HAL
open science

Vers une modélisation des pratiques d'accès à l'information

Eric Thivant

To cite this version:

Eric Thivant. Vers une modélisation des pratiques d'accès à l'information. [Rapport de recherche] Université Jean-Moulin Lyon 3. 2001. sic_00001089

HAL Id: sic_00001089

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001089

Submitted on 7 Oct 2004

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

VERS UNE MODELISATION DES PRATIQUES D'ACCES À L'INFORMATION

PAR ERIC THIVANT

Docteur en Sciences de l'Information et de la Communication
Equipe de recherche sur les Systèmes d'information et de Communication des Organisations et sur les Médias
Université Jean Moulin Lyon 3
6 cours Albert Thomas, 69008 Lyon
thivant at univ-lyon3.fr

Résumé

Cette étude s'intéresse aux différents modèles de pratiques d'accès à l'information des professionnels, c'est-à-dire des pratiques de recherche et d'utilisation de l'information. Issus principalement de la littérature anglo-saxonne, ce courant de recherche, a évolué au gré des paradigmes, et plusieurs modèles se sont développés progressivement pour expliquer les « *pratiques informationnelles* » des professionnels. Deux catégories de modèles sont ainsi apparus : les modèles « *de pratiques d'accès* » et les modèles de « *recherche documentaire* ». C'est cette diversité que nous allons présenter dans un premier temps, avant de les évaluer et de parler d'une convergence possible entre modèles d'accès à l'information, avec la présence d'un vocabulaire commun et des principes d'actions identiques.

Mots clés : pratiques d'accès, accès à l'information, recherche et utilisation de l'information, information professionnelle

Toward a new Information Access Model

This study concerns the evolution of the information seeking and use models for professionals essentially, the information access practices. Coming from Anglo-Saxon literature, this new information science research trend, evolve with paradigms and different information seeking and use models have emerged, in order to explain how professional seeks information and what can be done in order to help them. Two main categories can be distinguished : the information seeking and use model versus the information retrieval model.

So we will present today this diversity of models and we will evaluate them in order to see if a convergence is possible with the same vocabulary and procedures.

Keywords : Information seeking and use models, information access models, information practices, professional information

Introduction

L'accès à l'information, c'est-à-dire la recherche et l'utilisation de l'information, est un sujet capital pour les Sciences de l'Information et de la Communication comme le souligne T. Wilson[1]. Non seulement ce sujet de recherche permet d'obtenir des applications concrètes (systèmes d'information fonctionnels), mais aussi il permet de mieux comprendre les pratiques humaines. Pourtant ce domaine de recherche a connu une évolution mouvementée que nous allons analyser dans le détail dans une première partie. Puis nous mettrons en avant, dans un second temps, la convergence qui est en train de s'opérer.

1. Présentation du courant de recherche

1.1. Évolutions paradigmatiques

Ce courant de recherche a évolué en fonction des paradigmes successifs qu'il a croisé au cours des dernières décennies, comme le cite G. Henneron, J.-P. Metzger et Y. Polity[2] :

Les premières études étaient essentiellement tournées vers les systèmes. C'est le paradigme dit « *classique* » car il se concentre sur « *le système technique et son fonctionnement* ». Ce courant de recherche est actif, avec le développement des moteurs de recherche et des langages d'indexations et il se concentre sur la recherche documentaire.

Puis progressivement d'autres études se sont intéressées aux utilisateurs. Dans les années 80, c'est le « *paradigme cognitif orienté-utilisateur* » qui apparaît : De nouvelles définitions du système d'information et de l'utilisateur final sont alors recherchées : Ainsi « *le système d'information est considéré comme un système de communication entre un producteur d'information ou auteur et un utilisateur.* »

Dans les années 90, un nouveau « *paradigme social orienté-usages* » émerge qui permet de clarifier les notions d'usages et d'usagers notamment. Pour S. Chaudiron et M. Ihadjadene[3], «*le paradigme usager considère que l'attention doit être portée sur les besoins réels de l'usager et son environnement. [..] le point commun de ces différentes approches est de proposer une modélisation des usagers et de leurs comportements* ».

[1] WILSON, T., D. « Information needs and uses, fifty years of progress ? » , Department of Information Studies, University of Sheffield. In VICKERY, Brian C., *fifty years of information progress : A journal of documentation review*, edited by, ASLIB, 1994

[2] METZGER, J.-P., HENNERON, G., POLITY Y., « Information et activité professionnelle », *Rapport Intermédiaire*, en sciences sociales et humaines, ERSICO, octobre 1997

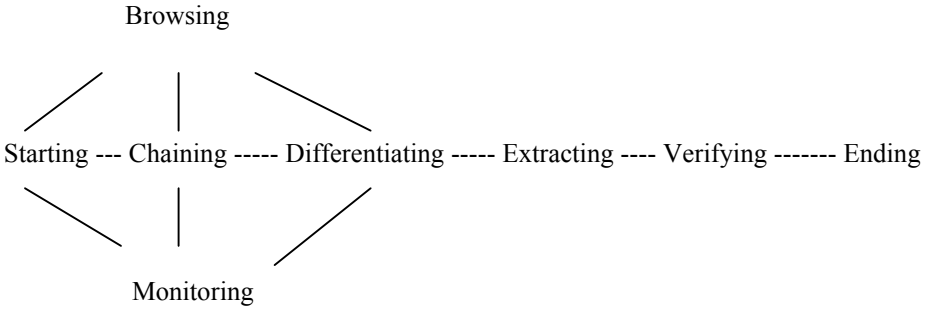
1.2. Diversité des recherches

À partir de ces différents paradigmes, ont donc émergé deux principaux courants de recherche. Un premier courant s'intéresse à l'accès à l'information des acteurs et un second, uniquement à la recherche documentaire et aux interactions entre l'utilisateur et l'ordinateur.

1.2.1. Les modèles d'accès à l'information

Pour T. Wilson[1], les pratiques de recherche d'information constituent un processus par étapes comme le précisent les modèles de D. Ellis[4] (8 étapes) et de C. Kuhlthau[1] (6 étapes). Le modèle de D. Ellis[1] s'intéresse aux typologies de comportement : initialisation de la recherche (starting), exploration (chaîning), sélection des sources d'information (differentiating), extraction (extracting), vérification de l'information (verifying) et recherche finale. Deux étapes intermédiaires peuvent être utilisées à savoir l'utilisation de recherche dirigée (browsing) et Monitoring (veille).

C. Kuhlthau[5], s'intéresse à l'analyse globale de l'activité (reconnaissance du problème, identité et formulation de ce problème, rassemblement d'information et intégration de l'information) et introduit différents éléments supplémentaires dont les sentiments dans l'analyse de ce processus.



Activité : Reconnaissance Identité/ Formulation Rassemblement phase terminale

Figure n°1 : Une comparaison des modèles de David ELLIS et Carol KUHLTHAU *in* **Information Behaviour Models**, in *Journal of Documentation,* vol.55, n°3, p. 256

---

[3] CHAUDIRON, S. et IHADJADENE, M. « Quelle place pour l'usager dans l'évaluation des SRI ? ». In *Recherches récentes en Sciences de l'Information*, *convergences et dynamiques*. Actes du colloque MICS-LERASS, Toulouse : ADBS Édtions, 21-22 mars 2002. p. 211-233.

[4] ELLIS, D. et HAUGAN, M. " Modelling the information seeking pattern of engineers and research scientists in an industrial environnement ", *Journal of Documentation*, Septembre 1997, p. 384-403

[5] KUHLTHAU, C. C., « A principle of uncertainty for information seeking », *Journal of Documentation*, 49(4), Décembre 1993, p. 339-355.

Le modèle de B. Dervin[6] fut aussi utilisé, notamment par W.-Y. B. Cheuk[5] pour améliorer la recherche d'information. Dans ce contexte, la recherche et l'utilisation de l'information est considéré comme un processus continuel et actif de changement, qui aide l'utilisateur à répondre à ses demandes et ou à reconnaître ses manques, ses absences.

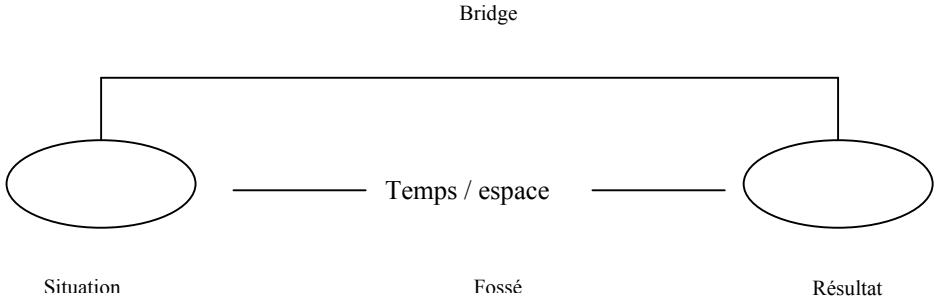


Figure n°2 : L'approche "Sense-Making" de DERVIN *in* **Information Behaviour Models**, in *Journal of Documentation,* vol.55, n°3, p. 252

Le but du modèle de B. Dervin[5] est de fournir un cadre pour explorer la totalité des pratiques informationnelles. Il permet de poser la question de la place de l'information dans une situation donnée pour un résultat et en prenant en compte le fossé de l'incertitude.

Tom Wilson[7] développe lui aussi son propre modèle en essayant de réunir les idées de ses confrères :

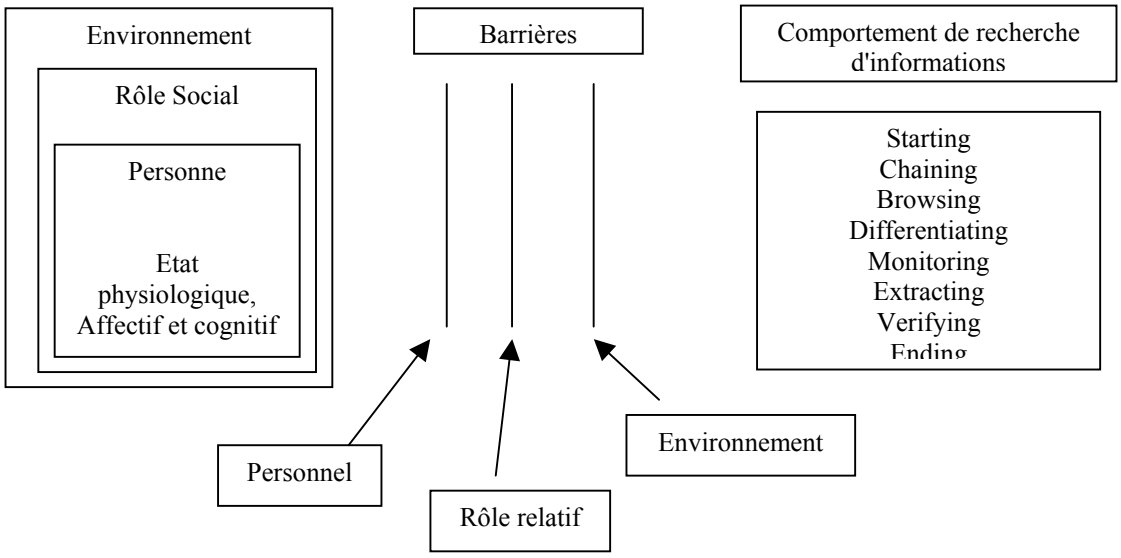


Figure n°3 :Le modèle de tom WILSON de 1981 in **Information Behaviour Models**, in Journal of Documentation, vol.55, n°3, p. 252

[6] CHEUK, W.-Y. B., « Exploring Information literacy in the workplace : A qualitative Study of engineers Using the Sense-Making Approch », *International Forum on Information and Documentation*, Vol. 23, N°2, avril / juin 1998

[7] WILSON, T. D. " Models of information-seeking behaviour ", *Journal of Documentation*, June 1999, Vol.55, No. 3, p. 249-269

1.2.2. Les modèles établis par les systèmes de recherches documentaires

T. Saracevic[8] passe en revue les différents modèles d'utilisateurs en interaction avec le système de recherche documentaire et identifie 3 modèles :

1. Le modèle traditionnel qui représente la recherche documentaire (IR) comme un ensemble à 2 dents (ou fourchettes) : le système et l'utilisateur et des processus de convergences par comparaison ou d'égalisation.

2. Le modèle cognitif de P. Ingwersen[9] qui se concentre sur l'identification des processus de cognition qui peuvent apparaître dans tous les éléments d'informations

3. Le modèle épisodique de Belkin[1] qui considère l'interaction de l'utilisateur avec le système de recherche documentaire comme une séquence d'interaction, de différentiation dans un épisode de recherche d'information (information seeking).

T. Saracevic[1] continue et crée son propose modèle appelé un modèle d'interaction stratifié (stratified interaction model) développé dans le cadre général d'un modèle acquisition-cognition-application de l'usage de l'information.

3 niveaux ou strates donnés par T. Saracevic[1] composent ce modèle :

1. Le niveau 'surface' : ou d'interaction entre l'utilisateur et l'interface du système.
2. Le niveau cognition ou niveau d'interaction avec les textes, les représentations
3. Le niveau 'situation' ou le contexte qui fournit le problème initial à portée de la main.

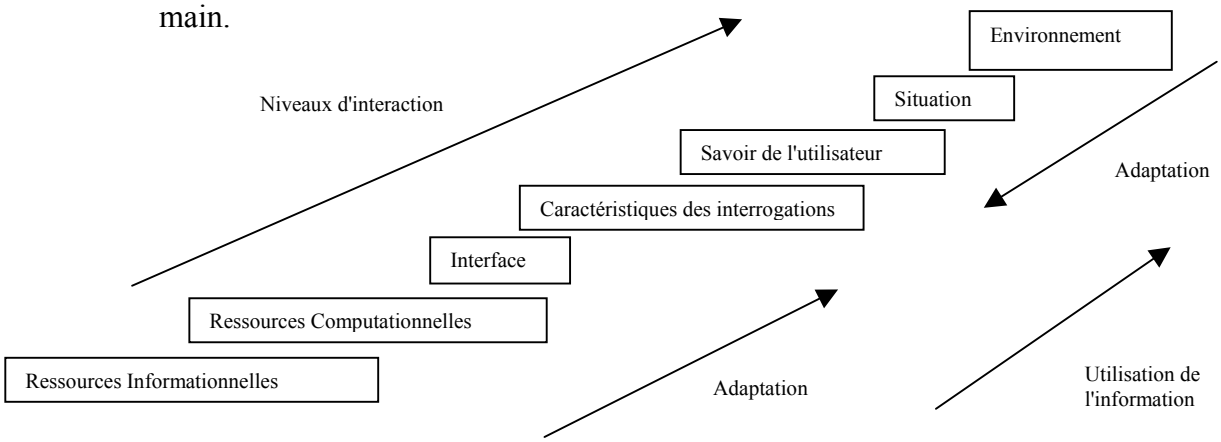


Figure n°4 : Le modèle de T. SARACEVIC dans le processus de recherche documentaire in **Information Behaviour Models**, in Journal of Documentation, vol.55, n°3, p. 262

[8] SARACEVIC, T., "Modeling interaction in information retrieval (IR) : a review and proposal" : In HARDIN, S., ed. *59th Annual Meeting of American Society for Information Science*, Silver Spring, *ASIS*, 1996, p. 3-9

[9] INGWERSEN, Peter. *Information Retrieval Interaction*. Londres :Taylor Graham, 1992. 246 p.

2. Vers une convergence ?

2.1. Emergence d'un paradigme commun pour analyser les pratiques d'accès à l'information

En résumé nous avons d'une part les chercheurs qui se concentrent sur l'étude des systèmes documentaires et d'autre part, les chercheurs qui s'intéressent aux pratiques d'accès à l'information des acteurs. Comme le dit souvent Tom Wilson[1] nous nous trouvons face à deux types d'études faisant partie d'un même domaine de recherche :

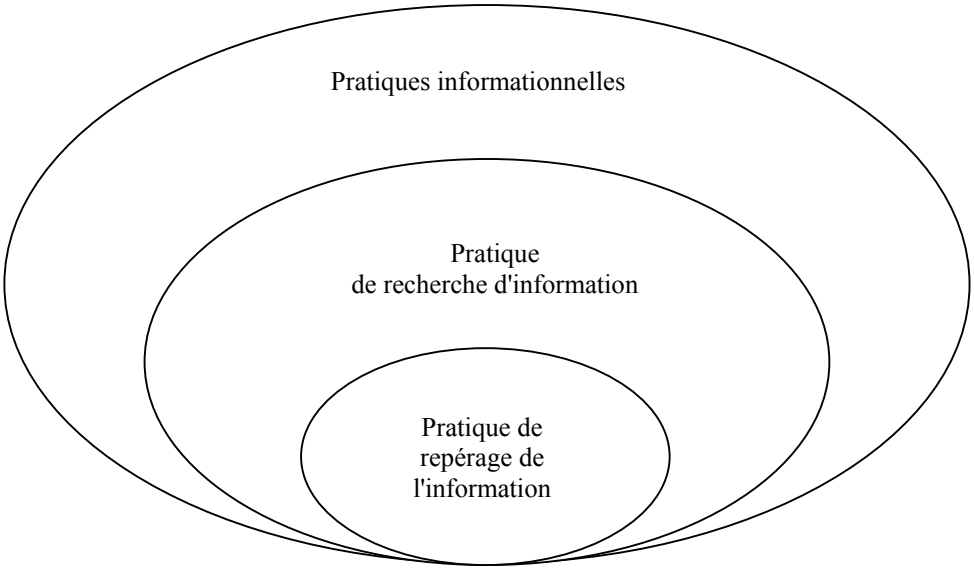


Figure n° 5 : Un modèle emboîté des domaines de recherche sur la recherche information et sur l'examen de l'information (seeking information and searching information). **from WILSON**, **T.D., « Information needs and uses, fifty years of progress ?»** in VICKERY, Brian C., *fifty years of information progress : A journal of documentation review*, edited by, ASLIB, 1994

T. Wilson[1] va donc proposer d'associer les « *modèles de repérage d'information* » (premier courant) avec les modèles « *de pratiques de recherche* » (second courant car pour lui, ce ne sont pas des modèles de recherche d'informations (« *information search models* ») dans le sens où peuvent le comprendre les chercheurs en système de recherche documentaire).

En effet, T. Wilson[1] considère que pour décrire les *« pratiques informationnelles* », nous devons nous intéresser d'une part aux pratiques généralisées autour de la recherche d'information (*information seeking*) et d'autre part, doivent élargir l'étude de ces pratiques à la recherche d'information (*search information*) pour prendre en compte l'usage des systèmes de traitement de l'information par ordinateur.

2.1.1. Utilisation d'un vocabulaire commun

A la vue des divers travaux réalisés par tous ces chercheurs (C. C. Kuhlthau[4], W.-Y. B. Cheuk[5] ou encore D. Ellis[3]) les pratiques informationnelles peuvent être décrites comme une série de champs emboîtés : T. Wilson invite donc les chercheurs de ce champ scientifique à utiliser certains concepts clés concernant l'activité de recherche d'information

1. Les pratiques informationnelles ou pratiques d'accès à l'information, c'est à dire pratiques de recherche et d'utilisation (voire de gestion) de l'information peuvent être définies comme le sommet de cette investigation (comme on peut le voir sur la figure précédente)

2. Les pratiques de recherche d'information, dépendantes de ces pratiques informationnelles, s'intéressent aux stratégies d'information et aux différentes méthodes que les personnes utilisent pour découvrir et obtenir l'accès aux sources d'information. C'est le terme « *information seeking behaviour* ».

3. Les pratiques de repérage de l'information (terme employé par Yves le coadic[7]) qui est un sous-ensemble de la recherche d'information, et s'intéresse aux interactions entre l'utilisateur d'information (avec ou sans intermédiaire) et le système d'information informatique, à partir duquel les systèmes de recherche documentaire pour des données textuelles peuvent être conçues.

Chaque concept est construit, observable, identifiable et validable scientifiquement et forme la base de tout ce domaine comme le rappelle T. Wilson[1].

La mise en place de modèles décrivant ces pratiques informationnelles doivent être donc globales d'où l'emploi du terme ISU c'est à dire « *Information Seeking and Use* » ou RUI en français pour « *Recherche et Utilisation de l'Information* ». En revanche le concept de *«besoin »* est flou et difficile à traduire en termes de recherche, toutefois nous notons que certains auteurs comme C.C. Kuhlthau[4] ou Yves Le Coadic[10]-- ont la volonté de définir davantage scientifiquement le concept de besoin informationnel.

2.1.2. Un principe de décomposition d'activité en étapes :

Seule la décomposition des pratiques informationnelles comme le rappelle T. Wilson[1] peut réellement permettre de faire le tour des problèmes de ce domaine : Un professionnel, pris dans le cadre de son activité, s'engage, plus ou moins consciemment dans un processus de recherche et d'utilisation d'information en réponse à un "besoin" plus ou moins bien perçu. Le professionnel recherche alors l'information en passant par plusieurs phases de recherche et adopte différentes stratégies qu'il faut décrire scientifiquement.

Ces pratiques informationnelles regroupent donc à la fois les schémas établis par les modèles de pratiques de recherche d'information et par les modèles de recherche documentaire (ou repérage d'information).

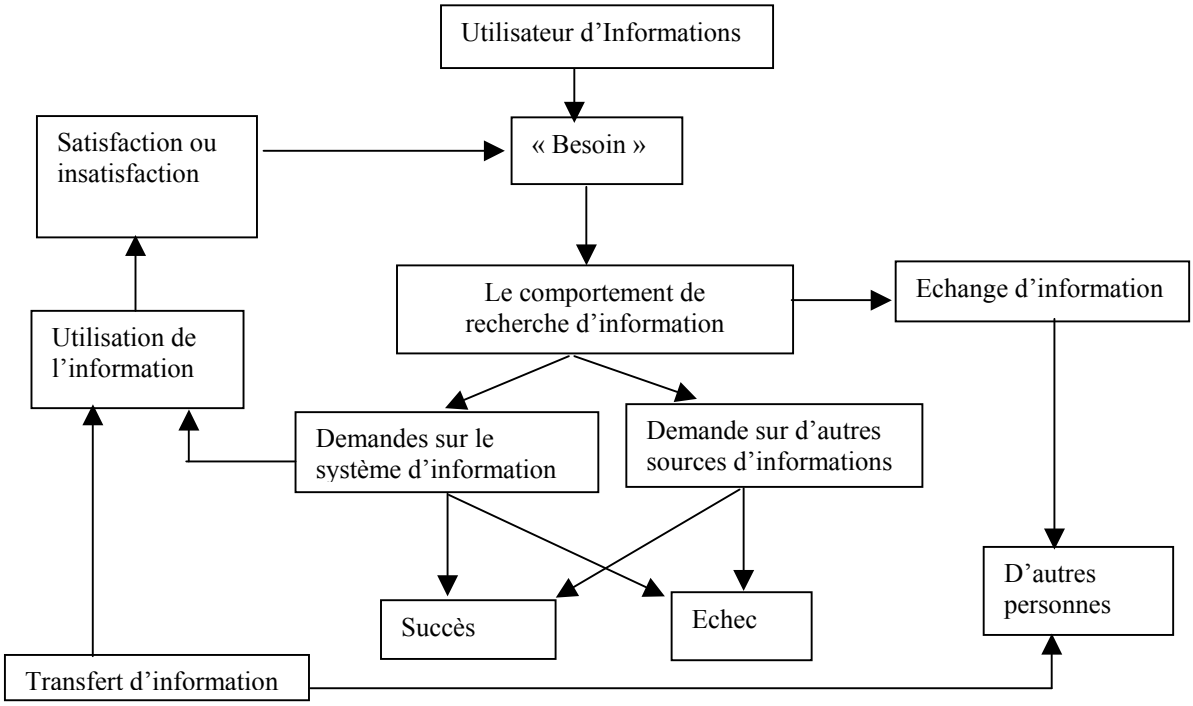


***Figure n°6 : « The scope of user studies »*, from WILSON, T.D., « Information needs and uses, fifty years of progress ?» in *fifty years of information progress, A journal of documentation review*, edited by Brian C. VICKERY, ASLIB, Department of Information Studies, University of Sheffield, 1994**

[10] LE COADIC, Y. *Le besoin d'information, Formulation, Négociation, Diagnostic*. ADBS Éditions, 4e trimestre 1998, 191 p.

2.2. Limites des modèles et des études

Bien que ce paradigme « usages » semble être propice pour la construction d'un modèle général des pratiques d'accès à l'information, de nombreuses questions sont encore en suspends et portent notamment sur l'homogénéisation de ces travaux :

- Les techniques d'analyses sont différentes

Les méthodes d'investigation utilisées sont très différentes les unes des autres par exemple : enquête quantitative (de moins en moins utilisée), enquête qualitative (W.-Y. B. Cheuk [5]), enquête longitudinale (C. Kuhlthau[4]). Les modèles référentiels ne sont pas identiques : W.-Y. B. Cheuk [5] utilise un modèle méthodologique (celui de B.Cheuk[5]) utilise un modèle méthodologique (celui de B. Dervin) plutôt qu'un modèle situé (face à une activité ou adapté à une situation précise).

- Les objectifs sont plus ou moins différents

Les objectifs des études se veulent plus près de décrire des typologies d'activités de recherche (C. Kuhlthau[4]) ou une explication plus globale du comportement (B. Dervin[5]) ou encore souligner une interaction avec un système informatique (P. Ingwersen[1]).

Souvent des difficultés peuvent surgir avec l'apport d'autres disciplines (cognition, informatique, sociologie..) ou encore des cadres théoriques différents sont utilisés (utilisation de la théorie du « *Personal Construct* », de la « *Grounded Theory* » ou « *sense making »* en ce qui concerne la recherche d'information).

- Les résultats obtenus sur le terrain sont loin d'être similaires

Les études réalisées dans ce contexte ne sont pas toutes identiques. D'ailleurs existe-t-il vraiment un consensus sur le nombre d'étapes nécessaires à un processus de recherche d'information ? C. Kuhlthau[4] trouve 6 étapes, D. Ellis[3] en trouve 8…

De plus, les terrains sont très diversifiés : Nous trouvons des travaux qui portent sur des étudiants, des professionnels (C. Kuhlthau[4]) et des journalistes. Le rôle social des personnes interrogées, joue énormément. D'où la faiblesse des résultats de ces recherches, qui ne sont pas la plupart du temps généralisables, vis-à-vis d'un paradigme en émergence…

CONCLUSION

Les pratiques d'accès à l'information, c'est-à-dire les pratiques de recherche et d'utilisation de l'information au cœur d'une action, sont des processus complexes qui ne peuvent être compris qu'avec l'utilisation de plusieurs méthodes d'analyses croisées (sociologie, psychologie, gestion, etc..) Et nécessitant plusieurs degrés de précision (description des activités, des tâches, ...).

L'apport de disciplines connexes aux modèles présentés ci-dessus, comme la cognition, la communication ou l'informatique, doit être envisagé comme moyens supplémentaires d'action pour mieux comprendre les processus et pouvoir les décrire. Mais le choix paradigmatique dans lequel s'effectuent ces recherches est important.

C'est pourquoi, même si le paradigme « *usages* » permet d'envisager une convergence globale des modèles d'accès à l'information, elle laisse à désirer dans le domaine professionnel. Par conséquent, nous ne pouvons nous empêcher de penser que la construction d'un nouveau paradigme *« acteur* », en émergence, serait une étape importante pour tout ce domaine de recherche. Et ce ne serait plus seulement l'utilisateur qui doit être observé, mais plutôt l'information que l'utilisateur recherche et utilise dans son activité qui doit être pris en compte. Quelques études ont été commencées à ce sujet, mais d'autres études sur le terrain doivent être réalisées avant de pouvoir valider les modèles théoriques.

De nombreuses interrogations subsistent donc dans ce domaine, notamment sur la place des technologies dans la recherche d'information et leurs rôles. Les schémas traditionnels de recherche d'information sont peut-être aussi en train d'évoluer et à l'instar de G. Marchionini[11], il serait intéressant de s'interroger aussi sur les nouvelles pratiques engendrés par ces nouveaux modes de communication et d'information dans le contexte professionnel.

[11] MARCHIONINI, Gary. *Information seeking in electronic environments*. New York : Cambridge University Press, 1995. 224 p.

Bibliographie

CHAUDIRON, S. et IHADJADENE, M. « Quelle place pour l'usager dans l'évaluation des SRI ? ». In *Recherches récentes en Sciences de l'Information*, *convergences et dynamiques*. Actes du colloque MICS-LERASS, Toulouse : ADBS Édtions, 21-22 mars 2002. p. 211-233.

CHEUK, W.-Y. B. « Exploring Information literacy in the workplace : A qualitative Study of engineers Using the Sense-Making Approch ». *International Forum on Information and Documentation*. Vol. 23, n°2, avril/juin 1998.

ELLIS, D. et HAUGAN, M. "Modeling the information seeking pattern of engineers and research scientists in an industrial environment". *Journal of Documentation*. septembre 1997, p. 384-403.

INGWERSEN, Peter. *Information Retrieval Interaction*. Londres : Taylor Graham, 1992. 246 p.

KUHLTHAU, C. C., « A principle of uncertainty for information seeking », *Journal of Documentation*, 49(4), décembre 1993, p. 339-355.

LE COADIC, Y., Le besoin d'information, Formulation, Négociation, Diagnostic. *ADBS Éditions.* 4e trimestre 1998, 191 p.

MARCHIONINI, Gary. *Information seeking in electronic environments*. New York : Cambridge University Press, 1995. 224 p.

METZGER, J.-P., HENNERON G., POLITY Y. « Information et activité professionnelle ». *Rapport Intermédiaire en sciences sociales et humaines*, ERSICO, octobre 1997

SARACEVIC, T. "Modeling interaction in information retrieval (IR) : a review and proposal". In HARDIN, S., ed. *59th Annual Meeting of American Society for Information Science*, Silver Spring, *ASIS*, 1996, p. 3-9

WILSON, T. D. « Information needs and uses, fifty years of progress ? ». Department of Information Studies, University of Sheffield, In VICKERY Brian C., *fifty years of information progress : A journal of documentation review*, edited by ASLIB, 1994.

WILSON, T. D. "Models of information-seeking behaviour". *Journal of Documentation*. juin 1999. Vol.55, n°3, p. 249-269.