

Besoin d'information

André Tricot

Paru dans C. Paillard *Dictionnaire des soins infirmiers*, Noisy-le-grand : Setes éditions

Quand un individu se trouve dans une situation où il manque de connaissance pour comprendre la situation (ex. donner du sens, interpréter, diagnostiquer, expliquer) et/ou y agir (ex. décider, prescrire, faire, éviter), il peut se transformer ce défaut de connaissance, à condition qu'il soit conscient, en besoin d'information, en besoin d'aide ou en résolution de problème. Le besoin d'information correspond aux cas où l'individu n'essaie pas de résoudre le problème par lui-même et ne demande pas d'aide à autrui : il ou elle se représente la solution à ce manque de connaissance comme relevant de la recherche d'information. On peut décrire le besoin d'information selon sept caractéristiques :

- sa *temporalité* : besoin immédiat (j'ai besoin de cette information tout de suite) ou différé (j'ai besoin de cette information plus tard, mais je sais quand ou dans quelle situation, ex. « demain, lorsque je verrai tel patient ») ;
- sa *précision* : besoin précis (je sais exactement ce que je cherche) ou flou (je ne sais pas exactement ce que je cherche, je ne sais pas bien l'exprimer) ;
- son *destinataire* : besoin pour soi (je suis celui qui a ce besoin) ou pour autrui (je réponds au besoin exprimé par une autre personne, ex. qui me demande de chercher telle posologie) ;
- son *antériorité* : besoin connu a priori (je sais que j'ai besoin d'information) ou a posteriori (maintenant que j'ai l'information je prends conscience que j'en avais besoin) ;
- son *enjeu* : besoin positif (j'ai besoin de savoir, ça m'apporte ceci ou cela) ou négatif (je ne peux pas ignorer ça, ce serait trop risqué, trop coûteux) ;
- le *nombre* de personnes concernées : besoin individuel (je suis le seul à avoir ce besoin) ou collectif (plusieurs individus partagent ce besoin) ;
- son *degré* : besoin d'une information que j'ignore totalement, d'un complément d'information ou d'une simple confirmation ou vérification.

A partir de ce besoin d'information, l'individu va élaborer un but informationnel, comprenant généralement une représentation du « quoi » (quel est le contenu de l'information ?), du « où » (dans quel document, dans quel système ?) et du « comment » (quelle démarche mettre en œuvre pour trouver ?).

La satisfaction du besoin d'information (i.e. la connaissance pertinente en situation) n'épuise pas celui-ci, au contraire elle le développe. Plus un individu a de connaissances dans un domaine, plus il a conscience de ses lacunes, de ses besoins d'information, qui sont d'autant plus précis. Le besoin d'information correspond à l'incertitude, au doute, qui est l'apanage de la connaissance, pas de l'ignorance.

Parfois, la situation elle-même peut passer au second plan : le besoin d'information peut être général, il peut correspondre à un besoin de connaissance qui caractérise plus l'individu que la situation ponctuelle sans laquelle il se trouve. Il correspond par exemple au besoin d'être informé de certains veilleurs, au besoin d'apprendre de certains autodidactiques, ou au besoin de savoir de certains patients à propos de leur maladie.