « Information : besoins et usages », Strasbourg, 17 mars 2006* [en ligne]. Format PDF.

Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1940>>

Ce document est « **tous droits réservés** ». Il est protégé par le droit d'auteur et le code de la propriété intellectuelle. Il est strictement interdit de le reproduire, dans sa forme ou son contenu, totalement ou partiellement, sans un accord écrit de son auteur.

L'ensemble des documents mis en ligne par l'enssib sont accessibles à partir du site :

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>

Le besoin d'information : principes et compétences

Brigitte SIMONNOT

Maître de conférences

Centre de recherche sur les médiations

Université Paul Verlaine de Metz

Depuis les années 1970, les travaux scientifiques sur le besoin d'information se sont développés dans des domaines d'application différents. De nombreuses études sur les besoins d'information dans des domaines spécialisés - médecine, droit, tourisme, marketing, finances, etc. - ont été publiées dans des revues de ces champs. Faire un état de la littérature sur le sujet est donc un véritable défi. Les publications dans les revues en sciences de l'information portent en général sur des modèles généraux et des études empiriques dans le domaine des bibliothèques et centres de documentation. Ce sont sur ces publications, principalement anglo-saxonnes que s'appuie cette communication. Dans un premier temps, nous tenterons de définir le concept de besoin d'information, en analyserons les différentes approches et les objectifs de ces recherches. Nous nous intéresserons ensuite au traitement du besoin d'information. En quoi les études sur le besoin d'information font-elles avancer la science ? Nous verrons que ces études peuvent avoir un impact direct sur l'amélioration des aides à la recherche et sur les formations à la recherche d'information. Dans un troisième temps, nous évoquerons les compétences identifiées dans le domaine, et le comportement informationnel qui en résulte, à l'ère de l'utilisation massive d'outils de recherche en ligne.

> LE BESOIN D'INFORMATION : L'INCONNUE DES SYSTÈMES DE RECHERCHE D'INFORMATION (SRI)

Depuis le début des années 1980, parallèlement ou conjointement aux recherches sur la conception des systèmes de recherche d'information - *l'information retrieval* -, des études se sont centrées sur l'utilisateur pour analyser son comportement informationnel (*information behaviour*) et

l'activité de recherche d'information (*information seeking*). Ce sont principalement ces travaux qui ont cherché à mieux définir ce qu'est un besoin d'information.

>> Qu'est-ce qu'un besoin d'information ?

Tout d'abord, qu'est-ce que l'information ? Serge Cacaly (1997), dans le dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation qu'il a dirigé, définit l'information comme « la consignation de connaissances dans le but de leur transmission. Cette finalité implique que les connaissances soient inscrites sur un support, afin d'être conservées, et codées, toute représentation du réel étant par nature symbolique ». Cette définition concerne l'information documentaire, quelle que soit la nature du support considéré (imprimé, audiovisuel, électronique). On pourrait néanmoins distinguer information et connaissance : l'information répondrait à des questions de type « qui », « quoi », « où », « quand » et les connaissances aux questions « pourquoi » et « comment ».

Les travaux récents du réseau thématique disciplinaire documents et contenu (RTP-Doc) ont souligné les trois facettes du document : le document comme **forme** (données structurées + mise en forme), comme **signe** (inscription + sens) et comme **médium** (inscription + légitimité sociale). Rechercher une information grâce à des documents semble s'adresser principalement au document comme signe, mais les facettes forme et médium ont un impact important sur les modalités de recherche mises en œuvre par les individus.

Ensuite, qu'est qu'un besoin d'information ? Selon le dictionnaire de la Langue française, un besoin est « une sensation qui porte les êtres vivants à certains actes qui leur sont ou leur paraissent nécessaires ». Un besoin d'information serait donc une **sensation qui porterait l'individu à s'engager dans une activité de recherche d'information (RI)**. Pour qu'un besoin d'information mène à une activité de RI, il faut que l'individu pense qu'il existe une réponse à sa question et que l'effort nécessaire pour obtenir cette réponse n'est pas trop important par rapport au gain attendu. En effet, les usagers ne sont pas toujours prêts à des efforts inconsidérés pour satisfaire leur besoin d'information, ils doivent avoir un intérêt, être motivés pour en faire l'effort. Toute recherche d'information nécessite en effet au moins trois types d'efforts (Choo, 2006) : des efforts physiques (se déplacer jusqu'à la source), des efforts intellectuels (apprendre à utiliser un SRI, à consulter telle ou telle source, à lier les informations entre elles, à raisonner à partir d'elles) et des efforts psychologiques (être prêt à consulter des informations ou une source désagréables).

>> Besoin d'information, demande, équation de recherche

Le besoin d'information ne peut pas être observé directement mais seulement à travers ses effets sur l'environnement c'est-à-dire à travers l'activité du chercheur. Peter Ingwersen (1992) parlait à son propos de *dark matter* des SRI. L'élément observable est la demande émise auprès d'un intermédiaire humain (documentaliste, collègue). Les documentalistes peuvent entrer dans un dialogue avec l'utilisateur pour mieux définir ce besoin : c'est une phase de négociation durant laquelle les deux parties essaient de mettre en correspondance le besoin et la collection interrogée (Le Coadic 1998).

Lorsque l'individu s'adresse directement à un SRI, le besoin d'information est formulé sous forme d'une équation de recherche. Cette équation représente de manière plus ou moins approximative le besoin d'information sous-jacent. Taylor (1968) avait prédit un effet d'étiquetage (*Label effect*) que Peter Ingwersen a vérifié et discuté en 1982 : en situation de recherche d'information, les usagers ont tendance à ne pas exprimer tout ce qu'ils savent, mais seulement ce qu'ils estiment suffisant pour le documentaliste ou le SRI. Même lorsqu'ils ont une bonne définition de leur besoin, ils ont tendance à le caractériser dans leur demande initiale avec très peu de termes ou de concepts. Ce phénomène a été observé également dans les recherches sur le web, où nombre de travaux montrent que les équations de recherches des internautes comportent environ deux à trois termes en moyenne (Jansen et al., 2000 ; Ingwersen, 2000, Spink 2002). Dans ces conditions, un dialogue est nécessaire pour affiner la définition du besoin et les stratégies pour y répondre.

>> Les approches cognitives

Depuis les années 1980, différentes approches dans les recherches sur les besoins d'information ont été adoptées, avec un développement inégal. Les approches cognitives sont largement représentées dans les publications de cette décennie.

> UNE ANOMALIE DANS L'ÉTAT DES CONNAISSANCES

Selon cette approche, le besoin d'information est une sensation de l'individu d'une lacune dans ses connaissances (Dervin, 1986 ; Belkin, 1980). Pour Nicholas Belkin (1986), le besoin d'information est créé par la prise de conscience par un individu d'une lacune dans l'état de ses connaissances : c'est le modèle ASK (*anomalous state of Knowledge*). L'auteur et ses collègues considèrent que la personne qui cherche de l'information ne connaît pas son besoin et ne peut donc pas l'exprimer directement dans une équation de recherche à un SRI. C'est plutôt sur la tâche qu'il a à accomplir et ses buts que sur l'information dont il a besoin

qu'il faut l'interroger. La procédure de dialogue permet de construire une représentation de l'état des connaissances du demandeur sous forme d'un réseau d'associations entre des mots, d'examiner cette structure et d'identifier des anomalies dans l'état des connaissances. Les lacunes dans l'état de connaissance ne sont pas le besoin d'information lui-même mais ce qui le sous-tend. Les SRI conçus selon ce modèle ont pour but de combler le plus rapidement possible ces lacunes, en supposant souvent qu'à une lacune correspond un ensemble déterminé de réponses pertinentes.

> LE BESOIN D'INFORMATION : UN PROCESSUS D'ACQUISITION DE CONNAISSANCE

Dans les premiers SRI, le besoin d'information est vu comme ponctuel : l'utilisateur formule une équation de recherche et le système lui fournit un certain nombre de résultats. Au milieu des années 1980, le besoin d'information commence à être vu comme un processus intrinsèquement interactif qui nécessite un dialogue, itératif et dynamique (Belkin 1997 ; le Coadic 1998). Le dialogue s'établit, selon les cas, entre l'utilisateur et le documentaliste, ou entre l'utilisateur et le SRI ou encore avec les objets informationnels. Le besoin d'information ne devient manifeste pour l'utilisateur que durant ses interactions avec le SRI. Ainsi, la formulation d'une équation de recherche doit se faire en ligne et non hors ligne (avant ou après l'accès au SRI) et de manière itérative. Ce processus peut donner lieu à une ou plusieurs demandes, selon la complexité du besoin initial ou de son développement, et selon l'adéquation des outils de recherche à disposition. En effet, un résultat obtenu - ou l'absence de résultats - peuvent faire évoluer le besoin, le modifier et amener de nouvelles demandes, voire amener à reconsidérer le problème.

Brenda Dervin a élargi cette approche dans son modèle « construction de sens » (*sense-making*) du besoin d'information : chercher de l'information, c'est chercher à comprendre le monde qui nous entoure.

>> Le besoin d'information : un état d'incertitude

Saracevic (1996) remarque que les pionniers travaillant sur les SRI ont adopté la pertinence comme concept de base et que, s'ils avaient choisi l'incertitude, les théories auraient été fort différentes. Selon lui et de nombreux autres chercheurs, c'est en effet un état d'incertitude qui amène à rechercher l'information, incertitude liée soit à un problème à résoudre soit à une disparité constatée entre les caractéristiques communément appliquées aux phénomènes, lorsqu'un phénomène, à première vue, ne correspond pas à ces caractéristiques. Le processus de recherche d'information chez l'individu peut alors être vu comme un cheminement pour diminuer cette incertitude, voire la faire disparaître. Ceci se fait

généralement en un certain nombre d'étapes, au cours desquelles l'incertitude diminue.

La résolution du problème, de cette disparité, devient un but de la personne pour aller de l'incertitude à une certitude accrue avec des étapes identifiables :

- Identification du problème
- Définition du problème
- Résolution du problème
- Proposition de solution.

Les hypothèses qui fondent cette approche sont les suivantes :

- a) chaque étape voit la résolution successive de plus en plus d'incertitude
- b) Si l'incertitude n'est pas réduite à l'une des étapes, il en résulte une boucle de rétroaction à l'étape précédente pour une nouvelle résolution (voir aussi Wilson 1999).

D'un besoin d'information ponctuel et statique, les approches scientifiques sont passées à une vision dynamique du besoin, celui-ci se modifiant lors du processus de recherche. D'autres études insisteront sur la diversité des besoins d'information, mettant en avant qu'une stratégie unique ne saurait y répondre dans tous les cas.

> LE TRAITEMENT DES BESOINS D'INFORMATION

S'intéresser aux besoins d'information permet d'analyser comment les professionnels de l'information ou les SRI peuvent y répondre au mieux. Là encore, différentes écoles ont émergé.

>> Approche du besoin par négociation

Carol Kuhlthau (Kuhlthau 1993 ; 1999) a proposé une modélisation du processus de recherche d'information (ISP) en six étapes, qui mettent explicitement en évidence la nature dynamique du besoin d'information et les états psychologiques qui les accompagnent. Son modèle repose sur l'observation de la démarche documentaire d'étudiants en contexte académique. D'abord, la **phase d'initialisation** correspond à la prise de conscience d'un manque de connaissance pour résoudre un problème ou accomplir une tâche. Durant la **phase de sélection**, l'individu cerne peu à peu son sujet, à travers un questionnement qui l'aide à définir sa problématique. Suit une **phase d'exploration du sujet** durant laquelle

l'individu tente de découvrir des informations sur son problème en général. Dans la **phase de formulation**, l'individu doit se focaliser sur certaines informations rencontrées lors de l'exploration pour clarifier ses pensées et choisir un angle d'attaque précis sur l'objet de sa recherche. La **phase de collecte des informations pertinentes** est une phase itérative où un dialogue s'instaure entre l'individu et le système qu'il interroge. La **phase de présentation** termine la recherche : il s'agit de mettre en forme les informations recueillies pour les communiquer. Chaque étape du processus de recherche d'information est caractérisée par des sentiments d'anxiété et d'inconfort qui vont décroître au fur et à mesure de la démarche. A chaque étape, l'individu a des besoins d'information de types différents, certains étant orientés sur le domaine de connaissance d'autres vers l'action, et le processus permet de réduire graduellement son état d'incertitude.

Ce modèle a inspiré des travaux ultérieurs pour assister les usagers dans leur recherche d'information (voir par exemple Yoon et Nilan 1999). Il correspond bien à la situation d'étudiants qui doivent élaborer une problématique pour réaliser un travail dans le cadre de leurs études.

>> Approche du besoin par diagnostic

L'approche du traitement du besoin d'information selon une procédure de diagnostic a été introduite par Robert Taylor au début des années 1960. Pour Taylor, l'expression du besoin de l'utilisateur n'est qu'un des symptômes du besoin d'information : l'utilisateur qui pose une question ne demande pas ce dont il a réellement besoin, d'une part parce qu'il n'en a pas conscience et d'autre part parce qu'il croit que les systèmes d'informations, la bibliothèque, le documentaliste ou l'interface du SRI lui demandent d'encoder son besoin dans un niveau de langage et une conceptualisation du sujet appropriés. Le documentaliste doit donc faire une analyse rétroactive de l'expression du besoin pour accéder au besoin réel. Taylor propose cinq « filtres » auxquels passer au crible la demande de l'utilisateur pour déterminer la stratégie de recherche la mieux appropriée et satisfaire son besoin d'information : l'interroger sur son sujet d'intérêt, sa motivation, ses caractéristiques personnelles, la relation entre sa demande et l'organisation de la collection et les réponses qu'il prévoit.

Yves-François Le Coadic (1998) emploie l'analogie avec la pratique médicale, en soulignant néanmoins une différence de taille : contrairement au patient, l'utilisateur des services d'information n'est pas « malade » et ce peut être un spécialiste du sujet qui en sait plus que le professionnel de l'information auquel il s'adresse. Charles Cole (1998) adopte lui aussi cette analogie avec le diagnostic médical pour préconiser une démarche d'analyse du besoin d'information. Alors que la plupart des SRI sont conçus pour réduire aussi vite que possible l'état d'incertitude de l'utilisateur,

Cole propose au contraire de développer cette incertitude, de la maximiser pour prendre en compte toutes les options de solutions possibles et mieux traiter le besoin. S'appuyant sur les travaux de Taylor, il fait le rapprochement avec le diagnostic médical mais soulève des différences essentielles : dans le processus de diagnostic médical, le médecin peut s'appuyer sur une classification des maladies et ses symptômes alors qu'il n'existe pas de classification des besoins d'information. Il suggère de dépasser l'approche de Taylor en proposant explicitement de développer des hypothèses alternatives durant la négociation de la question. Il remarque aussi que les signes collectés durant le processus de diagnostic médical sont de nature assez systématiques et objectifs par rapport à ceux qu'un documentaliste peut collecter dans un dialogue avec l'utilisateur. Comme l'écrivait Le Coadic, l'analyse du besoin ne peut pas s'appuyer seulement sur un raisonnement hypothético-déductif (une hypothèse détermine une solution informationnelle) : il s'agit d'émettre des hypothèses sur la définition du besoin et de les tester. Il distingue aussi les besoins d'information en vue d'améliorer ses connaissances de ceux en vue de l'action (Le Coadic, 1998, p.22) pour préconiser des modalités de dialogue avec l'utilisateur.

>> Prise en compte de la nature de tâche sous-jacente et du but

Depuis les années 1990, on sait qu'il ne suffit pas de connaître le besoin d'information sous la forme d'une équation de recherche pour déterminer les objets informationnels adéquats pour y répondre. D'autres composantes liées à l'activité humaine doivent aussi être connues. Les documentalistes le savent, qui interrogent les usagers sur la nature de la tâche à effectuer et connaissent les domaines d'expertise de ces usagers, ce qui les aide à mieux appréhender les besoins d'information. La tâche peut être définie comme l'ensemble des activités nécessaires, habituelles ou crues comme étant nécessaires pour réaliser un but. La recherche documentaire est rarement une fin en soi (sauf pour le professionnel de l'information), elle participe en général à la réalisation d'une autre tâche. Il est nécessaire d'analyser ce que l'individu doit faire (ou pense qu'il a à faire) de l'information recherchée.

Jean-François Rouet (2000), dans ses travaux de modélisation de l'activité de recherche d'information, souligne l'importance d'une représentation du but pour que l'activité de recherche puisse aboutir. André Tricot (2003) a développé également une analyse des buts de recherche d'information déterminés par la nature du besoin et de la localisation de la cible.

Il est à présent reconnu que la seule description du sujet de recherche ne permet pas de définir précisément la nature des résultats attendus par la personne cherchant de l'information. La connaissance de la tâche à accomplir et du but de la recherche permet de mieux évaluer le besoin.

C'est pourquoi certains plaident pour le développement de recherches dans ce domaine (Järvelin & Ingwersen, 2004).

Tous ces travaux mettent en évidence que, pour répondre à un besoin d'information, il est nécessaire d'aider dans certains cas l'individu d'une part à se former une idée assez précise de la tâche qu'il doit effectuer, du but à atteindre et, en parallèle, si besoin est, à s'appropriier peu à peu le domaine du sujet de sa recherche : acquisition du vocabulaire, repérage des sources pertinentes, appropriation des modes de raisonnement du domaine, etc. Ils montrent aussi que, contrairement aux approches prédominantes dans la conception des premiers SRI, le besoin d'information n'est pas ponctuel et de nature unique : il existe différents types de besoins qui ne demandent pas le même traitement. Par conséquent, s'appuyer sur des typologies de besoins pourrait permettre de mieux répondre aux demandes des usagers.

> TYPES DE BESOINS D'INFORMATION ET TYPES DE DEMANDES

C'est dans le but d'améliorer l'assistance aux usagers des centres de documentation ou des systèmes de recherche d'information que différents scientifiques ont proposé des typologies de besoins d'information. Dès 1981, Wilson distinguait en la matière les besoins physiologiques, affectifs et cognitifs.

>> Typologies de besoins cognitifs

Peter Ingwersen (1996) distingue trois catégories de besoins de nature cognitive chez l'individu :

- **Besoin de vérification** : l'utilisateur ou usager souhaite vérifier une information ou retrouver des éléments d'informations aux caractéristiques connues (le nom de l'auteur d'un article, la revue dans laquelle il a été publié, la date de publication). Il veut, par exemple, retrouver des références bibliographiques précises, un article déjà lu ou cité par un autre auteur. Il sait que l'information existe, et parfois où il va la retrouver. La précision des recherches est alors déterminante. Les OPAC sont conçus pour traiter ce type de besoin.
- **Besoin conscient concernant le sujet (besoin dirigé)**: l'utilisateur veut clarifier, passer en revue ou approfondir certains aspects d'un sujet connu. Il possède des données relatives au sujet, comme des termes, des concepts, des représentations imagées, etc. C'est le cas d'un scientifique qui établit une bibliographie, du juriste qui recherche des antécédents pour un litige, de l'ingénieur qui veut exploiter une technique. L'utilisateur possède déjà un certain nombre de connaissances sur le sujet qui l'intéresse, il veut les compléter.

- **Besoin flou sur un sujet** : l'utilisateur veut explorer de nouveaux concepts ou relations en dehors des domaines qu'il connaît, ou les données qu'il connaît sont vagues et incomplètes. Les SRI classiques ne sont pas du tout adaptés à ce type de besoin : l'utilisateur ne dispose souvent pas, par exemple, du vocabulaire adéquat pour formuler sa demande. Souvent, il ne connaît pas non plus les sources qui pourraient l'aider. Dans de telles circonstances, spécifier une équation de recherche est une méthode de modélisation du besoin inappropriée.

Cette typologie permet d'analyser l'adaptation des outils de recherche à la situation. Elle reste cependant encore trop générale pour être totalement opérationnelle.

>> Types de demandes des usagers

Le cas particulier de la demande d'image est intéressant pour analyser le décalage entre besoins d'information et demandes. L'image est un type de document particulier : si les banques d'images procèdent de la même manière que pour les documents textuels, par descriptions structurées en champs (voir par exemple la norme Z 44-077), l'individu à la recherche d'une image éprouve en général beaucoup de difficulté à exprimer son besoin. Dans ce contexte, la recherche « plein texte » qui s'est imposée dans les collections de documents textuels n'est pas non plus possible. Muriel Cluzeau-Ciry (1988) a essayé de caractériser les demandes des usagers d'une banque d'images. Sa typologie distingue quatre types de demandes : les demandes de consultation qui montrent un besoin de connaître la collection, les demandes thématiques qui couvrent un plusieurs centres d'intérêt sans clairement en définir les limites, les demandes connotatives caractérisées par leurs aspects subjectifs et les demandes précises dont les critères sont clairement définis. Elle en dégage des stratégies d'assistance à l'utilisateur pour le documentaliste, adaptées à chacun des cas.

>> Typologie basée sur le but et l'action

Robert Taylor (1991) distingue huit catégories de besoins d'information liés à l'utilisation de l'information (cité par Bartlett & Toms, 2005) :

- Développer, éclairer un contexte
- Comprendre une situation ou un problème donnés
- Bien connaître un sujet précis
- Vérifier ou confirmer un autre élément d'information
- Savoir que faire et comment le faire
- Prévoir des événements
- Se motiver ou préserver son engagement

- Développer ses relations, sa réputation, son statut ou son épanouissement personnel.

À côté de besoins cognitifs, on trouve aussi des besoins pragmatiques, psychologiques ou sociaux. Cette typologie permet de mieux appréhender la diversité des situations qui motivent le chercheur d'information.

> COMPÉTENCES

Identifier un besoin d'information n'est pas naturel ou inné. On peut ressentir un besoin sans savoir le caractériser, ne pas savoir de quelle information on a besoin ou ne pas avoir conscience qu'il y a problème ou lacune dans ses connaissances (Julien, 1999, citée par Tricot, 2003). On peut aussi ne pas être conscient de la dynamique dans laquelle le besoin d'information va nous faire entrer.

>> Le paradoxe du besoin informationnel

Platon a mis en évidence ce paradoxe dans *Menon* (Le Coadic 1998, p. 86) : comment chercher une chose que l'on ne connaît pas ? Parmi les choses que l'on ignore, comment savoir laquelle chercher ? Comment identifier que l'information trouvée est bien celle que l'on cherche ?

Pour chercher efficacement de l'information, il faut des connaissances préalables (Rouet, 2000 ; Tricot, 2003) : on ne cherche que si l'on sait que l'on ne sait pas et que l'on peut trouver. Il faut aussi accepter l'incertitude et avoir une motivation pour la réduire ou l'éliminer. Contrairement à une idée assez répandue, reconnaître et définir un besoin d'information s'apprend.

>> L'explicitation de la tâche

L'approche par résolution de problème invite à décomposer une tâche complexe entre sous-tâches plus simples. Pour mettre en œuvre une stratégie de recherche d'information efficace, il faudrait donc avoir une idée assez précise du but à atteindre (Rouet 2000) et pouvoir le décomposer en buts intermédiaires. La complexité d'une tâche est souvent considérée comme dépendant à la fois du degré d'incertitude liée aux données du problème (y compris sur l'information que l'on possède déjà), les procédures nécessaires pour la réaliser et les résultats ou objectifs à atteindre (Vakkari 1998).

>> La connaissance des stratégies de recherche d'information

L'apprentissage des procédures de recherche d'information doit être explicite. Les travaux récents sur l'activité de recherche d'information montrent en effet des modalités de comportements très hétérogènes chez les individus. Ces modalités sont plus ou moins bien adaptées à différents

types de besoin. La généralisation du recours aux outils de recherche en ligne se fait souvent sans idée précise de ce que la procédure peut apporter.

<i>Comportement de RI</i>	<i>Adapté à un besoin d'information</i>	<i>Résultat</i>
Découverte sans recherche, sérendipité	Non conscient	Découverte de nouvelles ressources Nouvelles questions
Feuilletage, <i>browsing</i>	Exploratoire : que contient la collection ?	Connaissance de la source et de la nature des informations qu'elle contient
Cueillette, <i>berry-picking</i> (Bates 1989)	Exploratoire sur le sujet	Connaissances fragmentaires
Équation de recherche pour un SRI	Conscient sur un sujet précis	Collecter des connaissances spécifiques sur le sujet
Rétroaction de pertinence	Mal formulé	Acquisition de vocabulaire, aide à la formulation
Chaînage (Ellis 1989)	Conscient sur un sujet à approfondir	Approfondissement du sujet, repérage des autorités du domaine
Surveillance, veille (Choo et Auster, 1993)	À moyen et long terme	Connaissances actualisées, découverte de nouvelles ressources

>> La connaissance des caractéristiques des sources

La connaissance des sources d'information est importante pour mieux définir un besoin d'information. Les sources peuvent être appréhendées selon les trois facettes du document explicitées par les travaux du RTP-Doc :

- **la forme** : formes standards de présentation de l'information selon le type de document (livre, article de périodique généraliste ou scientifique, bases de données, etc.). Nombre d'étudiants qui arrivent à l'université ne savent pas, par exemple, que le catalogue de la bibliothèque universitaire ne leur permet pas d'accéder aux articles de périodiques. Ils ne savent pas non plus identifier la nature de la publication grâce à sa référence bibliographique.
- **le signe** : degré de généralité/spécificité du contenu ; degré d'exhaustivité de l'information.

- **le médium** : autorité et légitimité de la source, spécialisation sur un domaine. Par exemple pour les livres, connaissance des éditeurs.

>> La connaissance des outils de recherche

Quelles collections permettent-ils d'atteindre ? En l'absence d'intermédiaire humain, les outils de recherche en ligne prennent en charge de manière approximative le dialogue qui permet d'affiner l'expression du besoin. Quelle est la syntaxe du langage d'interrogation de ces outils ? Comment sont interprétées les équations de recherche de façon implicite par ces outils ? Sur quels principes reposent leurs aides à la reformulation (correction orthographique, rétroaction de pertinence) ? Comment interpréter la façon dont ils présentent les résultats ?

> CONCLUSION : LES RÉFÉRENTIELS DE COMPÉTENCES

Les référentiels de compétence pour la maîtrise de l'information sont une avancée essentielle pour la formation dans ce domaine. Toutefois, ils présentent souvent deux défauts principaux :

- ils donnent l'impression que la formation à l'information recouvre uniquement des savoir-faire, comme s'il n'existait pas de savoirs dans ce domaine,
- ils ne développent pas suffisamment l'explicitation du besoin. Au-delà des méthodes de questionnement systématique sur le sujet, les méthodes de génération d'hypothèses et d'explicitation de la tâche doivent aussi être développées.

En contexte scolaire, il est vrai que les besoins sont souvent prescrits par les enseignants. Néanmoins, dans le contexte de nos sociétés de la connaissance, il est nécessaire d'aller au-delà dans la formation des jeunes qui devront recourir de plus en plus à la recherche d'information de façon autonome. Des travaux se développent en ce sens (Duplessis 2005).

Le besoin d'information fait une apparition explicite dans certains référentiels dans le domaine de l'éducation. Par exemple, dans celui de *l'Association of College and Research Libraries* canadienne (ACRL 2001), la première compétence standard concerne la détermination de l'étendue du besoin d'information. Elle est décomposée en indicateurs de performance :

1. Définir et articuler le besoin d'information

Il s'agit d'explorer les sources d'information générales pour se familiariser avec le sujet, de savoir différencier les sources d'information généralistes et spécifiques sur le sujet. De démontrer quand il est approprié d'utiliser une source d'information générale et spécifique. Le résultat doit fournir une vue d'ensemble et donner des idées quant à la terminologie.

Définir ou modifier le besoin d'information pour arriver à un besoin ciblé et opérationnel. Identifier que la question initiale est éventuellement trop large ou précise. Expliquer son raisonnement sur la manière dont le sujet peut être traité en faisant référence aux sources d'information. Restreindre un sujet large ou élargir un sujet trop restreint en modifiant la question. Démontrer une compréhension du rôle que jouera le produit final (par exemple la profondeur d'investigation et d'analyse attendue) dans la définition du besoin. Utiliser efficacement des sources d'information de base pour avoir une compréhension initiale du sujet. Consulter l'enseignant et les documentalistes pour développer une problématique adaptée. Autant de recommandations qui permettent à l'utilisateur de mieux comprendre ce qu'il cherche et comment il peut le faire.

2. Identifier divers types et formats de sources potentielles d'information

Identifier les concepts et les termes clés qui décrivent le besoin d'information. Lister les termes qui peuvent être utiles pour localiser l'information sur un sujet. Identifier et utiliser les sources générales ou spécifiques appropriées pour découvrir la terminologie liée à un besoin d'information. Discerner les sujets de recherches à facettes multiples ou ceux qui ont besoin d'être traités dans un contexte plus large. Identifier des concepts plus spécifiques inclus dans le sujet de la recherche.

3. Prendre en compte les coûts et les bénéfices de l'information souhaitée

4. Réévaluer la nature et l'étendue du besoin d'information

En explicitant la dynamique des besoins d'information et les éléments qui permettent de les affiner, ce référentiel est certainement un des plus complets dans le domaine pour prévoir des programmes de formation à la maîtrise de l'information (Bernhard, 2001). Certaines universités canadiennes ont développés des outils performants, comme par exemple Infosphère¹ de la Bibliothèque de l'université du Québec à Montréal. Ces initiatives vont dans le bon sens pour faire sortir les savoirs informationnels de l'implicite dans lequel ils sont souvent noyés et permettre aux étudiants de travailler sur leurs besoins d'information.

¹ *InfoSphère*, service des bibliothèques de l'Université du Québec à Montréal, 2000 [en ligne] <http://www.bibliotheques.uqam.ca/InfoSphere/>

> RÉFÉRENCES

- ACRL (2001) *Objectives for Information literacy Instruction: a model statement for Academic Librarians* [en ligne] <http://www.ala.org/acrl/guides/objinfolit.html>
- Bartlett J.C. & Toms E.G. (2005) "How is Information used ? Applying task analysis to understanding information use", Actes de la conférence ACSI/CAIS Données, information et connaissances dans un monde résauté, [en ligne] http://www.cais-acsi.ca/2005proceedings_fr.htm
- Bates M.J. (1989), "The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface", *Online Review*, Vol. 13 (5), pp 407-424.
- Bernhard P. (2001) Projet TICl : Tests d'Identification des Compétences Informationnelles, [en ligne] <http://mapageweb.umontreal.ca/bernh/TICl>
- Choo C.W. (2006), « Le traitement de l'information par les individus » *Les Echos*, janv. [en ligne] http://www.lesechos.fr/formations/manag_info/art_manag_info.htm
- Cluzeau-Ciry M. (1988) « Typologie des utilisateurs et des utilisations d'une banque d'images », *Documentaliste*. Vol 25 (3), pp 115-120.
- Dervin B. (1999) "On studying information seeking methodologically : The implications of connecting metatheory to method", *Information Processing & Management*, Vol 35, pp 727-750.
- Duplessis P. (2005) « L'enjeu des référentiels de compétences info-documentaires dans l'Education nationale », *Documentaliste - Sciences de l'information*, Vol. 42 (3), pp 178-189.
- Ingwersen P. (1992), *Information retrieval interaction*, Taylor-Graham Publishing.
- Ingwersen P. (2000) "Users in Context", in: M. Agosti, F. Crestani and G. Pasi (eds) : *ESSIR 2000, LNCS 1980*, pp 157-178.
- Jansen B.J., Spink A., et Saracevic T. (2000) "Real life, real users, and real needs: a study and analysis of user queries on the web", *Information Processing & Management*. Vol. 36, pp 207-227.
- Järvelin K., Ingwersen P. (2004) "Information seeking research needs extension towards tasks and technology", *Information Research*, vol. 10 (1), Paper 212, [en ligne] <http://InformationR.net/ir/10-1/paper212.html>
- Julien H.E. (1999) "Barrier's to adolescents' information seeking for career decision making", *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 50(1), pp 38-48.
- Kuhlthau C. C. (1999), "Accommodating the User's information search process : challenges for information retrieval system designers", *Bulletin of the American Society for Information Science*, vol. 25, n° 3.
- Kuhlthau C.C. (2005) "Toward collaboration between information seeking and information retrieval", *Information Research*, Vol.10 (2), paper 226, [en ligne] <http://InformationR.net/ir/10-2/paper226.html>

- Le Coadic Y-F. (1998) *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic*, Paris, ADBS.
- Rouet J-F. (2000) *Les activités documentaires complexes. Aspects cognitifs et développementaux*. Mémoire pour l'habilitation à diriger les recherches, université de Poitiers, France.
- Tricot A. (2003) *Apprentissage et recherche d'information avec les documents électroniques*, Mémoire en vue de l'habilitation à diriger les recherches, Toulouse.
- Vakkari P. (1998) "Growth of theories on information seeking: an analysis of growth of a theoretical research program on the relations between task complexity and information seeking", *Information Processing & Management* Vol. 34 (2/3), pp 361-382
- Wilson T. D. (1999) "Models in information behaviour research", *The Journal of Documentation*, vol. 55 (3), pp 249-270.