

Boubée N. (2012). Le cœur, (la tête), et l'information recherchée : Le rôle des émotions dans l'activité de recherche d'information. *In* 9e Congrès de la Fadben, Objets documentaires numériques : nouvel enseignement ?, Paris, 24 mars.

Le cœur, (la tête), et l'information recherchée

Dans le champ professionnel de l'information-documentation, une dimension reste encore dans l'ombre, celle de l'émotion et de son rapport avec l'information, plus précisément l'information recherchée. Le projet est ici de questionner l'intérêt, pour l'éducation à la culture de l'information, de prendre en compte l'émotion manifestée dans les activités informationnelles aux prises avec des objets informationnels diversifiés et, de façon cruciale, ses effets dans le processus informationnel.

S'intéresser à l'émotion dans les activités informationnelles peut sembler anecdotique face aux problématiques cognitives « pures » qui forment l'arrière plan de la plupart des travaux scientifiques sur l'activité humaine de recherche d'information (Boubée & Tricot, 2010). Pour justifier l'importance de considérer les affects dans les domaines informationnel et didactique afférent, il nous suffit de rappeler la forte préoccupation portée aujourd'hui, dans de nombreux champs disciplinaires, aux intrications entre émotion et cognition et au rôle parfois primordial joué par l'émotion dans certains processus cognitifs (Damasio, 1995 ; Elster, 2003 ; Blanc, 2006). Pour autant, dans le domaine de la recherche d'information, les travaux sur l'émotion commencent à peine à s'intensifier.

C'est donc un objet nouveau et encore complexe que nous nous proposons de présenter en nous arrêtant sur la variété des émotions identifiées dans le processus informationnel avant de dresser les premiers constats sur les effets des émotions sur la réussite de l'activité de recherche d'information ou dans l'évaluation de l'information ; enfin revenant sur le terrain, en traçant quelques pistes didactiques qui nous permettront de conclure sur l'enrichissement de l'éducation à la culture informationnelle grâce à l'attention portée aux émotions.

1- De l'émotion aux émotions

1.1 Définition

L'entreprise de désignation de ce qui pourrait être une des causes du comportement humain dans diverses situations a toute une histoire. Le terme « émotion » est en effet d'un emploi relativement récent. Les 17^E et 18^E siècles lui préféraient « passion » ou « affect » pour discuter philosophiquement de leur nature et leur relation avec la raison. C'est à partir du 19^e siècle, avec l'essor de la psychologie, que le terme « émotion » a commencé à s'imposer. « Affect » a été conservé, comme simple doublure du terme « émotion », devenu générique. L'étymologie des deux termes « émotion » et « affect » renvoie à la même idée, celle d'un mouvement, un changement dans l'état émotionnel. Dans leur voisinage, on retrouve « sentiment » défini comme le fait de percevoir une sensation, ou encore « humeur » envisagé comme une disposition, passagère le plus souvent. De l'ensemble de ces termes que, par commodité, on considère souvent comme synonymes, on retiendra les deux sens de l'émotion, ce qui apparaît, provoqué par un événement extérieur et, ce qui est une disposition. On ajoutera que l'émotion peut être d'intensité variable, ou encore positive (comme la joie)

ou négative (la colère). Enfin, deux autres précisions essentielles, l'émotion n'est pas à entendre comme simple sensation ou réaction physiologique. On considère qu'elle constitue une évaluation affective de la situation (plaisante, déplaisante) et, peut-être, sous-jacente une évaluation cognitive et, qu'elle peut modifier le cours de l'action durant laquelle elle surgit, dans un sens favorable ou défavorable à l'action (continuer ou arrêter par exemple).

1.2 Sous l'épaisseur du langage, une variété d'émotions à classer

Bien évidemment, l'effort de classification de la diversité des émotions exprimée de façon floue et inventive par le langage commun s'est imposé comme démarche première. On passe donc de l'émotion aux émotions pour mieux la comprendre. Les typologies et méthodes de constitution de ces typologies, notablement en psychologie, prolifèrent. Nous en retiendrons une, celle de Scherer pour deux raisons. D'une part, il s'agit d'une typologie réfléchie de longue date (initiée en 84 et affinée dans sa présentation en 2005) et d'autre part, les travaux en *Library and Information Science* y font régulièrement référence. Selon Scherer (1984), on trouve des émotions référant :

- à des résultats d'action cognitives (confus, réjoui)
- à un état d'éveil ou potentiel d'orientation (excité, curieux, ennuyé)
- accompagnant la motivation ou la planification de l'action (découragé, résolu, prudent, insouciant)
 - comme reflet des résultats des séquences plan/but (satisfait, enthousiaste, étonné, frustré, fâché)
- à une évaluation de ses actions (images de soi comme confiance en soi)
- en réaction à l'égard d'objets du milieu ou événements (dégoûté, admiratif)
- spécifiques aux interactions sociales (en lien avec le statut (humble ou condescendant) ; affection (haine, amour)).

2. Les émotions identifiées dans l'activité de recherche d'information

Les origines du courant de l'*Information Seeking* place d'emblée l'activité informationnelle dans l'expérientiel (Dervin, 1983) et réservent aux émotions une place non négligeable. « L'activité de recherche d'information concerne l'expérience entière d'une personne dans tous ses composants, sentiments, pensées et actions » rappelle Kuhlthau (1991). Y compris dans les activités informationnelles considérées comme les plus sommairement mises en œuvre (celles des élèves par exemple), l'émotion entre donc en jeu.

En favorisant les travaux avec les plus jeunes (collégiens, lycéens, étudiants 1^{er} cycle), nous retrouvons tous les types d'émotions proposés par Scherer :

Résultats d'action cognitives	joie, confusion, anxiété
Etat d'éveil ou potentiel d'orientation	curiosité, ennui
Accompagnant la motivation ou la planification de l'action	incertitude, certitude, découragement, optimisme
Reflet des résultats des séquences plan/but	satisfaction, enthousiasme, étonnement, frustration
Évaluation de ses actions	confiance en soi, sentiment d'auto efficacité
Réaction à l'égard d'objets du milieu ou événements	plaisant (Documents) surprise

Les émotions peuvent porter sur la tâche de recherche d'information, les systèmes d'information, dont les moteurs de recherche, les stratégies mises en œuvre, ses propres capacités informationnelles, les documents. Remarquablement, les émotions, provoquées par les documents, sont presque exclusivement restituées avec une valeur positive (document plaisant, agréable). Les émotions négatives se trouvent plus souvent associées avec les systèmes, les stratégies de recherche et les tâches de recherche (Tenopir *et al.*, 2008).

La tâche de recherche d'information a été fréquemment avancée comme source majeure des émotions. Arapakis *et al.* (2008) examinent les émotions liées à la complexité de la tâche. Dans leur étude, les étudiants réalisent des recherches avec différents niveaux de difficulté (nombre plus ou moins importants de documents pertinents dans le corpus exploré). Ceux-ci passent des émotions positives (joie, plaisir) aux émotions négatives (irritation fréquente, plus rarement tristesse et anxiété) lorsque le degré de difficulté augmente. Les auteurs constatent également que la difficulté de la tâche a un impact négatif sur le niveau d'intérêt pour la tâche, donc sur les émotions positives. Plus généralement, dans les activités informationnelles est observé un passage des sentiments négatifs (anxiété, confusion, doute) en début de recherche aux sentiments positifs (soulagement, satisfaction) une fois la résolution du problème informationnel assurée, comme formalisé dans la modélisation *Information Search Process* mainte fois confirmée (Kuhlthau, 1991).

3- Rôle des émotions dans la réussite de l'activité informationnelle

L'enjeu principal de l'identification des émotions dans les activités informationnelles est de repérer leur rôle facilitateur ou inhibiteur du processus informationnel. La démarche la plus courante est de considérer la valence positive ou négative des émotions.

3.1 Effets des émotions positives

Plusieurs travaux indiquent que les sentiments d'auto-efficacité ou sentiment de l'efficacité personnelle qui, si nous suivons la typologie de Scherer, entrent dans la catégorie des émotions, ont un effet fort sur l'engagement dans la recherche (s'y engager vs l'éviter ; persister ; finir la tâche). Il s'agit là de l'utilisation de la théorie du psychologue Bandura (1977) qui prédit une meilleure performance dans une activité quand l'individu a confiance dans ses capacités à la mener à bien, qu'il dispose ou non de ces capacités. Un manque de confiance peut réduire les performances, même en présence de capacités. Plusieurs travaux (y compris pour de jeunes élèves), a particulièrement montré l'effet positif ou négatif de ce type d'émotion dans la recherche d'information (Nahl, 2007). Nahl (2005) précise, les niveaux de confiance en soi doivent être hauts pour intervenir de façon bénéfique et ce, dans tous les types de tâches de recherche.

Cependant, il faut se garder de conclure que des émotions positives faciliteraient systématiquement l'action informationnelle. Gwizdka et Lopatovska (2009) montrent ainsi que les émotions positives (joyeux et contents) n'ont aucun effet (étudiants 1^e cycle et 2^e cycle en sciences de l'information et de la communication) sur la qualité de la recherche d'information. Précisons. Les auteurs mesurent l'intensité des émotions : les niveaux les plus haut de joie avant et pendant la recherche dans le Web (plusieurs tâches de différents niveau de difficulté) sont corrélés avec les sentiments positifs post-recherche. Mais ils sont également corrélés avec les plus mauvais résultats (réponse aux questions posées, pertinence du document, efficacité calculée en fonction du nombre requêtes, pages jamais revisitées, peu

de signets pertinents). Ceci, proposent les auteurs, peut-être parce qu'il faut souffrir un peu pendant la recherche pour obtenir de bons résultats...

3.2 Effets des émotions négatives

L'anxiété est l'émotion négative particulièrement étudiée. L'anxiété est non seulement présente dans le processus informationnel particulièrement en situation d'apprentissage (modélisation *ISP*) mais aussi dans les lieux documentaires (phénomène de la *library anxiety*). Elle y joue, toutefois, des fonctions bien différentes. Dans la modélisation *ISP*, Kuhlthau ne lui attribue pas un rôle facilitateur ou inhibiteur. Elle la désigne comme témoin des premières étapes de son modèle et relève son absence comme l'indication du passage aux étapes finales. L'anxiété endosse le rôle de révélatrice des phases du processus informationnel.

Il n'en est pas de même avec le phénomène de la *library anxiety* (anxiété en bibliothèque) repéré dans les années 80 et toujours agissant de nos jours. Éprouver cette émotion a un effet néfaste sur la recherche d'information. Elle empêche de demander de l'aide aux personnels, est liée avec l'incapacité d'utiliser les ressources documentaires et technologiques de la bibliothèque, plus encore, freine l'engagement dans une activité de recherche. Deux explications sont avancées. L'une s'appuie sur la théorie de la menace du stéréotype (crainte de renforcer les opinions négatives lorsque l'on appartient à un groupe réputé intellectuellement faible). L'autre interroge les effets des connaissances et capacités informationnelles (*Information literacy*) sur l'anxiété en bibliothèque qui pourrait être provoquée par de faibles niveaux en *Information literacy*. Les travaux indiquent en effet, que celle-ci atténue l'anxiété en bibliothèque. Mais il faut nuancer. L'anxiété en bibliothèque ne baisse que lorsque les connaissances informationnelles sont hautes (Gross, Lantham, 2007). Kwon (2007) mesurant l'esprit critique (à partir d'une échelle spécifique), un des axes de l'*Information literacy*, constate également que l'anxiété en bibliothèque baisse pour ceux qui ont les meilleurs scores en « esprit critique » mais même pour eux, elle ne baisse pas en début d'activité informationnelle.

3.3 Contrôle des émotions

Le phénomène de l'anxiété en bibliothèque amène à se poser la question de l'effet du contrôle de l'émotion sur la recherche d'information. Kim (2008) fait réaliser à des étudiants de 1^{er} cycle deux tâches de recherche d'information, factuelle (bien définie, considérée comme simple) et générale (moins bien définie, plus complexe) et mesure leur capacité à contrôler leurs émotions. Le contrôle des émotions influe sur la performance (nombre de documents pertinents retrouvés). Mais Kim apporte une précision : la capacité à contrôler ses émotions influe seulement dans les tâches les plus complexes.

Nous pouvons donc nous appuyer sur les constats suivants : le sentiment positif d'efficacité personnelle est bénéfique à l'activité informationnelle ; l'anxiété est un phénomène spécifique des recherches d'information perçues comme complexes et des lieux de ressources dans les contextes académiques ; au moins deux types de capacités sont susceptibles d'atténuer les effets potentiellement néfastes des émotions dans les tâches informationnelles complexes : les capacités informationnelles et la capacité à contrôler ses émotions.

4- Rôle des émotions dans l'évaluation de l'information.

Il reste une question centrale, celle de l'émotion déclenchée par le contenu des documents rencontrés lors d'une recherche et surtout celle de ses effets sur la phase de sélection de l'information. Chez les adultes, Lopatovska & Mokros (2008) relèvent bien une dimension affective dans les jugements de pertinence mais elle est non influente dans la sélection de documents, l'utilité pour la tâche de recherche prédominant. Chez les plus jeunes, Allemand (2011) qui interroge les effets du contenu émotionnel d'un document sur la vitesse de sélection d'un document, établit partiellement le même constat. A partir de la présentation d'un corpus de documents susceptibles de générer des émotions négatives (nucléaire, pouvant entraîner du déplaisir), positives (chocolat, plaisir) et neutre (lumière) à 50 élèves en classe de 5^{ème}, l'auteure montre qu'il n'y a aucun effet significatif sur la vitesse de sélection, le contenu émotionnel des documents – bien perçu par les élèves – quel qu'il soit, positif, négatif ou neutre, ne ralentit pas ou n'accélère pas le processus de sélection. Mais elle constate que ceux et celles qui passent plus de temps sur les documents avant de les sélectionner (quel que soit le contenu émotionnel positif ou négatif) sont ceux et celles qui ont ressenti le plus d'émotion. Il serait donc intéressant de poursuivre cette investigation sur la mémorisation du contenu informatif et sa compréhension selon l'intensité de l'émotion ressentie devant des documents, d'autant plus que l'intensité affective des informations dans la mémorisation de texte a déjà fait l'objet de travaux indiquant une influence plus ou moins marquée, selon les études, des émotions déclenchées par le texte sur la mémorisation » (Blanc, 2006).

Conclusion

Comment prendre en compte en tant que professeur/e documentaliste les apports de la perspective émotionnelle dans l'activité humaine de recherche d'information ? Reprenons nos constats. Il serait judicieux de conforter la « confiance en soi » chez les élèves. Elle est fréquemment éprouvée par les élèves et critiquée. Préservons-là pour mieux transmettre les connaissances et compétences informationnelles expertes. On peut, en outre, suggérer de prêter attention aux émotions des élèves afin d'estimer le type d'intervention à accomplir auprès d'eux : pas d'anxiété en début de travaux équivalant probablement à l'absence d'engagement dans l'activité; états émotionnels négatifs signalant des obstacles non surmontés, etc. On peut également trouver dans l'expérimentation de Kracker (2002) de nouveaux moyens d'actions. L'auteur a montré qu'une présentation de 30 minutes du modèle *ISP* de Kuhlthau aux étudiants peut améliorer la prise de conscience des émotions ressenties pendant une activité de recherche d'information, réduire l'anxiété associée à une activité informationnelle académique et améliorer la satisfaction lors de la réalisation de l'activité.

Mais les implications les meilleures seront celles pensées par les professeur/es-documentalistes dans le contexte qui est le leur, celui de leur établissement, des caractéristiques de leurs élèves et des collaborations et autres marges de manœuvre pédagogiques sur lesquelles prendre appui pour développer l'éducation à la culture informationnelle. L'expérimentation pourra y tenir une bonne place comme celle proposée par Kracker et le retour d'expérience vers les chercheurs alimenter un dialogue fructueux.

Bibliographie

- Allemand K. (2011). *L'effet du contenu émotionnel des textes et de la collaboration sur la sélection de documents par les collégiens*. Mémoire de Master 2 Métiers de l'enseignement et de la formation en sciences de l'information et de la communication, Université de Toulouse 2.
- Arapakis I. Jose J. Gray P. (2008). *Affective feedback : An investigation into the role of emotions in the information seeking process*. 31st Annual international ACM SIGIR conference on research and development in information retrieval Singapore, 20-24 juillet.
- Bandura A ; (1977). Self efficacy : Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, vol.84, N°2, p. 191-215.
- Blanc N. (dir). *Emotion et cognition : Quand l'émotion parle à la cognition*. In Press Editions.
- Boubée N., Tricot A. (2010) *Qu'est-ce que rechercher de l'information*. Presses de l'Enssib.
- Damasio A. (2006). *L'erreur de Descartes : La raison des émotions*. Odile Jacob
- Dervin B. (1983). *An overview of sense-making research*. Annual meeting of the International Communication Association, Dallas.
- Elster J. (2003). *Proverbs, maxims, emotions*. PUF.
- Gross M., Latham D. (2007). Attaining information literacy : An investigation of the relationship between skill level, self-estimates of skill, and library anxiety. *Library and Information Science Research*, vol. 29, p.332-353.
- Gwizdka J., Lopatovska I. (2009). The role of subjective factors in the information search process. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol.60, n°12.
- Kracker J. (2002). Research anxiety and students' perceptions of research. [part I & part II]. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol.53, n°4.
- Kuhlthau C. (1991) Inside the search process : Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 42, n°5, p. 361-371.
- Kwon N. (2007). Critical Thinking Disposition and library anxiety : A mixed methods investigation. In Nahl & Bilal, *Information and emotion*. InformationToday.
- Lopatovska I., Mokros H. B. (2008). Willingness to pay and experienced utility as measures of affective value of information objects : Users' accounts. *Information Processing and Management*, vol.44, p. 92-104.
- Nahl D., Bilal D. (2007). *Information and emotion*. Information Today, Asis&t.
- Nahl D. (2005). Affective et cognitive information behavior : Interaction effects in Internet use. Proceedings of the American Society for Information Science and Technology, vol.42, n°1.
- Scherer K. (1984). Les émotions : Fonctions et composantes. *Cahiers de Psychologie Cognitive*, n° 4, p.9-39.
- Scherer K. (2005). What are emotions ? And how can they be measured ? *Social Science Information*, vol. 44, n°4, p. 695-729.
- Tenopir C, Wang P., Zhang Y, Simmons B., Pollard R. (2008). Academic users' interactions with ScienceDirect in search tasks : Affective and cognitive behaviors. *Information Processing and management*, n°44, p. 105-121.