



Nicole Boubée et André Tricot

## Qu'est-ce que rechercher de l'information ?

Presses de l'enssib

---

## Chapitre III. Domaines d'applications

---

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.808

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2010

Date de mise en ligne : 4 avril 2017

Collection : Papiers

ISBN électronique : 9782375460412



<http://books.openedition.org>

### Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2010

### Référence électronique

BOUBÉE, Nicole ; TRICOT, André. *Chapitre III. Domaines d'applications* In : *Qu'est-ce que rechercher de l'information ?* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010 (généré le 09 mai 2019). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/808>>. ISBN : 9782375460412. DOI : 10.4000/books.pressesenssib.808.

---

+++++  
CHAPITRE III  
DOMAINES D'APPLICATIONS  
+++++

ÉDUCATION, ENSEIGNEMENT  
+++++

Dans le domaine de l'éducation et de l'enseignement, deux questions différentes se posent :

- Qu'est-ce que les élèves peuvent apprendre dans une tâche scolaire au cours de laquelle on leur demande de rechercher des informations ?
- Est-ce que la pratique régulière de la recherche d'information sur Internet leur permet d'acquérir des compétences (documentaires notamment) ?

Les deux parties qui suivent tentent de répondre à ces deux questions (pour aller plus avant sur cette question, le lecteur pourra consulter [Tricot 07c]).

**Les « Webquests » : faire faire des enquêtes aux élèves**  
+++++

Sur le Web, les individus peuvent rechercher de l'information parmi des milliards de documents. Ils peuvent coopérer avec d'autres élèves, qu'ils connaissent ou pas, qui parlent la même langue ou pas. Ils peuvent échanger, rédiger, éditer et modifier des documents hypermédias.

Quelques travaux, encore très rares, commencent à être publiés à propos des Webquests, que l'on peut traduire par « Enquête sur le Web » ou parfois « CyberEnquête ». Une Webquest est une activité d'apprentissage fondée sur la réalisation d'une enquête par un groupe d'élèves (rarement un élève seul). La totalité ou presque des informations à trouver est issue du Web. Les Webquests sont conçues pour utiliser le temps des élèves de façon optimale, pour qu'ils se centrent davantage sur le traitement de l'information trouvée que sur sa recherche. Elles sont conçues pour mettre en œuvre des activités mentales telles que l'analyse, la synthèse et l'évaluation. Les Webquests ont été inventées par Bernie Dodge à l'Université de San Diego, en 1995. Aujourd'hui, des milliers de sites de Webquests existent, et un colloque leur a été consacré à Barcelone en mars 2006.

On trouve aujourd'hui des comptes rendus de travaux empiriques sur des Webquests à propos de Don Quichotte [García-Bermejo 05], du festival de Cannes [Hacker 06], de l'enseignement des sciences [Perrone 96] ou de l'éducation à la santé [Donovan 05], etc.

Des études comme celle de [Kanuka 07] comparent les communications entre élèves en situation de Webquest avec les communications dans d'autres situations pédagogiques. Ainley, Banks et Fleming [Ainley 02] rendent compte des usages des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement (TICE) dans cinq écoles australiennes, dont les usages liés aux Webquests, tandis que Gibson et Oberg [Gibson 04] proposent le même type de compte rendu à propos d'écoles canadiennes. Rogers et Swan [Rogers 04] analysent les Webquests comme des situations d'apprentissage autorégulé, à partir du modèle de [Corno 83].

[Lim 04] analyse des points critiques de la conception et de la réalisation d'une bonne Webquest :

- (a) trouver un équilibre entre l'aide apportée par le système et celle apportée par les individus ;
- (b) fournir une représentation visuelle du processus d'enquête ;
- (c) motiver les apprenants par de bonnes questions ;
- (d) et en proposant des activités d'apprentissage variées ;
- (e) guider le processus d'apprentissage par divers étayages ;
- (f) maximiser l'apprentissage en coordonnant les ressources, les outils et le groupe d'enquêteurs.

La littérature empirique sur les Webquests est donc encore balbutiante et, dans le meilleur des cas, descriptive. Elle semble montrer que les activités d'apprentissage dans un hypertexte ouvert nécessitent un guidage important qui, de fait, limite cette ouverture. Les Webquests sont donc encore loin d'exploiter toutes les possibilités du Web. Pour la plupart, elles pourraient avoir lieu dans un environnement fermé. Les ressources Web sont présélectionnées par des enseignants pour des élèves. Ils pourraient aussi bien les stocker sur un disque dur et faire réaliser les tâches aux élèves sans une connexion à Internet.

### **Est-ce que l'utilisation régulière d'Internet permet d'acquérir des compétences (documentaires) ?**

Les enquêtes conduites auprès d'adolescents sur les usages d'Internet précisent avec régularité la part importante que ces jeunes accordent à la recherche d'information [Lamy 04 ; Eurydice 05 ; Mediappro 06]. Elles relèvent en outre le nombre d'années d'expérience de ce média pour cette population des 12-18 ans : désormais de 1 à 4 ans pour les jeunes Européens et parfois plus pour certains jeunes Canadiens. Pourtant, cette généralisation et cette banalisation des usages informationnels juvéniles ne seraient pas particulièrement propices à la « véritable recherche d'information » [Mediappro 06]. Ainsi les pratiques des adolescents ne seraient-elles pas toujours conformes au modèle de la recherche d'information « au sens classique du terme » [Mediappro 06]. On peut supposer que cette appréciation sur la nature de l'activité de recherche vise à désigner des pratiques moins porteuses que d'autres pour les apprentissages documentaires ou des domaines. Certes, la recherche documentaire des jeunes dans le Web s'acquitte rarement dans le respect des démarches décrites par les référentiels en information-documentation, et les études soulignent depuis plusieurs années la modicité des méthodologies mises en œuvre par les jeunes, même dans le cadre scolaire, ou encore la simplicité de leurs stratégies de recherche avec les outils d'accès à l'information du Web. De même, les thèmes de recherche, lorsqu'ils sont autogénérés par ces jeunes, sont loin de tous soutenir l'acquisition de connaissances dans les disciplines étudiées à l'école. Pour autant, faut-il disqualifier certaines des pratiques informationnelles des jeunes alors que chacune d'entre elles, quel que soit son degré de complexité apparente, rend compte d'un processus de recherche d'information ? Dès lors que l'accent se déplace de l'information ou l'outil au processus de recherche, tous les usages documentaires méritent attention. Nous faisons l'hypothèse ici que ces usages peuvent en particulier donner lieu à des apprentissages documentaires. Ainsi, les usages des TICE, au lieu d'être le lieu privilégié de l'analyse des lacunes des jeunes, pourraient être celui de l'analyse d'apprentissages implicites.

Apprendre, c'est rendre accessible dans sa propre mémoire une connaissance qui sera (probablement) utile ultérieurement. Apprendre a lieu dans des conditions différentes, dont deux au moins peuvent être distinguées :

- (a) les conditions où l'apprentissage est essentiellement adaptatif et implicite : par exemple un enfant apprend à parler sa langue maternelle ;

- (b) les conditions où l'apprentissage est essentiellement institué et explicite : par exemple un élève apprend le théorème de Pythagore. La seconde catégorie de conditions comprend les situations dites d'enseignement ou de formation. On peut aisément se représenter ces situations comme mises en place quand l'apprentissage adaptatif et implicite ne fonctionne pas ou pas suffisamment bien.

Depuis quelques milliers d'années, les humains se demandent comment concevoir des situations d'enseignement institué et explicite. Ils ont compris très tôt que l'enseignement avait tout à gagner en reconnaissant les apprentissages implicites et en utilisant les connaissances ainsi acquises comme base des apprentissages explicites. Par exemple, dans le *Ménon* de Platon, on voit Socrate concevoir son enseignement comme un dialogue où le maître tente de faire prendre conscience (rendre explicite) à un élève quelques connaissances que celui-ci a acquies d'une façon que l'on dirait aujourd'hui implicite [Landauer 97]. Dans le domaine de la grammaire par exemple, c'est ce que font la plupart des enseignants : ils fondent leur enseignement explicite de la grammaire sur la prise de conscience et l'explicitation des compétences syntaxiques, acquises à l'oral de façon implicite.

Nous souhaitons discuter ici les questions suivantes : est-ce la pratique de la recherche d'information peut conduire à des apprentissages implicites ? Si oui, ces apprentissages peuvent-ils être exploités lors d'un enseignement ?

Comme Platon dans le *Ménon*, nous nous demandons aujourd'hui ce qui, dans le domaine des compétences documentaires, est « enseignable (*didakton* – *διδακτον*), ou pas enseignable mais cultivable par l'exercice (*askèton* – *ασκητον*), ou ni cultivable par l'exercice, ni apprenable (*mathèton* – *ματήτον*), mais échoit aux hommes par nature ou de quelque autre manière ? »<sup>46</sup>.

### **Les apprentissages implicites**

Les apprentissages explicites sont fondés sur la réalisation d'une tâche que le sujet humain a conscience de réaliser et sur le traitement conscient de matériels. À l'opposé, les apprentissages implicites [Berry 97 ; Stadler 98]

---

46. Traduction de Bernard Suzanne.

n'impliquent pas la réalisation consciente d'une tâche. Selon [Perruchet 98], l'apprentissage implicite est un « mode d'adaptation dans lequel le comportement d'un sujet apparaît sensible à la structure d'une situation, sans que cette adaptation ne soit imputable à l'exploitation intentionnelle de la connaissance explicite de cette structure. Il ne s'agit pas d'affirmer l'absence de toute connaissance explicite, mais seulement de souligner que l'adaptation comportementale ne repose pas sur l'exploitation intentionnelle de cette connaissance ». Certains apprentissages, comme l'apprentissage de la correspondance grapho-phonémique en lecture, peuvent être réalisés de façon explicite par certains enfants et de façon implicite par d'autres [Cunningham 90]. Plus encore, la psychologie de la lecture a étudié la question de la nature de la relation entre la conscience phonologique (une connaissance explicite donc) et l'apprentissage de la lecture (par ex. [Perfetti 87]). La coexistence d'apprentissages explicites et implicites, complémentaires entre eux, semble possible pour des connaissances à acquérir identiques.

Pour Chanquoy, Tricot et Sweller [Chanquoy 07] au contraire, une connaissance peut être acquise de façon implicite ou explicite, mais pas des deux façons. À la suite de [Geary 05 et 07] ils distinguent la connaissance primaire et la connaissance secondaire. D'un point de vue biologique, la connaissance primaire est la connaissance pour laquelle nous avons évolué afin de l'assimiler, alors que la connaissance secondaire correspond à la connaissance que nous pouvons assimiler bien que nous n'ayons pas eu affaire à elle au cours de notre évolution. Nous acquérons facilement une langue maternelle, apprenons à communiquer avec d'autres humains, apprenons à interagir physiquement avec notre environnement par le mouvement, reconnaissons et distinguons des visages humains et reconnaissons des objets physiques... sans enseignement ou entraînement spécifique. Des quantités incommensurables d'informations doivent être traitées et stockées afin que nous puissions réaliser de telles activités. Ces habiletés sont biologiquement primaires parce que nous avons évolué pour les acquérir. Elles constituent notre héritage biologique plutôt que culturel, puisqu'elles sont acquises indépendamment de la culture.

Notre aptitude à nous engager dans des activités de résolution de problèmes, de planification, de prise de décision et de réflexion est également une aptitude biologiquement primaire et évoluée. Nous n'avons pas besoin d'apprendre ces activités. Nous employons une stratégie moyens-fins chaque fois que nous sommes face à un problème pour lequel nous ne connaissons pas les opérations correctes pour obtenir la solution. Cette stratégie est

générale, parce qu'elle peut être appliquée à un vaste ensemble de problèmes nouveaux. Il n'existe pas en revanche d'exemples fructueux dans la littérature relative à la résolution de problème pour démontrer que les performances sont améliorées s'il y a apprentissage explicite de la stratégie adéquate. Celle-ci n'est pas « enseignable ». Nos ancêtres ne pourraient pas avoir survécu sans utiliser d'analyse moyens-fins.

La connaissance secondaire est liée à la culture et se modifie en fonction des cultures successives. Elle est enseignable et doit être enseignée pour être apprise.

Il semble donc intéressant de se demander si, dans le domaine des compétences documentaires, des apprentissages implicites sont possibles. Cela pourra éventuellement permettre de se demander (a) sous quelles conditions ces apprentissages peuvent avoir lieu ? (b) En quoi des apprentissages explicites, c'est-à-dire par enseignement, pourraient être conçus comme complémentaires de ces apprentissages implicites ?

### **Deux exemples**

La première étude que nous souhaitons rapporter a été conduite avec Jo Link-Pezet, Elizabeth Lacombe et Olivier Ertzscheid à l'Unité régionale de formation à l'information scientifique et technique (Urfist) de Toulouse. Elle n'a malheureusement jamais été publiée. Dans le cadre des travaux de l'Urfist sur les compétences documentaires, nous avons observé des étudiants en 1<sup>re</sup> année d'université de droit et des documentalistes professionnels, en train de réaliser des tâches de recherche documentaire que nous leur prescrivions. Une des tâches que devaient réaliser les étudiants consistait à trouver trois bons ouvrages pour la préparation d'une dissertation juridique. Nous leur imposions de réaliser cette recherche sur une base de données spécialisée en droit. Ces étudiants étaient de parfaits « novices » : ils n'avaient jamais utilisé de base de données spécialisée en droit. En revanche, ils étaient sans doute des utilisateurs réguliers du Web, des navigateurs et des moteurs de recherche les plus communs. Les résultats sont nets : les étudiants parviennent, pour la majorité d'entre eux, à trouver les références recherchées. Ils ne savent pas comment fonctionne cette base, inconnue d'eux, mais ils savent l'utiliser. Ces mêmes étudiants n'ont pas non plus conscience qu'il existe des annuaires, des portails et des moteurs de recherche, même s'ils savent utiliser ces trois outils... sans véritablement les différencier. Le résultat des étudiants est difficile à interpréter. Nous proposons deux interprétations différentes. Selon la première, les étudiants ont acquis de façon implicite des compétences documentaires (à

force d'aller sur le Web, à force d'utiliser Google), sans doute de façon complémentaire aux compétences documentaires acquises de façon explicite auprès de leurs enseignants-documentalistes lors des années de collège et de lycée. Ces compétences leur permettent de réaliser la tâche sur une base de données qu'ils ne connaissent pas. Ils transfèrent. Selon la seconde interprétation, les étudiants n'ont pas eu besoin d'autre chose que des connaissances primaires pour réaliser la tâche : ils ont utilisé une stratégie générale de résolution de problème. Ils avaient un but (trouver trois bons ouvrages pour la préparation d'une dissertation juridique). Ils sont partis de ce but, avec des requêtes du type « préparation dissertation juridique ». Ils ont examiné les résultats, tenté de les évaluer, tâtonné, fait plusieurs essais, pour aboutir, par approximations successives, à un résultat satisfaisant.

Même si nous ne savons pas quelle est la bonne interprétation, il nous semble que ce résultat peut faire imaginer des situations de formation où l'on considérerait que les étudiants ne savent pas « rien » ni « rien faire » dans le domaine documentaire, même si ces savoirs et savoir-faire sont largement implicites.

Notre étude portait aussi sur des documentalistes professionnels travaillant dans des laboratoires de recherche. Nous relaterons ici une simple anecdote. La tâche que nous leur demandions était de rendre compte des « conséquences de la maladie de l'ESB dans [leur discipline] ». Nous avons été très intéressés de voir l'un d'entre eux utiliser Google comme un glossaire ! Il a saisi « ESB », ce qui lui a permis de récupérer « encéphalopathie spongiforme bovine » sur la première page de résultats. À partir de cela, il a commencé une recherche dans une base de données spécialisée. Voici bien, nous semble-t-il, une compétence documentaire, fondée sur un usage détourné d'un moteur de recherche grand public.

La seconde étude s'appuie sur des observations dans cinq établissements scolaires, collèges et lycées ([Boubée 07c]). L'objectif était de comprendre la façon dont les élèves construisent leur activité de recherche documentaire. Nous voudrions ici présenter deux de nos résultats. Le premier concerne l'usage des images. Un des usages observés de l'image le plus étonnant concerne l'utilisation de la « Recherche d'images » du moteur de recherche Google. Il semble appartenir à ces détournements d'objets techniques qui témoignent de logiques d'usage décrites par [Perriault 89]. En effet, certains des élèves ne recherchent pas seulement une image à l'aide de Google Images, mais une page Web ou un site. Ainsi préfèrent-ils utiliser Google Images plutôt que Google Web pour accéder à l'information, peut-être à ce document « parfait » que les élèves recherchent fréquem-



ment [Wallace 00] contenant tout ce qui va leur permettre de répondre à leur tâche de recherche. Lors de l'autoconfrontation, un des élèves signale que ce mode de recherche visuel lui est habituel : « Après quand on clique [sur une image de Google Images], ils nous donnent un site qui est bien [...]. Sur le Web [Recherche Web], des fois ils disent, je ne sais pas, on ne peut pas trouver. Tandis que là directement on a un bon site sur ça... pour trouver autre chose. Quand je mets cyclone, ça va me donner un site sur les cyclones, c'est tout. ». Google Images lui permet d'accéder selon ses termes à « autre chose » que l'image, à un « bon site », pertinent pour lui, et « directement ». On peut supposer qu'il essaie d'éviter l'examen de trop nombreux documents, fragments de textes dans les pages de résultats de Google Web et pages des sites accédés après la sélection des liens proposés par le moteur. Il ignore sans doute pourquoi les documents sélectionnés par Google Images sont plus pertinents que ceux sélectionnés par Google Web. Mais « ça marche ». Et « ça marche » d'autant mieux que l'évolution des outils rende certaines requêtes soumises à Google Images plutôt efficaces pour un jeune élève <sup>47</sup>.

Enfin, nous voudrions mettre en avant un second résultat, qui concerne l'usage du copié-collé. Nous l'avions noté, cette pratique peut être envisagée sous l'angle du plagiat et analysée à partir du degré d'engagement des jeunes dans leur tâche. Mais considérer ce phénomène du copié-collé comme l'action de collecter, « placer ensemble » selon l'étymologie, nous permet d'entrevoir quelques-unes des effets qu'il produit. Cette collecte effectuée par les élèves prend le plus souvent la forme d'un assemblage de parties de plusieurs documents copiées-collées dans le traitement de texte. Ces collectes sont relativement nombreuses, pouvant atteindre le nombre de 11 par session. Le rythme des prélèvements est régulier. Quelle que soit la tâche, prescrite ou autogénérée, les collectes débutent tôt, dans les premières minutes de l'activité. Quel que soit le binôme observé, le copié-collé présente des caractéristiques communes. Les extraits sont invariablement collés les uns à la suite des autres. De plus, chaque élément prélevé paraît avoir à la fois une fonction et une place, même si l'agencement des copiés-collés ressemble dans le traitement de texte surtout à un empilement. « Voilà... en introduction », dit une lycéenne lors de sa cinquième collecte ; quelques lignes sont copiées et collées en fin du document. Les

---

47. À titre d'exemple : « cyclones » évoqué par l'élève, « tsunami » évoqué par son binôme ou encore « Christophe Colomb », thème de recherche usuel en collège (séance d'enseignement se déroulant dans un autre cadre que les observations évoquées *supra*).

parties collectées sont courtes, une ou deux phrases, un ou plusieurs paragraphes. Un lycéen rend compte du faible volume de ces prélèvements lors de l'autoconfrontation : « on n'est pas obligé de prendre tout le paragraphe, peut-être... un mot ! » s'exclame-t-il. Selon un autre lycéen, il n'est pas encore sûr que tous ces extraits soient conservés à la relecture. « Après tu pourras filtrer chez toi » dit-il à son binôme à l'issue de plusieurs copiés-collés. Cet empilement peut sembler reposer sur des motivations d'ordre pratique, moins d'opérations étant nécessaires avec l'outil informatique. Il peut surtout dispenser du traitement conceptuel de l'information prélevée. Pour autant, les verbalisations entre élèves qui s'assurent de l'empilement, les remises à plus tard des opérations de mise en page pourtant jugées indispensables pour une lecture ultérieure, montrent la primauté accordée à la poursuite du processus de recherche d'information et non au document en cours d'élaboration. En outre, les élèves accordent plusieurs fonctions à leurs copiés-collés, manifestes lors de l'activité par les défilements fréquents du document dans lequel sont collés les extraits, et lors des entretiens d'autoconfrontation. Ainsi, ils s'assurent entre autres de l'état de complétude du traitement du thème, ils les utilisent pour ne « pas se perdre », gérer le temps, etc. (voir [Boubée 08b] pour le détail des fonctions attribuées). Il semble donc que les copiés-collés permettent aux élèves/jeunes d'effectuer un contrôle de leur activité, mais aussi contribuent au développement de la compréhension de leur besoin d'information.

Les deux résultats obtenus avec les élèves du secondaire montrent qu'ils semblent acquérir sans enseignement certaines compétences, que nous qualifions volontiers de « documentaires ». Nous ne savons pas s'il s'agit de véritables compétences documentaires implicites, ou s'il s'agit de « connaissances primaires », déclinons d'une capacité générale à résoudre les problèmes auxquels les élèves sont confrontés. Ces compétences basiques pourraient, selon nous, être exploitées dans la conception de situations d'enseignement.

### En résumé

\*\*\*\*\*

Dans cette partie, nous avons d'abord souligné que les tâches de recherche d'information étaient tellement exigeantes cognitivement qu'elles n'étaient pas systématiquement pertinentes pour conduire les élèves à un apprentissage.

Nous avons ensuite étudié la question de l'acquisition de compétences par la pratique de la recherche sur Internet. Nous ne pouvons évidemment

pas trancher entre l'hypothèse d'un apprentissage implicite de compétences documentaires et celle de connaissances primaires en résolution de problèmes qui permettraient aux élèves de « s'en sortir » quand ils manquent de compétences documentaires. Nous pouvons cependant penser que l'usage des TICE et l'habileté à résoudre des problèmes font que les élèves savent et savent faire un certain nombre de choses dans le domaine documentaire, en dehors d'un enseignement. Ils sont, en ce sens, peu différents des adultes ou des documentalistes professionnels qui, eux aussi, développent par la pratique des savoirs et savoir-faire « souterrains ». Nous avons mis en exergue certaines de ces compétences :

- savoir lancer une requête [sommaire] sur n'importe quel type de moteur de recherche et modifier celle-ci en fonction des résultats obtenus ;
- savoir choisir un moteur de recherche plutôt qu'un autre selon la qualité des résultats obtenus ;
- savoir faire la différence entre les activités de recherche, de tri, de collecte et d'exploitation des documents ;
- savoir prendre en compte l'exploitation future du document dans l'évaluation de la pertinence de celui-ci ;
- utiliser un moteur de recherche comme un glossaire.

Les compétences acquises sans enseignement sont évidemment insuffisantes. Un enseignement est nécessaire pour améliorer ces compétences et en acquérir d'autres. Il est même très probable que, dans les compétences que nous venons d'évoquer, se trouvent des éléments de compétences acquises par enseignement. Il nous semble que, loin de s'opposer, les registres implicites et explicites se complètent. Il pourrait être intéressant d'envisager un enseignement fondé sur l'articulation entre ces deux registres. On pourrait par exemple concevoir des séquences d'enseignement passant par une étape de prise de conscience de la compétence implicite, puis par une étape d'amélioration de celle-ci, par l'élaboration de stratégies plus spécifiques ou plus contrôlées.

## MÉDECINE, SANTÉ

La santé est un des domaines dans lesquels l'accroissement des possibilités de rechercher de l'information a, au cours des 30 dernières années, profondément bouleversé les pratiques sociales et professionnelles tout comme les relations entre les individus. C'est même devenu un poncif : « Le patient connaît mieux sa maladie que le médecin ». Dans cette partie, nous verrons ce qu'il en est exactement. Nous allons tenter de rendre compte de l'extraordinaire vitalité de ce nouveau champ d'études scientifiques : la recherche d'information dans le domaine médical (l'expression exacte *Information Seeking* donne plus de 700 réponses sur la base PubMed et plus de 1 100 sur la base MedLine ; il existe aussi des revues spécialisées comme la *Health Information & Libraries Journal*). Ce champ est tellement important qu'il influence même le domaine de la recherche d'information en général, comme nous l'avons vu à plusieurs reprises plus haut dans cet ouvrage, sur à peu près tous les aspects : besoin d'information, tâche de recherche d'information, démarche de recherche d'information, évaluation des sources, etc. À titre d'exemple, Keselman, Browne et Kaufman [Keselman 08] ont proposé un modèle du comportement de recherche d'information, qu'ils ont appelé le modèle du test d'hypothèse, selon lequel les patients vont d'autant plus rechercher une information de piètre qualité et qui va confirmer leur opinion initiale qu'ils ont peu de connaissances médicales. Ce modèle, qui fait écho à bien des résultats obtenus ailleurs (par exemple dans les domaines de l'éducation, de l'orientation, de l'expertise professionnelle) constitue probablement l'une des propositions les plus simples et les plus élégantes pour rendre compte des biais de sélection dans la recherche d'information, bien au-delà du domaine médical.

Mais revenons à la recherche d'information médicale. Une étude conduite en 2005 auprès de 3 023 habitants de la région parisienne par [Renahy 08] montre que la moitié des internautes avait déjà recherché de l'information médicale sur Internet. Une autre étude conduite par la même équipe [Renahy 07] montre qu'en 2006-07, cette fois-ci au sein d'un échantillon de 4 167 personnes résidant en France, 92 % des internautes ont recherché de l'information médicale sur Internet au cours des 12 derniers mois. Les « internautes santé » constituent un échantillon composé majoritairement « de femmes (67,9 %), d'individus d'âge moyen (médiane à 39 ans, interquartile : 29-53 ans) qui possèdent un haut niveau de diplôme (80 % déclarent avoir fait des études supérieures) et la majorité d'entre eux travaille (67 %). Il s'agit souvent d'individus bien intégrés socialement, vivant

majoritairement en couple (68,9 %), avec ou sans enfant, et éprouvant un fort sentiment d'être entouré (81,7 %) plutôt qu'isolé. Ces proportions, globalement supérieures à celles qui sont observées en population générale ou chez les internautes français, caractérisent un niveau socio-économique et culturel relativement élevé » (p. 5). La plupart du temps, c'est pour eux-mêmes ou pour un proche que les internautes santé recherchent de l'information médicale. Renahy et ses collègues ont proposé le terme de « double fracture » pour rendre compte de l'effet de l'origine sociale sur la recherche d'information médicale : les disparités économiques et sociales observées dans la recherche en ligne d'information sur la santé sont renforcées par les disparités économiques et sociales dans l'accès à Internet. Bien que les individus qui déclarent avoir un problème de santé récent soient moins susceptibles d'avoir accès à Internet, ce sont eux qui, quand ils ont accès à Internet, sont les plus susceptibles de rechercher des informations sur la santé. Ce thème de la fracture numérique, voire de la double fracture, est repris par d'autres chercheurs dans le domaine de la recherche d'information médicale, par exemple dans le domaine spécifique du cancer [Shim 08].

Les travaux de Renahy et ses collègues aboutissent à la conclusion que l'activité de recherche en ligne d'information médicale est complémentaire d'autres activités d'information médicale (information reçue du médecin traitant, information recherchée dans d'autres sources). Ce résultat rejoint la théorie de la complémentarité des canaux, élaborée par [Dutta-Bergman 04] à propos de la recherche d'information suite aux attentats du 11 septembre. Cette théorie a d'ailleurs été testée et validée dans le domaine médical par [Tian 08]. Ces auteurs montrent en effet que les patients atteints d'un cancer, lorsqu'ils recherchent de l'information médicale, utilisent de façon complémentaire des canaux de communication. Trois niveaux différents de complémentarité ont été mis en évidence : complémentarité entre les médias, y compris les médias traditionnels et Internet ; complémentarité entre les canaux interpersonnels et les médias ; complémentarité entre les canaux interpersonnels. L'étude [Tian 08] étaye donc la théorie de la complémentarité des canaux, et étend l'hypothèse de la complémentarité au domaine des canaux de communication interpersonnelle. Un résultat similaire est obtenu par [Khoo 08], cette fois-ci à propos des recherches d'information de 360 parents d'enfants hospitalisés aux urgences pédiatriques, à propos de la santé de leurs enfants. Enfin, l'enquête de [Tian 08] montre que les patients atteints d'un cancer utilisent les sources d'information sur la santé d'une manière différente de celle des individus

qui n'ont pas de cancer. De façon intéressante, Borycki et Lemieux-Charles [Borycki 08] montrent que ces différents canaux sont certes utilisés de façon différente, mais avec une durée différente et des stratégies différentes, par des étudiants infirmiers : les médias « papiers » font l'objet d'une utilisation plus longue que les médias électroniques, conduisent à accéder à plus de données et de sources différentes, et font l'objet de stratégies de recherche plus actives.

### Qu'est-ce que les patients recherchent ?

\*\*\*\*\*

L'étude de [Renahy 07] montre que le but informationnel des « internautes santé » est principalement de compléter ou de mieux comprendre l'information donnée par le médecin traitant. Les jeunes cherchent plus des informations à propos des démarches liées au système de protection sociale, tandis que les personnes âgées sont plus intéressées par l'actualité médicale. Dans une étude conduite auprès de 569 internautes chinois, [Leung 08] montre que les contenus recherchés concernent principalement :

- (a) l'amélioration de la santé ;
- (b) un traitement médical ;
- (c) la santé de la famille ;
- (d) les problèmes de santé dont il est difficile de parler.

Une littérature imposante est consacrée aux informations recherchées en fonction de la pathologie dont souffre l'« internaute santé » (e.g. l'étude de [Khazaal 08], consacrée à la recherche d'information par des patients atteints de maladie psychiatrique) et en fonction de l'état d'avancement de la pathologie ou du degré de gravité de celle-ci (e.g. l'étude de [McCaughan 07], consacrée à la description de l'évaluation des besoins d'informations suite à l'annonce du diagnostic de cancer, et où les patients passent généralement par trois phases : le traumatisme, l'acceptation et la recherche de contrôle. D'après les auteurs, la recherche d'information ressemble à « un voyage sans fin en quête de sens », au cours duquel la lutte contre les effets de la maladie et des traitements s'accompagne de découvertes et de nouveaux besoins d'information).

Une étude tout à fait remarquable a été conduite par Lambert, Loisel et MacDonald [Lambert 09] à propos des buts informationnels des patients atteints d'un cancer. Les auteurs ont montré que cinq buts informationnels différents pouvaient être décrits :

- (1) la recherche intense d'informations, qui correspond à un vif intérêt pour des informations détaillées sur le cancer ;
- (2) la recherche d'informations complémentaires, qui correspond au processus d'obtention d'informations convenables sur le cancer ;
- (3) la recherche d'information fortuite, qui correspond principalement à la recherche d'information sur le cancer par des personnes non atteintes par cette maladie ;
- (4) la recherche d'information minimale, qui correspond à un intérêt limité pour l'information sur le cancer ;
- (5) la veille informationnelle, qui correspond à l'information pouvant être utile à la prévention de certains cancers.

Une étude de [Szwajcer 08] conduite auprès de 200 femmes primipares ou souhaitant le devenir montre que la recherche d'information sur la nutrition concerne beaucoup plus les femmes enceintes (et parmi elles, celles qui en sont à leur premier trimestre de grossesse) que les autres. En outre, la recherche sur la nutrition est spécifique à la grossesse chez les femmes enceintes (et parmi elles, celles qui en sont à leur premier trimestre de grossesse) tandis qu'elle est générale chez les autres.

### **L'effet des affects sur la recherche d'information**

\*\*\*\*\*

Une enquête de [Mesters 01], 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.

Ce résultat est précisé par une étude de [Beckjord 08] concernant des données recueillies en 2003 aux États-Unis lors d'une grande enquête nationale sur l'information médicale. Les auteurs confirment le lien entre anxiété et besoin d'information. Toutefois, ils montrent que l'anxiété est aussi liée à des recherches d'information préalables jugées insatisfaisantes. La dépression, elle, serait surtout liée à des recherches d'information préalables insa-

tisfaisantes mais sans lien avec la conscience du besoin d'information (que les auteurs appellent « attention »).

Les affects (anxiété, dépression) auraient donc un lien complexe avec les besoins et la recherche d'information. L'anxiété entraîne la prise de conscience du besoin d'information, mais n'est pas nécessairement réduite par l'information trouvée : cela dépend notamment de la qualité de cette dernière. Au contraire, la dépression n'entraînerait pas de besoin d'information, ni donc de recherche.

### **La recherche d'information médicale : quelles sources, quelle évaluation de celles-ci ?**

\*\*\*\*\*  
 Plusieurs études ont été consacrées aux sources utilisées par les patients et les soignants. Il existe des synthèses de ces études, comme celle de [Spenceley 08] à propos des sources utilisées par les infirmières. Leur méta-analyse montre que, aux États-Unis, ces personnes utilisent les sources suivantes pour les besoins de leur métier (par ordre décroissant) : les pairs, les revues spécialisées, les matériaux de référence, l'expérience professionnelle, les patients et leur famille, la formation continue, la surveillante, le médecin, etc. On note une remarquable stabilité de l'ordre d'utilisation de ces sources quel que soit le niveau d'expertise.

Comme on pouvait s'y attendre, les patients ne vérifient pas systématiquement les sources d'information médicale qu'ils trouvent. Selon [Renahy 07], seulement 40 % des participants déclarent vérifier l'origine des sources. En revanche, on ne sait pas exactement si c'est parce qu'ils n'y pensent pas, parce qu'ils ne savent pas le faire ou parce qu'ils n'ont pas les connaissances nécessaires à la mise en œuvre de cette vérification. On sait cependant [Renahy 07] que « 41 % des internautes santé ont déjà consulté un site Internet santé connu par le biais d'une émission de radio, de télévision, ou en lisant un article. La proportion n'est que de 18,7 % pour les affiches et prospectus lus chez un professionnel de santé ou à l'hôpital. Enfin, 19,5 % des internautes affirment avoir consulté un site Internet santé indiqué par un membre de son entourage, mais seulement 9,9 % sur les conseils d'un professionnel de santé. »

Du côté des personnels de santé, la situation est plus claire : selon les auteurs de l'étude précédente, deux tiers d'entre eux vérifient « la plupart du temps » les sources, et près de 90 % si on ajoute ceux qui déclarent le faire « assez souvent ». Selon [Turner 09], ces professionnels utilisent les critères suivants pour évaluer la qualité de l'information médicale trou-



vée sur des sites Web : crédibilité de l'organisation qui parraine ou finance le site (55 %), précision de l'information (46 %), réputation de la source (30 %), récence de l'information (19 %). Les deux sites les plus consultés par ces personnes sont des sites institutionnels (gouvernementaux).

On note toutefois de grandes disparités géographiques, comme le montre l'étude de [Martis 08] conduite en Asie du Sud-Est.

### **La recherche d'information modifie les relations médecin - patient**

\*\*\*\*\*  
 Le fait que les patients puissent accéder à une information médicale extrêmement riche, quasiment équivalente à celle des professionnels de santé (PubMed et Medline, les deux principales bases de données médicales, sont en libre accès), modifie de façon évidente les relations médecin – patient. Cependant, il est difficile de savoir qu'est-ce qui est modifié dans ces relations, et comment. Une étude de [Cegala 08] tente d'analyser les liens entre recherche d'information par les patients et qualité de la communication avec les médecins chez des personnes atteintes du cancer de la prostate (des hommes donc). Si les auteurs identifient clairement des patients qui recherchent beaucoup ou peu d'information, qui sont satisfaits ou non de la relation avec leur médecin, aucun lien entre les deux n'est mis en évidence.

Une étude par questionnaire de [Iverson 08] conduite auprès de patients de médecins ostéopathes montre que, selon une majorité de ces patients, la recherche d'information les conduit à poser plus de questions pendant la consultation, à suivre plus strictement les conseils de leur médecin et à prendre eux-mêmes des décisions à propos de leur régime alimentaire. La plupart des patients informent leur médecin de ces changements et croient que leur médecin sera intéressé par l'information médicale trouvée sur Internet par leur patient.

Une autre étude avec un objectif identique a été conduite par [Hay 08], cette fois-ci chez des patients atteints de sclérose en plaques. 82 % d'entre eux déclarent avoir cherché de l'information avant leur premier rendez-vous et 36 % discutent de cette information avec leur médecin, ce qui conduit les auteurs à constater que la majorité des patients qui recherchent de l'information n'en parlent pas avec leur médecin, ce qui peut correspondre à et même entraîner un manque d'adhésion, voire de confiance vis-à-vis du médecin.

## LA RECHERCHE D'INFORMATION DE LA VIE DE TOUS LES JOURS <sup>48</sup>

+++++

L'expression de recherche d'information de la vie de tous les jours connaît un usage croissant depuis les travaux de [Savolainen 95], mais elle reste quelque peu ambivalente. Elle s'entend généralement comme recherche d'information « ordinaire », initiée par les besoins informationnels apparaissant dans la vie de tous les jours. L'opposition entre contextes de l'activité, sphère professionnelle vs sphère privée, pourrait sembler servir à la définir. Dans ce cas, on ne peut pas dire que la préoccupation scientifique de prendre en compte toutes les activités informationnelles et pas seulement celles insérées dans un contexte de travail soit nouvelle. Des décennies de travaux dans plusieurs champs disciplinaires ont exploré les recherches d'information dans le domaine de la santé, de la consommation, des loisirs, etc. De fait, les travaux sur la recherche d'information des gens ordinaires sur des thèmes ordinaires de la vie quotidienne forment l'essentiel des contributions, qu'elles adoptent ou non le cadre sociologique développé par Savolainen. Cependant, la recherche d'information « ordinaire » n'est pas attachée uniquement à l'étude de toutes les activités informationnelles à l'exclusion de celles réalisées dans le cadre professionnel (ou scolaire). Il s'agit de dépasser ce clivage, avec l'idée que la vie des gens n'est pas faite de compartiments étanches, et de penser une même recherche d'information comme insérée dans plusieurs contextes, ou encore un chercheur d'information dont les vécus dans les sphères privée et professionnelle n'ont pas à être séparés. Observer la recherche d'information ordinaire peut venir informer la recherche d'information conduite dans les milieux professionnels, et inversement [Savolainen 95 ; Given 02]. Là non plus, il ne s'agit pas d'une idée radicalement différente de la proposition théorique *sense-making* de Dervin, se référant à l'expérience, au concret, pour comprendre les usages des sources d'information, formelles ou informelles, et le rôle joué par la recherche d'information dans la résolution des situations problématiques auxquelles font face les gens dans leur vie quotidienne. En outre, les travaux inscrits dans la perspective de l'*Everyday Life Information Seeking (ELIS)* sont fréquemment rapprochés de ceux posant

---

48. Ce type de recherche d'information n'est pas désigné par « recherches informelles » en LIS. En conformité avec les définitions fixées par Wilson (cf. *supra*), sont « informelles » les sources et canaux d'information qui ne sont pas des systèmes d'information « structurés » (conversations [proche entourage], télévision, etc.) vs les sources et canaux formels (OPAC, bibliothécaires, bases de données, etc.). C'est donc le système d'information ou le « canal » utilisé et non la nature (professionnelle ou privée) de la recherche qui qualifie la « recherche informelle » dans les travaux anglo-saxons de la discipline.

la question de la recherche d'information spécifiquement au sein de populations défavorisées, dans la lignée des travaux de Chatman et de sa notion de pauvreté informationnelle. Cependant, l'intention théorique de considérer différents contextes, voire leurs chevauchements, dans l'activité de recherche d'information mérite l'arrêt sur quelques-uns des travaux essayant de mettre en lumière la recherche « ordinaire ».

C'est Savolainen, chercheur finlandais en LIS, qui a développé dans le milieu de la décennie quatre-vingt-dix le concept de recherche d'information de la vie de tous les jours (ELIS). Il avance l'idée que les préférences et usages des sources par les gens pour résoudre leurs problèmes informationnels sont déterminés par des facteurs sociaux. La théorie de la socialisation et de l'action de Bourdieu avec la notion centrale d'« habitus » – inscrite dans la tradition dispositionnaliste (penchants, inclinaisons, habitudes, etc. expliquant le comportement) – lui fournit le cadre théorique sociologique pour interroger les préférences et usages informationnels [Savolainen 95 et 05]. Dans la tradition de recherche du courant de l'*Information Seeking*, les travaux empiriques portant sur l'ELIS étudient les sélections de sources et canaux d'information en comparant l'activité informationnelle de membres de différents groupes sociaux.

[Savolainen 95] observe les pratiques informationnelles de 22 participants de tous âges et appartenant à deux classes socioprofessionnelles (professeurs et ouvriers de l'industrie) à l'aide d'entretiens basés sur le récit d'incidents critiques (récit d'une situation-problème récente ayant fait l'objet d'une attention spécifique). Il constate, pour les deux catégories sociales, l'usage de médias variés (journaux, revues, télévision, radio), mais il note des usages liés au divertissement chez les travailleurs de l'industrie et l'enchevêtrement des usages privés (de loisir) et professionnels des médias chez les professeurs qui montre que ceux-ci les utilisent comme sources d'information « factuelle ». Cependant, l'étude montre également que les façons de vivre influent sur ces comportements informationnels socialement déterminés, des ouvriers pouvant avoir un usage davantage informationnel que de loisir et inversement. L'auteur remarque également que les uns et les autres préfèrent les sources d'information informelles, à savoir les communications interpersonnelles, et que l'usage de canaux formels reste faible dans les deux classes. Des travaux ultérieurs du même auteur [Savolainen 99 et 08] montrent que le développement d'Internet n'a pas fait disparaître les usages des autres sources d'information, perçues en termes de complémentarité, qu'il s'agisse de ressources imprimées, ou humaines « organisationnelles », comme chez les médecins ou chez les

juristes. En outre, face à la multiplication des sources d'information, un des critères de choix semble être l'utilité de la source lors de la résolution de problèmes antérieurs similaires.

On peut rapprocher ces travaux de ceux, francophones, qui explorent les usages sociaux des TIC. [Le Douarin 07], explorant l'agencement actuel des temps sociaux, privés, professionnels, a ainsi montré un usage différencié des médias de communication pour les cadres et les non-cadres : l'usage privé – et revendiqué – du courrier électronique et de la messagerie instantanée en flux constant dans le cours de leurs activités professionnelles pour les cadres alors que les non-cadres (secrétaires) privilégient le téléphone et l'utilisent selon un rythme socialement accepté, en début, milieu et fin de journée de travail, les usages privés d'Internet étant considérés comme moins légitimes.

[Given 02] revient sur l'idée de chevauchement des sphères privées et professionnelles dans la recherche d'information avec la conviction que le quotidien (*everyday*) ne peut être entièrement compris s'il est isolé de la sphère sociale, de travail, et inversement. Il en résulte une activité informationnelle qui s'alimente dans les deux sphères. Elle illustre sa conception de l'ELIS avec les résultats de son étude empirique qui porte sur la recherche d'information de « grands étudiants » canadiens (*mature students*) en reprise d'études. Elle montre que, loin de constituer un obstacle aux études universitaires, la vie quotidienne de ces étudiants, souvent en charge de famille, contribue à enrichir leurs recherches d'information académique, l'expérience quotidienne suscitant de nouveaux besoins d'information utiles à la compréhension de thèmes de recherche liés aux études. De même, les recherches dans le cadre universitaire motivent et soutiennent leurs recherches ordinaires.

Dans le même registre, [Rieh 04] se propose d'étudier la recherche d'information ordinaire dans le Web telle que réalisée à domicile (*at home*). La collecte de données est réalisée en 2001 par des entretiens semi-directifs au domicile de 12 personnes adultes dont les caractéristiques individuelles (démographiques, expertises) diffèrent, et par la tenue de journaux (*diaries*) sur l'activité de recherche d'information (*search activities*). Rieh constate que des facteurs environnementaux ont un effet sur la recherche d'information : à la maison, les intérêts personnels qui motivent une recherche sont plus variés que ceux constatés dans les autres lieux, correspondant à la variété des rôles sociaux (partenaires, parents, consommateurs, patients, etc.). De plus, le Web semble prendre plus d'importance à la maison que sur le lieu de travail, qui permet de nombreux échanges

informationnels, notamment entre pairs. Bien que désormais enchâssé dans le quotidien, le Web semble toujours perçu comme un outil de travail. Les buts (*goals*) montrent une plus grande diversité. Il ne s'agit pas seulement de résoudre un problème informationnel, mais aussi de se divertir, par désœuvrement, et notamment pour aider d'autres personnes ou préparer des événements incluant d'autres personnes. Les recherches ordinaires montrent ainsi l'importance du stockage et du partage de l'information avec autrui. Elles témoignent d'une autre caractéristique notable : la même tâche de recherche se poursuit dans plusieurs sessions séparées (heures ou jours) et peut être distribuée entre les différents membres de la famille. En outre, les internautes font part du sentiment de réussir leurs recherches. Les recherches d'information « domestiques » révèlent un ensemble de traits sociaux et individuels qui les différencient des recherches d'information effectuées dans d'autres lieux.

Sous les descriptions de la recherche d'information de tous les jours est affirmé initialement le projet de repérer les croisements entre contextes différents. Ce projet n'est pas achevé, comme en témoigne [Rieh 04] en fin de son étude, qui signale l'intérêt d'explorer plus avant les éventuelles commutations entre recherches d'information différenciées en termes de contexte.