

Thémat'IC 2006 « Information : besoins et usages », Strasbourg, 17
mars 2008

Information : besoins et usages
Introduction à la problématique de la journée

KENNEL, Sophie
IUT de Strasbourg

KENNEL, Sophie. Information : besoins et usages. Introduction à la problématique de la journée. 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-1936>>

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/>



Information : besoins et usages

Introduction à la problématique de la journée

L'ambition d'initier une dynamique de réflexion collective entre chercheurs et praticiens est une évidence pour un institut universitaire de technologie. Notre projet est d'offrir au débat des questions du champ de l'information et de la communication. La variété et l'actualité de ces questions assurera la richesse des Thémat'IC.

En faisant le choix du thème qui nous rassemble aujourd'hui, nous nous inscrivons volontairement dans un espace temporel. La question du besoin d'information est le point originel de ce qui constitue l'objet principal de nos axes d'analyse et d'exercice professionnel, puisque nous sommes tous -ou presque tous- positionnés dans un schéma besoin-offre-usage. En effet, l'assemblée que nous formons aujourd'hui est constituée dans une proportion presque égale de professionnels de l'information et de la communication, de chercheurs et d'étudiants.

Mais notre souhait est bien sûr avant tout d'aborder les questions actuelles ou qui émergent dans le domaine des sciences de l'information et de la communication, ainsi que dans l'analyse de nos pratiques. Aujourd'hui, les mutations profondes et généralisées de la sphère informationnelle nous incitent à aborder la problématique du besoin et de l'usage de l'information avec un regard renouvelé.

Problématique

L'observation de l'offre d'information et des dispositifs élaborés dans les organisations pour en assurer l'accès, mise en regard avec l'usage de cette information, interpelle l'observateur éclairé. Elle le porte à s'interroger sur la relation qui existe, qui peut exister ou qui doit exister entre un besoin d'information, existant conscient ou exprimé, et l'ensemble de ces dispositifs mis en place.

Ceux qui se préoccupent de pratiques en matière de recherche d'information : les chercheurs, les enseignants, les responsables de services ouverts aux usagers, tout comme ceux qui analysent la pertinence de l'offre d'information (professionnels ou chercheurs) et la mise en place de système d'information, articulent leur propos autour de ce besoin.

On connaît d'ailleurs l'évolution des modèles théoriques : depuis le paradigme orienté-système (où les dispositifs et les outils développés et mis en place s'auto-justifient et où on ne tient guère compte de l'usage) au paradigme orienté-usager (où la notion de besoin d'information est omniprésente, en tant que besoin qu'il faut identifier et combler, sans jamais mettre en doute son existence), et jusqu'au paradigme plus récent orienté-acteur (où l'usager devient l'acteur qui construit sa propre information adaptée à son besoin et où la notion de compétence et de culture informationnelle devient prédominante). Ces modèles sont encore contemporains les uns des autres dans les situations d'exercices.

QUESTIONNEMENT

Revenons sur le questionnement pragmatique. Le besoin d'information, défini comme cette anomalie de la connaissance ou comme cette nécessité ressentie de combler une déficience constatée d'information tel que défini par Belkin, détermine-t-il l'usage de l'information et en ce sens justifie-t-il l'offre ?



Ou bien fait-on fausse route quand on affirme que l'usage correspond à une activité issue du besoin d'information ? La pratique individuelle ou collective dans la recherche d'information, dans son exploitation, et dans l'appropriation des techniques et méthodes n'est peut-être pas une réponse à un besoin que l'on considère comme forcément existant même si difficile à identifier et exprimer.

Osera-t-on alors aller jusqu'à dire aussi que l'absence d'usage n'est que le signe de l'absence de besoin ? N'est-ce pas l'usage qui engendre le besoin d'information ? Est-ce parce que nous avons Google News en page d'accueil de notre navigateur Web que nous ressentons la nécessité de nous informer sur le monde ? Ou est-ce alors le système qui crée le besoin ? Mais on risque alors de tomber dans le modèle commercial de l'offre génératrice du besoin.

Car il est évident que prétendre à une réflexion sur le besoin d'information ne peut rester pertinent que dans une réflexion plus large. Qu'il s'agisse d'un système d'information personnel ou collectif et organisationnel, volontaire ou prescrit, en situation personnelle ou de travail, il est indispensable de considérer les imbrications entre besoin et usage, compétences et savoirs, offre et pratiques informationnelles.

Et quand nous, spécialiste de l'information et de la communication (documentalistes, chargés de communication, veilleurs, chercheurs), nous posons la question du besoin et des usages de l'information, quel est notre objectif ? Comprendre et évaluer, réfuter, inciter, justifier, éduquer, changer ?

A tous qui êtes là aujourd'hui, avec des questionnements et des motivations diverses, je souhaite des éléments de réponse et surtout des échanges qui vous permettront d'alimenter votre propre réflexion et de construire vos réponses.

CHAMP DE DÉBAT ET PROGRAMME DES ÉCHANGES

Le champ du débat que nous vous proposons aujourd'hui est vaste. Nous ne nous donnons aucun cadre restrictif car notre journée n'a en aucune manière la prétention de constituer une synthèse de la question. Nos intervenants pourront néanmoins, dans le cadre de leurs communications, limiter leur approche à l'un ou l'autre point de la problématique, choisir un angle d'attaque particulier : le besoin d'information individuel, social, ou institutionnel, en situation personnelle ou de travail, et donc le besoin ou l'usage libre ou prescrit ; une approche plus théorique ou plus empirique dans un contexte local déterminé ou enfin un domaine particulier intéressant notre question.

Ainsi, l'articulation de la journée va nous permettre d'aborder les concepts théoriques du point de vue des sciences de l'information et de la communication ainsi que l'approche pragmatique des professionnels de l'information. Elle nous permettra également, par des regards croisés avec d'autres domaines connexes, d'aborder la question du besoin et de l'usage de l'information du point de vue du journalisme, de l'intelligence économique ou des sciences dures par exemple.

Organisation de la journée

ECHANGES

Le programme de la journée a été conçu pour donner la place la plus grande possible aux échanges. Le temps des communications sera de 30 minutes, merci aux intervenants de s'y tenir et aux modérateurs de veiller à le faire respecter. Les temps d'échanges et de débat seront possibles à la fin de chaque communication et en fin de session (matin et après-midi).



N'hésitez pas à formuler vos questions et faire part de votre propre réflexion et analyse dans le respect d'une bonne distribution de la parole.

PROLONGATIONS

Au-delà des échanges que nous aurons aujourd'hui et parce que la maturation de la réflexion de chacun d'entre nous méritera d'être également partagée, nous souhaitons vous proposer de prolonger nos débats en ligne dans les semaines à venir. La participation à ces débats sera réservée à l'assemblée aujourd'hui présente, prendra la forme la plus simple pour tout le monde : une liste de diffusion. Vous recevrez donc tous une invitation pour vous inscrire à cette liste, libre à vous d'y adhérer ou non. Cette liste aura un temps de vie court : 1 ou 2 mois. Si nos échanges s'avèrent être riches, une synthèse sera rédigée et diffusée.

ACTES

Par ailleurs, l'ensemble des textes des communications sera bien sûr publié sur le site Thémat'IC.
