

La prise de conscience du besoin d'information : une compétence documentaire fantôme ?

André Tricot [andre.tricot@toulouse.iufm.fr]

La notion de besoin d'information semble centrale dans le domaine de la recherche d'information dans les documents, puisque cette dernière est définie comme une interaction entre « un individu qui a besoin d'information » et « un document qui contient ou non la réponse à ce besoin » (Mizzaro, 1998). La notion de pertinence est définie par ce même auteur (à partir de l'analyse de 160 articles traitant de cette notion) comme relative à la réponse au besoin d'information : est pertinent ce qui comble, au moins partiellement, mon besoin d'information. Selon le *Vocabulaire de la documentation* :

Définition 1 : « [le besoin d'information est la] nécessité ressentie de combler une déficience constatée d'information, une lacune, un défaut ou une anomalie. On distingue le besoin d'information en vue de la connaissance (savoir) et le besoin d'information en vue de l'action (agir) ».

Mais comment un individu prend-il conscience qu'il a besoin d'information? Dans son célèbre article « Apprendre à maîtriser l'information : des habiletés indispensables dans une société du savoir », Bernhard (1998) cite la non moins célèbre définition de l'*American Library Association* :

Définition 2 : « Être compétent dans l'usage de l'information signifie que l'on sait reconnaître quand émerge un besoin d'information et que l'on est capable de trouver l'information adéquate, ainsi que de l'évaluer et de l'exploiter. »

Reconnaître quand émerge un besoin d'information, prendre conscience de celui-ci, serait donc bien une compétence documentaire. Pourtant, quand on recherche le contenu de cette notion, on ne trouve que du vide :

- on ne définit généralement pas *en pédagogie documentaire* la prise de conscience du besoin d'information comme faisant partie des compétences documentaires ;
- on se sait pas *psychologiquement* ce qu'est un besoin d'information : Comment émerge-t-il ? Sous l'influence de quoi ou de qui ? Comment est-il évalué ?

On peut donc être légitimement préoccupé, comme Le Coadic (1998) ou Polity (2000), par le fait qu'une notion centrale en documentation et dans l'enseignement de la documentation soit finalement peu claire. L'ouvrage même de Le Coadic (1998) traite plus du besoin d'information et de son traitement que de sa prise de conscience. Celui-ci propose la définition suivante :

Définition 3 : « Le besoin d'information traduit l'état de connaissance dans lequel [un chercheur] se trouve lorsqu'il est confronté à l'exigence d'une information qui lui manque, d'une information qui lui est nécessaire pour poursuivre un travail de recherche. Il naît donc d'une impulsion d'ordre cognitif ».

Il semble donc que la documentation comme discipline et comme pédagogie dispose des références nécessaires pour envisager la formation à cette compétence de prise de conscience du besoin d'information. Pourtant, dans la dizaine de référentiels de compétences documentaires que j'ai pu étudier, cette compétence n'est pas décrite précisément, son enseignement non plus. L'article « Référentiel de compétences » publié sur Savoirs-CDI, comme beaucoup d'autres, ne traite pas de cette compétence dans la description même du cycle de la recherche. Il existe quelques exceptions, comme celle de *Washington Library Media Association* (1996 ; rapportée et traduite sur Savoir-CDI), qui décrit cette compétence :

Définition 4 : « L'élève identifie et analyse le besoin d'information. Pour cela, il doit : Définir la problématique ou le problème d'information ; Relier la problématique ou le problème d'information à ce qu'il sait déjà ; Préciser la problématique ou le problème d'information ; Déterminer quelle information supplémentaire pourra être nécessaire ».

Mais cette définition considère que l'élève a déjà pris conscience qu'il avait besoin d'information (ou qu'un enseignant lui avait préalablement demandé de traiter tel sujet ou tel thème). C'est le cas aussi de la très complète approche de l'*Association of College and Research Libraries* (2000). L'élève doit ici traduire son besoin d'information en problématique et en problème d'information.

Je vais maintenant montrer comment, bien que la notion de besoin d'information soit aussi peu abordée en psychologie qu'en pédagogie documentaire, l'analyse de résultats empiriques issus de la psychologie peut nous aider à entrevoir la notion de besoin d'information. En première approche je propose la définition suivante, qui est aussi évoquée par Le Coadic (1998) :

Définition 5 : « Le besoin d'information correspond à un manque de connaissance d'un individu dans une situation, ce manque de connaissance empêchant l'individu de comprendre ou d'agir de façon optimale dans la situation ».

La recherche en psychologie montre que pour prendre conscience que je manque de connaissance, il me faut des connaissances, notamment des méta-connaissances : des connaissances sur le thème et des savoir-faire. Je vais illustrer maintenant le premier aspect : l'importance des connaissances sur le thème. Dans un domaine particulier, comme celui de l'orientation scolaire et professionnelle, on montre que les individus qui ont très peu de connaissances recherchent moins d'information que les individus qui ont déjà des connaissances. La décision de rechercher une information est influencée positivement par le fait d'avoir préalablement recherché de l'information (Millar & Shevlin, 2003). Toujours dans le même domaine, Gati, Saka et Krauz (2001) montrent que les difficultés relatives à la prise de décision d'orientation, et en particulier le manque d'information, sont d'autant plus importantes que le processus de décision est peu avancé. Dans le domaine de la recherche d'information sur les retraites, une étude menée aux États-Unis auprès de 711 travailleurs montre que ceux qui recherchent le plus d'information sur le financement de leur retraite sont les plus informés et les plus riches (Joo & Grable, 2001). Dans le domaine scolaire, Van der Meij (1990) analyse les décisions de rechercher une information, à propos de connaissances lexicales, de 84 élèves de fin d'école élémentaire. Il montre que les individus avec peu de connaissances posent plus de questions, mais que celles-ci sont indifférenciées et moins efficaces. Les sujets avec plus de connaissances posent plus de questions utiles et moins de questions inutiles. Ils sont plus capables de poser des questions spécifiques qui débouchent sur de l'information utile.

Le besoin d'information a donc une allure paradoxale :

Définition 6: « Le besoin d'information correspond à une prise de conscience, dans une situation particulière, d'un manque de connaissance ; ce qui requiert des connaissances ; la satisfaction du besoin d'information n'épuise pas celui-ci, au contraire elle le développe ».

Mais le besoin d'information n'est pas que cela. Une enquête de Mesters, van den Borne, De Boer et Pruyn (2001) menée auprès de deux échantillons de 498 et 133 patients atteints d'un cancer, montre que le besoin d'information est d'autant plus important qu'il y a anxiété, dépression et souffrance psychologique. Le besoin d'information est orienté soit vers l'action soit vers la connaissance de la maladie. Au cours du temps, les besoins concernant la maladie et le traitement vont en diminuant. Ceux concernant l'accès à des aides non. Les besoins d'information ne peuvent évidemment pas être définis uniquement de façon formelle. Ils ont un contenu, qui dépend du contexte de l'activité de l'individu, comme par exemple le domaine du tourisme où Cho (2001) a catégorisé les besoins d'informations des consommateurs. Une littérature importante existe dans ce domaine de la description des contenus des besoins d'information dans le domaine de la santé, du droit, de l'orientation, des politiques publiques, etc. On trouve par exemple 10 articles sur ce thème dans la revue électronique *Information Research* [<http://informationr.net/ir/>].

La notion de besoin d'information est donc complexe. Les individus peuvent ne pas savoir de quelle information ils ont besoin. Les sources de difficulté, outre le manque de connaissances, sont nombreuses. Les individus qui pensent qu'ils ne savent pas quels sont leurs besoins d'information peuvent très bien penser que leurs questions n'ont pas de réponse ; en outre, les individus n'ont pas nécessairement conscience de leurs propres difficultés dans le domaine de la recherche d'information (Julien, 1999). Les individus peuvent aussi ne pas savoir où se trouve l'information une fois qu'ils ont réalisé qu'ils en ont besoin ; ne pas avoir conscience de l'existence des diverses sources d'information ; dans certains cas, cette information peut tout simplement ne pas exister (Harris & Dewdney, 1994).

Je pourrais donc proposer une nouvelle définition, en m'inspirant de la théorie classique de l'information :

Définition 7 : « Le besoin d'information correspond au besoin de réduction d'incertitude ».

Une telle conception serait compatible avec les résultats que je viens d'évoquer, sous réserve que l'incertitude soit définie non pas comme un manque de connaissances mais comme la prise de conscience d'un manque de connaissance. Un raisonnement de type « négation de la conséquence » vient étayer cette position. Pensons en effet au biais de confirmation étudié en psychologie du raisonnement : après avoir pris une décision ou émis un jugement, les sujets ne recherchent pas d'information qui pourrait contredire cette décision. Ils ont même tendance à ne pas traiter cette information quand elle leur est présentée. Jonas, Schulz, Frey et Thelen (2001) montrent que ce biais est particulièrement fort quand l'information est présentée de façon séquentielle (alors qu'il est classiquement attesté dans des présentations simultanées). Pour les auteurs, cela est dû à une focalisation de plus en plus importante des sujets sur leur décision. Plus on tient à une décision, à une opinion, à une position, moins on a besoin de l'information (potentiellement contradictoire) à son propos. Plus on est soumis à des informations contradictoires que l'on refuse et plus on tient à sa décision.

Pour résumer : si j'ai de l'incertitude alors j'ai besoin d'information ; si je n'ai pas de connaissances alors je n'ai pas d'incertitude ; si j'ai de la certitude alors je n'ai pas besoin d'information.

Définition 8 : « Avoir besoin d'information implique que l'on ait de l'incertitude et donc des connaissances ».

Je voudrais maintenant proposer deux hypothèses à propos de la prise de conscience du besoin d'information comme compétence documentaire.

Selon la première hypothèse, la prise de conscience du besoin d'information n'étant rien d'autre que la prise de conscience du manque de connaissance, alors la compétence correspondante n'a rien de spécifiquement documentaire. Il s'agit simplement d'une compétence cognitive ou informationnelle générale que l'individu acquiert et met en oeuvre dans diverses situations, comme par exemple les situations de résolution de problème. On trouve cette idée chez Wolf, Brush et Saye (2003 ; ma traduction) : « Chaque fois qu'un élève rencontre un problème qui requiert de l'information pour être résolu, elle rencontre un problème d'information ». Si dans une situation avec un but (une consigne venant d'un tiers), un projet (venant de l'individu lui-même) ou une contrainte (imposée par la situation), un sujet humain ne comprend pas et/ou ne sait pas comment faire, il a deux solutions : la recherche d'information, c'est-à-dire la recherche d'une solution dans une mémoire externe, celle-ci pouvant être artificielle (on est alors en situation de recherche documentaire) ou naturelle (on est alors en situation de dialogue), et la résolution de problème, c'est-à-dire la recherche d'une solution par action sur la situation et interprétation du feedback renvoyé par les modifications de la situation. Mais encore faut-il que l'individu prenne conscience qu'il ne comprend pas, ne sait pas comment faire. Ces trois activités, la prise de conscience, la recherche d'information et la résolution de problème, impliquent la mobilisation de connaissances antérieures. Il est nécessaire d'avoir des connaissances pour prendre conscience qu'on manque de connaissances, pour avoir de l'incertitude. Pour autant, avec ou sans connaissances l'individu peut avoir l'« illusion de savoir ». Des recherches montrent en effet que les individus experts d'un domaine peuvent commettre des erreurs dues à leur connaissance d'une situation très fréquente. Par exemple, Besnard et Bastien-Toniazzo (1999) ont proposé une tâche de diagnostic de panne d'un dispositif d'alarme électronique à des électroniciens experts (professionnels, 20 ans d'expérience) et novices (étudiants, 2^{ème} année d'IUT). La panne avait été introduite artificiellement : il s'agissait d'un court-circuit sur un condensateur placé sous le dispositif, donc invisible. Or une panne est extrêmement fréquente avec ce type d'alarme électronique, mettant en cause un circuit intégré. Les résultats montrent que les experts testent en moyenne 18 fois le circuit intégré qui n'est pas défaillant ; les novices 2 fois seulement. Les experts éprouvent beaucoup plus de difficultés que les novices pour trouver la panne, parce qu'ils n'arrivent pas à prendre conscience que leur connaissance de la panne fréquente n'est pas la bonne. En résumé, donc :

Hypothèse 1. Le besoin d'information correspond à un manque de connaissance d'un individu particulier dans une situation particulière. Cela n'a rien de spécifiquement documentaire. Prendre conscience de ce besoin implique que l'individu ait des connaissances, mais la réciproque n'est pas vraie. La recherche d'information dans les documents est une solution parmi d'autres à ce besoin.

Selon la seconde hypothèse, il reste un effort d'investigation psychologique et pédagogique à faire. Je m'y risque, et prie le lecteur de bien vouloir être indulgent envers ces balbutiements.

Hypothèse 2 : Pour former les individus à prendre conscience qu'ils ont besoin d'information, différentes voies existent : il faudrait aider les individus à construire des connaissances dans le domaine de contenu concerné (mon hypothèse est donc qu'il ne s'agit pas d'une compétence générale, mais spécifique à des contenus) ; il faudrait les aider à développer leur incertitude, à se poser des questions (ce point est largement abordé par Le Coadic, 1998) ; il faudrait les conduire à élaborer l'idée selon laquelle le développement de connaissances n'entraîne une augmentation de la certitude mais de l'incertitude.

Cette seconde hypothèse trouve s'appuie aussi sur les travaux autour de l'élaboration du besoin d'information comme développement d'une incertitude. Par exemple, il existe des techniques d'entretien pour l'évaluation et la prise de conscience du besoin d'information (Dervin, 1999) et certains documents comme « Itinéraire pour un métier » sont conçus dans une perspective ergonomique, d'abord pour aider les usagers à développer leur incertitude (Rufino & Tricot, 1995).

Pour conclure ce petit texte, je voudrais proposer de catégoriser les situations dans lesquelles apparaissent les besoins d'information. Cette catégorisation est issue de mes travaux empiriques (Tricot, 2003) et de l'analyse de la littérature du domaine. Les trois premiers besoins d'information ont une source interne à l'individu, les trois derniers une source externe.

Définition 9 : « Un besoin d'information peut apparaître dans une situation où l'on a :

- besoin d'une connaissance que l'on n'a pas ;
- besoin d'une confirmation d'une connaissance que l'on a ;
- besoin d'une connaissance plus complète que celle qu'on a, un exemple, une illustration, un contre exemple, etc. ;
- besoin d'être conforme aux buts, aux contraintes, aux attentes de la situation ;
- besoin d'indications sur la forme de la connaissance à utiliser dans la situation (par exemple : qu'est-ce que « faire un exposé » ?) ;
- détection d'un marqueur de pertinence dans la situation (ostension, mise en exergue visuelle, sonore, etc. Par exemple : un mot en gras dans le texte ; un enseignant qui me dit : « tu es bien sûr ? »).

Remerciements : à Nicole Boubée et Gilles Sahut pour leur lecture critique de versions antérieures de ce texte.

Références bibliographiques

- American Library Association (1989). Presidential commission on information literacy: Final report. [en ligne, trouvé le 30/09/04 : <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm>]
- Association of College and Research Libraries. (2000). Information literacy competency standards for higher education. [en ligne, trouvé le 30/09/04 : <http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.htm>]
- Bernhard, P. (1998). Apprendre à «maîtriser» l'information : des habiletés indispensables dans une «société du savoir». *Éducation et francophonie*, 26 (1), [en ligne, trouvé le 30/09/04 : <http://www.acelf.ca/revue/XXVI-1/articles/09-bernhard.html>]
- Cho, M.H. (2001). *The role of prior knowledge, need for information and credibility of information sources in tourists' information search behavior*. Unpublished doctoral dissertation, The Pennsylvania State University.
- Dervin, B. (1999). On studying information seeking methodologically: The implications of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management*, 35, 727-750.

- Gati, I., Saka, N., & Krausz, M. (2001). 'Should I use a computer-assisted career guidance system?' It depends on where your career decision-making difficulties lie. *British Journal of Guidance and Counselling*, 29(3), 301-321.
- Harris, R., & Dewdney, P. (1994). *Barriers to information: How formal help systems fail battered women* (pp. 1-34). Westport, CT: Greenwood Press.
- Joo, S., & Grable, J. E. (2001). Factors associated with seeking and using professional retirement-planning help. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 30, 37-63.
- Julien, H. (1999). Barriers to adolescents' information seeking for career decision making. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(1), 38-48.
- Le Coadic, Y.-F. (1998). *Le Besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic*. Paris : ADBS.
- Mesters, I., Van den Borne, B., De Boer, M., & Pruyn, J. (2001). Measuring information needs among cancer patients. *Patient Education and Counseling*, 43(3), 255-264
- Millar, R., & Shevlin, M. (2003). Predicting career information-seeking behavior of school pupils using the theory of planned behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 62(1), 26-42
- Mizzaro, S. (1998). Relevance: The whole history. In T. Bellardo Hahn & M. Buckland (Eds.), *Historical studies in information science* (pp. 221-244). Silver Spring, ML: ASIS.
- Muha, C., Smith, K.S. Baum, S., Maat, J., & Ward, J.A. (1998). The use and selection of sources in information seeking: The Cancer Information Service experience. Part 8. *Journal of Health Communication*, 3, 109-120
- Myers, S.A., & Knox, R.L. (2001). The relationship between college student information-seeking behaviors and perceived instructor verbal behaviors. *Communication Education*, 50(4), 343-356.
- Polity, Y. (2000). L'évolution des paradigmes dans le domaine de la recherche d'information. *Communication au groupe de travail "Théories et Pratiques scientifiques" de la SFSIC*, 3 mars.
- Rufino, A., & Tricot, A. (1995). Présentation psychopédagogique du CD Rom d'auto-documentation CD Itinéraire. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 24(4), 463-480.
- Savoirs-CDI Référentiels de compétences. [en ligne, trouvé le 30/09/04 : <http://savoircdi.cndp.fr/pedago/Reflexion/referentielsynthese.htm>]
- Tricot, A. (2003). *Apprentissages et recherche d'information avec des documents électroniques*. Mémoire pour l'habilitation à diriger des recherches. Université de Toulouse 2.
- Van der Meij, H. (1990). Question asking: To know that you do not know is not enough. *Journal of Educational Psychology*, 82(3), 505-512
- Vocabulaire de la documentation (2004). 4ème édition, coordonné par A. Boulogne. Paris : ADBS.
- Washington Library Media Association. (1996). *Essentiel Skills for Information Literacy*. [en ligne, trouvé le 30/09/04 : <http://www.wlma.org/Instruction/wlmaospibenchmarks.htm> et sur <http://savoircdi.cndp.fr/pedago/Reflexion/wlmatrad/wlmatrad.PDF> en Français ; Trad. I. Esteve et C. Tilbian]
- Wolf, S., Brush, T., & Saye, J. (2003). The big six information skills as a metacognitive scaffold: A case study. *School Library Media Research*, 6 [en ligne, trouvé le 30/09/04 : <http://www.ala.org/ala/aasl/aaslpubsandjournals/slmrb/slmrcontents/volume62003/bigsixinformation.htm>]

André Tricot est maître de conférences à l'IUFM de Midi-Pyrénées. Il dirige l'équipe de recherche technologique « hypermédias et apprentissages » et effectue ses recherches au sein du Laboratoire Travail et Cognition, unité mixte de recherche du CNRS à Toulouse. Ses

activités de recherche concernent l'analyse de l'activité humaine d'apprentissage et de recherche d'information dans des documents électroniques. La plupart de ses publications sont accessibles sur <http://perso.wanadoo.fr/andre.tricot/AndreTricot.html>