

*Zoé Aubierge Ouangré*

## **ANALYSE COMPARATIVE DES MODÈLES DE COMPORTEMENT INFORMATIONNEL (CI) ET DE COMPORTEMENT DANS LA RECHERCHE D'INFORMATION (CRI)**

### **Résumé**

Dans l'histoire de la bibliothéconomie et des sciences de l'information, des chercheurs ont développé des modèles qui portent spécifiquement sur le comportement informationnel (CI) et sur le comportement dans la recherche d'information (CRI). Plusieurs de ces modèles ont été publiés au cours des six dernières décennies. Ils varient selon leurs hypothèses, leur structure, leurs objectifs, leur portée et leur utilisation prévue (Case et Given, 2016, p. 144). À titre d'exemple, dans l'ouvrage *Theories of information behavior*, Fischer, Erdelez et McKechnie (2005) recensent 72 cadres conceptuels utilisés en bibliothéconomie et en sciences de l'information pour décrire l'ensemble du comportement informationnel ou un aspect de celui-ci. Cet article présente une analyse comparative de trois modèles de CI et de deux modèles de CRI. Le modèle de Dervin (1992), les modèles de Wilson (1981, 1996), le modèle de Choo (1998, 2006), le modèle d'Ellis (1989) et le modèle de Kuhlthau (1991, 2004). L'analyse comparative de ces modèles montre que certains modèles sont complémentaires et linéaires.

**Mots clés :** modèles, comportement informationnel, comportement dans la recherche d'information, analyse comparative

### **Abstract**

In the history of library and information sciences, researchers have developed models focusing on informational behavior and information seeking behavior. Several of these models have been published over the last sixty years. They vary according to their hypotheses, structure, objectives, scope and intended use (Case & Given, 2016, p. 144). For example, in their book *Theories of information behavior*, Fischer, Erdelez & McKechnie (2005) describe 72 conceptual frameworks used in library and information sciences to describe informational behavior as a whole or one of its aspects. This article presents a comparative analysis of three informational behavior models and two information seeking behavior models: Dervin's model (1992), Wilson's models (1981, 1996), Choo's model (1998, 2006), Ellis' model (1989) and Kuhlthau's models (1991, 2004). The comparative analysis of these models shows that some of them are complementary and linear.

**Keywords:** models, information behavior, information-seeking behavior, comparative analysis

## **Introduction**

L'information a longtemps été envisagée dans un paradigme bibliographique, orienté système, plutôt que dans un paradigme basé sur les besoins de l'utilisateur (Kuhlthau, 1991). L'appel à une approche centrée sur l'utilisateur fait par Dervin et Nilan (1986) a été largement accepté en sciences de l'information, notamment dans les études sur le comportement informationnel (CI). Ainsi, les modèles de comportement informationnel et de comportement dans la recherche d'information (CRI) qui ont été développés en sciences de l'information s'inscrivent pour la grande majorité dans cette approche qui positionne l'utilisateur, ses besoins et ses comportements au centre (Dervin et Nilan, 1986, p. 5 ; Wilson, 1999).

Le CI est défini comme « l'ensemble du comportement humain en relation avec les sources et systèmes d'information, comprenant à la fois la recherche d'information active et passive, et l'utilisation de l'information ». (Wilson, 2000, p. 49, notre traduction). Quant au CRI, il est une activité intentionnelle de recherche d'information avec pour conséquence la satisfaction du besoin d'information. Wilson (2000, p. 49, notre traduction) le définit comme « l'ensemble des actions orientées vers un but précis qu'une personne entreprend afin de satisfaire un besoin et accomplir un but ».

Cet article examine les modèles utilisés dans le cadre d'utilisation et d'accès à l'information par les individus. Il présente les différents concepts, leurs composantes, les similitudes et les différents champs d'application. Il vise à comparer trois modèles de comportement informationnel et deux modèles de comportement dans la recherche d'information. Une étude semblable est celle de Maurel (2010) qui compare et fait le rapprochement entre deux modèles de Sense-making (celui de Dervin et de Karl Weick).

## **1. Des modèles de comportement informationnel**

Parmi les nombreux cadres conceptuels recensés dans la littérature, trois modèles généraux de CI relativement connus nous semblent pertinents : le modèle de Dervin (1992), le modèle de Wilson (1981, 1996) et le méta modèle de Choo (1998, 2006). Nous avons choisi les modèles de Dervin et de Wilson parce qu'ils sont génériques, et celui de Choo parce qu'il s'agit d'un métamodèle portant sur le CI en contexte de travail. Ces trois modèles sont présentés et comparés sur la base des trois composantes du CI : le besoin d'information, la recherche d'information et l'utilisation de l'information.

### **1.1. Le modèle de Dervin (1992)**

Le modèle de construction de sens de Dervin (1992) s'inscrit dans l'approche méthodologique du *sense-making* qui a été développée depuis 1972 dans un effort de recherche programmatique spécifiquement axée sur le développement d'approches alternatives pour étudier l'utilisation de l'information par l'humain et les systèmes d'information (Dervin, 1992, p.

61). Cependant, si certaines personnes considèrent le *sense-making* comme un cadre théorique, un ensemble de méthodes de collecte de données, une méthodologie ou un ensemble de résultats, pour Dervin, son modèle dans le sens le plus général renvoie à tout cela (Dervin, 1992, p. 61). Déjà en 1992, Dervin recensait plusieurs études utilisant l'approche du *sense-making* et ayant adopté une démarche méthodologique qualitative en insistant sur la perception d'un individu dans une situation donnée, les difficultés rencontrées et les démarches adoptées pour les surmonter. Ces études empiriques ont été menées sur des populations différentes en ce qui a trait à leurs besoins d'information, aux situations dans lesquelles ces besoins émergeaient, à la façon dont elles interagissaient avec diverses sources d'information (Dervin, 1992, p. 80). Le modèle de construction de sens de Dervin (Figure n° 1) a pour objectif d'explorer la totalité du comportement informationnel à partir de l'exploration du contexte dans lequel le besoin d'information se pose. Il est basé sur trois concepts clés : situation problématique (*Situation*), manque ou discontinuité (*Gap*), aides ou résultats (*Uses/Helps*).

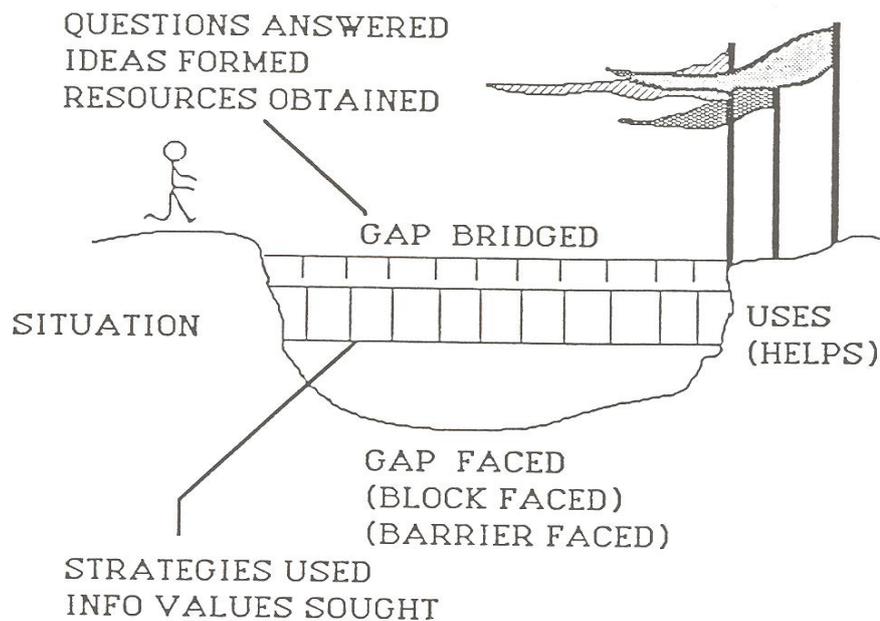


Figure n° 1 : Métaphore du sense-making (Dervin, 1992, p. 68)

Dans son modèle (Figure n° 1), Dervin utilise la métaphore du fossé. L'individu se retrouve dans une situation où il rencontre un fossé (*gap*) qu'il doit combler en construisant un pont qui lui permettra de traverser pour poursuivre son voyage. Les trois composantes du comportement informationnel (besoin d'information, recherche d'information et utilisation de l'information) ne ressortent pas telles quelles dans le modèle de Dervin

(1992). Cependant, elles ne sont pas pour autant absentes comme bases conceptuelles du modèle. En effet, le concept du fossé fait référence aux besoins d'information auxquels l'individu peut être confronté dans une situation donnée à un moment précis. Lorsqu'une telle situation se présente, la construction du pont (stratégies utilisées) pour combler le besoin, tel que le modèle le stipule, représente la recherche d'information dans les sources et systèmes d'information pour combler le besoin. Cette recherche dans les sources et systèmes d'information permet d'aboutir à une dernière étape, les utilisations/aides (*uses/helps*). C'est dans cette dernière composante de son modèle que Dervin (1992) inclut l'utilisation de l'information pour combler le fossé cognitif. Elle répertorie des types d'utilisation de l'information en plusieurs catégories : « créer des idées, trouver des directions ou des façons d'avancer, acquérir des habiletés, obtenir du soutien, être motivé, se connecter aux autres, se calmer ou relaxer, obtenir du plaisir ou du bonheur, et atteindre les objectifs » (Dervin, 1992, p. 75, notre traduction). Il convient de noter que, selon le modèle, le processus de construction de sens est évolutif, car un nouveau fossé peut apparaître à tout moment. La métaphore fondée sur la base des composantes de son modèle est utilisée pour mener une entrevue dans le but d'enquêter sur les besoins, la recherche et les usages de l'information. Les questions du guide d'entrevue portent sur le contexte de vie des participants à l'étude, leurs ambitions, leurs satisfactions, leurs expériences en lien avec l'information et les systèmes d'information utilisés. Les données recueillies font l'objet d'une étude qualitative et quantitative (Dervin, 1992, p. 70).

## 1.2. Les deux modèles de Wilson (1981, 1996)

Wilson (1981) présente un premier modèle de comportement informationnel qui comporte douze éléments avec pour point de départ un utilisateur de l'information (Figure n° 2).

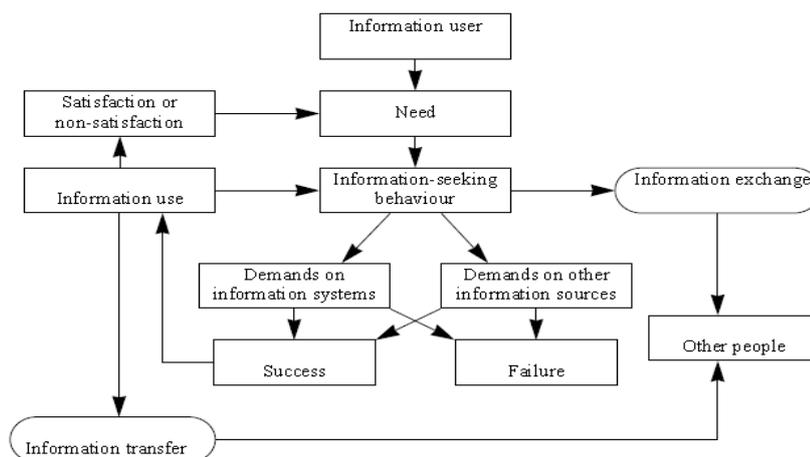
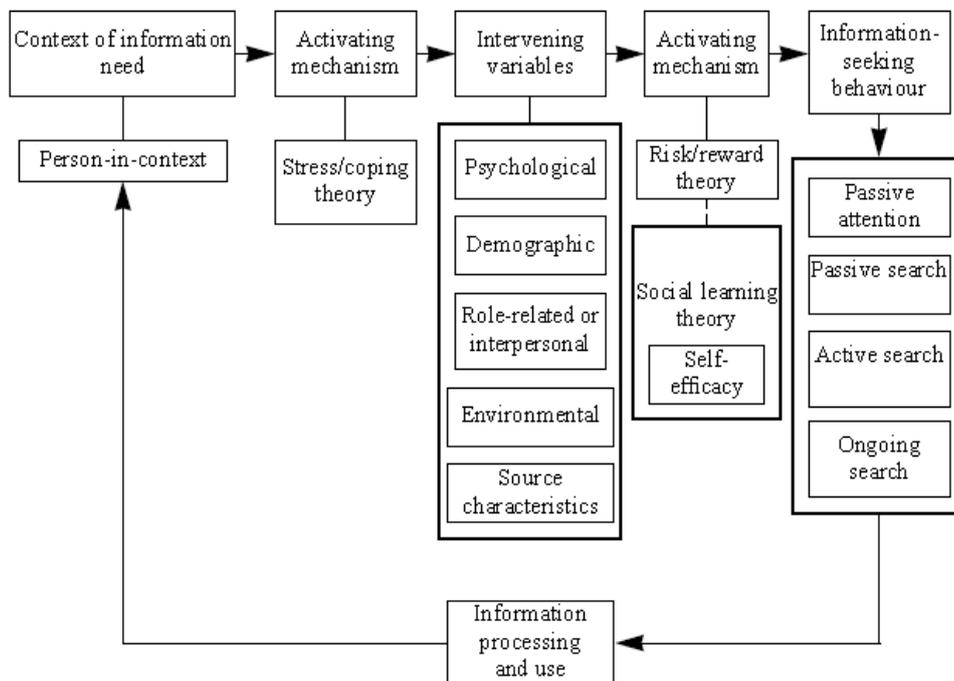


Figure n° 2 : Modèle de comportement informationnel de Wilson 1981 (Wilson, 1999, p. 251)

Dans ce modèle, le besoin d'information de l'utilisateur est à la base de l'activité de recherche d'information. Ce besoin d'information peut être d'ordre physiologique, cognitif et affectif. Ainsi, il est lié au contexte à la fois personnel et social de l'individu ainsi qu'à son environnement politique, économique et technologique. Il peut découler ou non de son degré de satisfaction ou d'insatisfaction par rapport à l'information déjà disponible. Selon le modèle, le besoin d'information amène l'utilisateur à formuler une demande soit aux systèmes d'information soit à d'autres sources d'information. Ce processus chez Wilson (1981) est la composante CRI (*information-seeking behavior*). La demande au système d'information ou à la source d'information peut échouer ou réussir. Selon Wilson le succès mène alors à l'utilisation de l'information obtenue. L'originalité du modèle est d'inclure dans la composante utilisation de l'information le transfert et l'échange d'information entre personnes et la boîte *Failure* qui ne mène à rien. Wilson lui-même reconnaît les limites de son modèle : « Il ne fait guère plus que fournir une carte du champ et attirer l'attention sur les lacunes dans la recherche ; il ne propose aucune suggestion de facteurs causatifs dans le comportement informationnel et par conséquent, il ne suggère pas directement d'hypothèses à tester » (Wilson 1981, 251-252, notre traduction). Ces limites, entre autres, ont motivé l'élaboration du second modèle de l'auteur. Ainsi, Wilson propose en 1996 un nouveau modèle plus complexe de CI. Ce second modèle a pour point de départ le contexte du besoin d'information (Figure n°3).



**Figure n° 3 : Modèle de comportement informationnel de Wilson 1996 (Wilson, 1999, p. 257)**

Comme nouveauté, il y a des mécanismes d'activation, autrement dit des facteurs qui motivent ou stimulent l'utilisateur et qui font qu'un besoin d'information peut déboucher sur une recherche d'information. Wilson (1996) recourt à plusieurs théories pour expliquer ces mécanismes d'activation : d'abord, la théorie de la régulation du stress (*stress/coping theory*) qui permet d'expliquer pourquoi certains besoins d'information n'entraînent pas nécessairement une recherche d'information ; ensuite, la théorie du risque et de la récompense (*risk/reward theory*) qui nous aide à comprendre les raisons pour lesquelles certaines sources sont utilisées plutôt que d'autres par une personne ; enfin, la théorie de l'apprentissage social (*social learning theory*) et le sentiment d'auto-efficacité (*self-efficacy*) qui peuvent contribuer à expliquer le fait qu'une personne décide d'entreprendre ou non des recherches et, si elle le fait, les efforts qu'elle mobilisera et le temps qu'elle y consacrera (Wilson, 1999, p. 256-257). Les mécanismes d'activation dans le modèle sont eux-mêmes soumis à l'influence d'autres facteurs : les variables intervenantes. Ces variables (psychologiques, démographiques, sociales, interpersonnelles, environnementales ou liées aux caractéristiques des sources) peuvent influencer l'individu positivement ou négativement. La composante CRI a l'avantage d'être étayée dans le modèle de Wilson (1996) en plusieurs dimensions : attention passive, recherche active, recherche passive et veille informationnelle.

Pour Wilson (1997, p. 562), l'attention passive (*passive attention*) désigne les cas où l'acquisition de l'information se fait sans une recherche intentionnelle, par exemple lorsqu'on écoute la radio ou regarde la télévision. La recherche passive (*passive search*) se réfère aux cas où une personne recherche de l'information pour répondre à un besoin particulier et que cette recherche (ou autre comportement) donne lieu à l'acquisition d'une information ne répondant pas au besoin initial, mais qui s'avère pertinente. Quant à la recherche active (*active search*), elle renvoie aux cas où une personne recherche activement de l'information. La veille informationnelle ou recherche permanente (*ongoing search*) désigne une situation où la recherche active a déjà établi une base des connaissances, d'idées, de croyances ou de valeurs, mais où une recherche constante est effectuée, sous forme de recherches occasionnelles, afin de se mettre à jour ou d'élargir cette base de connaissances. En résumé, cette forme de comportement correspond au fait d'effectuer des recherches en continu dans les sources d'information pour être au courant des nouveautés dans un domaine précis. Pour Ellis (1989), cette forme de recherche qu'il qualifie de *browsing* (navigation dans les sources) se réfère à une personne qui fait des recherches semi-dirigées sur un sujet potentiellement intéressant. Cette personne, dans sa recherche d'information, décide de parcourir la table des matières et les résumés, les rayons physiques

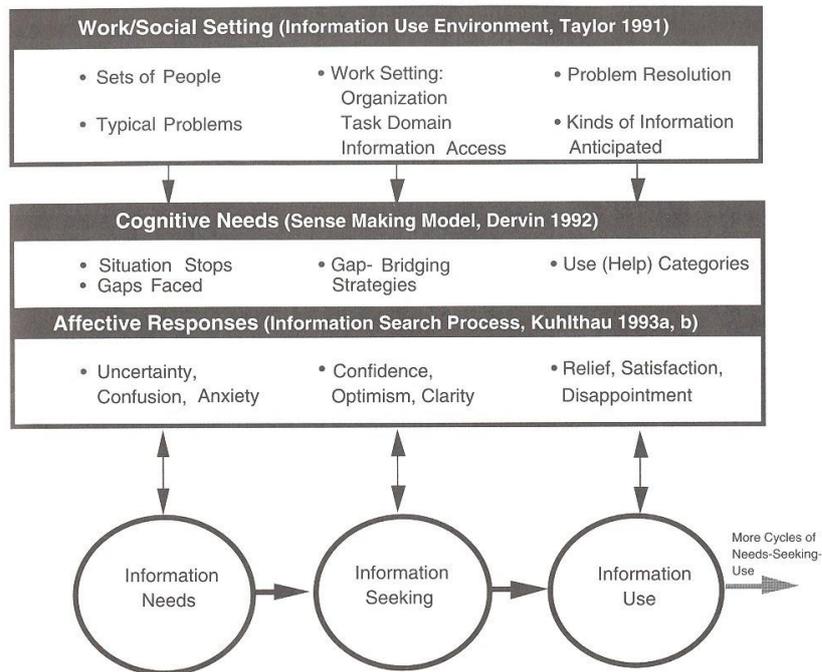
d'une bibliothèque ou de feuilleter un ouvrage. Le traitement et l'utilisation de l'information constituent l'étape finale du processus sur laquelle débouche le CRI. Wilson fait remarquer que la disponibilité des sources d'information et leur accessibilité ne garantissent pas que l'information sera traitée, c'est-à-dire que l'information sera capable de produire des changements dans le comportement, les structures cognitives chez l'individu. Cependant, il reconnaît la difficulté d'observer le traitement qui est avant tout un processus mental.

Les modèles de Wilson (1981, 1996) ne sont pas basés sur des études empiriques, mais plutôt sur des bases théoriques. Wilson (1996) a élaboré son deuxième modèle (Figure n° 3) sur la base d'une analyse détaillée de la littérature dans d'autres domaines (prise de décision, psychologie, innovation, communication en santé et recherche sur le comportement des consommateurs). Le deuxième modèle de Wilson est beaucoup plus général et complexe que le premier. Sa modélisation prend en compte beaucoup d'éléments, mais il a pour avantage une synthèse des facteurs intervenant dans la recherche d'information. Il s'agit d'un méta-modèle qui regroupe les principales représentations théoriques du CI. Ainsi, le méta-modèle de Wilson (1996) inclut les modèles de ses collègues chercheurs : Dervin (1992) ; Kuhlthau (1991, 1994) et Ellis (1989). D'abord, Wilson associe à son modèle de comportement informationnel le *sense-making* de Dervin en ce sens qu'il porte sur la perception d'un besoin d'information (le manque ou *gap*) et les stratégies utilisées pour le combler. Wilson (1996) intègre aussi dans son modèle les caractéristiques des types d'activités du chercheur engagé dans la recherche d'information d'Ellis (1989). Ces types d'activités se retrouvent dans la recherche active (*active searching*) du comportement informationnel de Wilson. On retrouve également la recherche passive (*passive searching*) qui correspond au *monitoring* (la veille informationnelle) d'Ellis. La recherche et la navigation en continu dans les sources d'information (*ongoing search*) correspondent au *browsing* (navigation) d'Ellis. Wilson intègre également dans son modèle, et plus précisément dans la partie recherche active (*active search*), les actions incluses dans le modèle de Kuhlthau (1991, 2004) sur les étapes du processus de recherche d'information.

### **1.3. Le modèle de Choo (1998, 2006)**

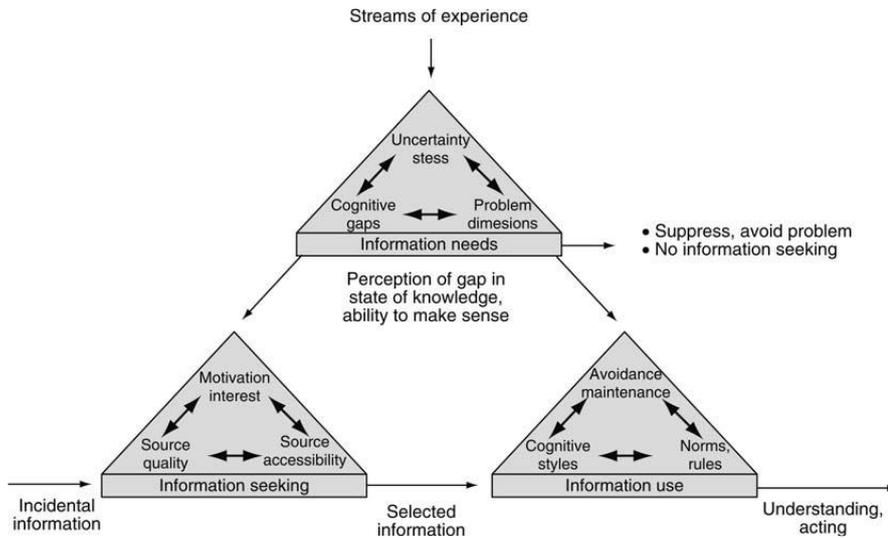
Le modèle intégré ou méta-modèle de Choo (1998, 2006) vise particulièrement à comprendre le comportement informationnel des individus au travail. Ce modèle est le résultat de l'intégration de plusieurs modèles antérieurs reconnus (Figure n°4). En effet, considérant que la recherche et l'utilisation de l'information revêtent plusieurs dimensions, ce modèle prend en compte la dimension contextuelle en s'appuyant sur le contexte professionnel/social de l'environnement d'utilisation de l'information de Taylor (1991), la dimension cognitive en s'appuyant sur les besoins cognitifs

du *sense-making* de Dervin (1992) et la dimension affective en s'appuyant sur les réponses affectives du processus de recherche d'information de Kuhlthau (1993a, 1993b). Autrement dit, ce modèle considère l'information comme le résultat d'une construction subjective avec l'intervention de facteurs cognitifs, affectifs et situationnels. Ces facteurs permettent d'étudier les comportements informationnels d'individus et de groupes et jouent un rôle déterminant dans le cadre de l'organisation. Le modèle de Choo suggère donc que chacune des trois composantes du comportement informationnel (besoins, recherche et utilisation de l'information) est à analyser en lien avec trois facteurs.



**Figure n° 4 : Modèle général d'utilisation de l'information (Choo, 1998, p. 61)**

Le modèle intégré ou méta-modèle de Choo (2006), représenté autrement dans la Figure n° 5, démontre comment les facteurs situationnels, cognitifs et affectifs influent sur les besoins, la recherche et l'utilisation de l'information.



**Figure n° 5 : Comportement dans la recherche d'information : un modèle intégré (Choo, 2006, p. 69)**

Le besoin d'information, dans le modèle de Choo (2006), se manifeste lorsque l'individu fait face à une lacune cognitive dans son environnement de travail pour donner du sens à l'expérience. Ainsi, le besoin d'information émerge chez un professionnel qui se trouve dans une situation professionnelle affective et cognitive donnée. Ressentir le besoin d'information ne conduit pas inéluctablement à une recherche d'information, car l'individu peut agir de trois façons : (1) il peut choisir de réprimer le besoin ou d'éviter le problème pour faire en sorte qu'aucune recherche d'information ne s'ensuive ; (2) il peut chercher l'information dans sa propre mémoire pour satisfaire son besoin ; (3) il peut décider de combler l'écart dans ses connaissances, c'est-à-dire rechercher l'information dans le but précis de modifier l'état de sa connaissance. Dans sa recherche d'information, l'individu identifie les sources d'information possibles, les compare (en fonction de la qualité et de l'accessibilité), établit un contact avec elles et interagit avec ces différentes sources pour obtenir l'information désirée. L'utilisation de l'information dans ce processus se produit lorsque l'individu choisit l'information qui conduit à un changement dans sa capacité à donner du sens à la situation, à résoudre un problème, à prendre une décision ou à négocier une position.

#### 1.4. L'analyse comparative des modèles de Dervin, Wilson et Choo

Les trois modèles de CI (Dervin, 1992 ; Choo, 2006 ; Wilson, 1996) sont difficiles à comparer dans le détail. Ils ne présentent pas les mêmes caractéristiques ni les mêmes étapes. Wilson (1996) et Choo (2006) associent à leur méta-modèle le *sense-making* de Dervin, c'est-à-dire la perception du besoin d'information situé en amont, comme le déclencheur de l'activité de recherche d'information. En effet, pour les auteurs, une situation

problématique ou une personne en contexte est le point de départ à un besoin d'information qui conduit à la recherche, puis à l'utilisation de l'information. La situation problématique s'inscrit évidemment dans un environnement (Choo, 2006 ; Wilson, 1996 ; Taylor, 1986) ou dans un espace-temps (Dervin, 1992) qui influence le comportement informationnel de l'individu. Cet environnement d'utilisation de l'information ou espace-temps constitue donc le contexte. Pour Talja et al. (1999, p. 754), le contexte fait référence à la réalité objective. Ainsi, le contexte sert à expliquer comment le phénomène étudié est lié à la réalité. Ce contexte permet également de désigner des entités (acteurs ou structures) qui affectent l'objet de la recherche en mettant en évidence les multiples aspects du phénomène étudié. Paganelli (2016, p. 168) va dans le même sens en suggérant que le contexte est utilisé dans le but de préciser le cadre dans lequel les activités étudiées s'effectuent et pour évoquer les facteurs qui l'influencent.

La composante recherche d'information est présente comme base conceptuelle dans les trois modèles. Cependant, Wilson n'utilise pas le terme recherche d'information à proprement parler, mais plutôt celui de CRI. En effet, Wilson positionne le CRI dans le contexte plus général du comportement informationnel, car contrairement à ses collègues chercheurs (Ellis, 1989 ou Kuhlthau, 1991, 2004), il inclut dans son modèle des mécanismes activateurs qui peuvent amener ou non un usager à agir sur son besoin d'information. Il en découle que son modèle ne s'attarde pas qu'à l'effort conscient de chercher de l'information pour combler un besoin ; il inclut également l'acquisition d'information au moyen d'une attention passive et de recherche passive. Il s'agit d'un plus dans la mesure où les autres auteurs n'incluent pas, du moins pas explicitement, les formes plus passives d'acquisition d'information dans leur modèle.

À la différence des autres auteurs, Wilson intègre explicitement le traitement de l'information dans la composante « utilisation de l'information », c'est-à-dire son intégration dans les structures cognitives, de croyances ou de valeurs, qu'il distingue de la dimension utilisation. En effet, tous sont unanimes pour dire que l'utilisation de l'information n'est effective que si elle conduit à un changement. Ce changement se traduit chez Choo (2006) par la capacité de l'individu à donner un sens à l'information ou à prendre une décision. Il se manifeste chez Wilson (1996) dans le comportement, les croyances ou les valeurs de l'individu et, chez Dervin (1992), dans la progression de l'individu dans son processus de construction de sens.

## **2. Des modèles de comportement dans la recherche d'information**

Le modèle d'Ellis (1989) et celui de Kuhlthau (1991, 2004) sont pertinents en ce qui concerne le CRI. Nous les présentons et les comparons sur la base de leurs composantes et caractéristiques.

## **2.1. Le modèle d'Ellis (1989)**

Le modèle d'Ellis est d'abord basé sur des études empiriques menées spécifiquement auprès de chercheurs universitaires en sciences sociales (Ellis, 1989). Il a ensuite été validé dans des études ultérieures à travers certaines disciplines scientifiques : sciences physiques (Ellis, Cox et Hall, 1993) ; sciences et ingénierie (Ellis et Haugan, 1997). Le modèle d'Ellis a été populaire dans le domaine des études sur les travailleurs professionnels. L'auteur n'identifie pas les étapes, mais les caractéristiques du CRI. Son modèle est centré sur l'individu, plus spécifiquement sur son CRI dans le contexte de ses différentes activités de recherche. Les huit caractéristiques sont explicitées de la façon suivante :

*Starting* (début) : l'individu commence sa recherche initiale d'information en identifiant les sources intéressantes. Ces sources peuvent être familières ou non et leur sélection dépend de leurs caractéristiques (pertinence et accessibilité).

*Chaining* (chaînage) : l'individu identifie de nouvelles sources à partir des références contenues dans un document. Autrement dit, c'est l'utilisation des citations dans une source pour repérer d'autres références pertinentes.

*Browsing* (navigation dans les sources) : il s'agit des recherches semi-dirigées sur un sujet potentiellement intéressant. L'individu peut parcourir la table des matières et les résumés, les rayons physiques d'une bibliothèque, feuilleter un ouvrage, etc.

*Differentiation* (différenciation) : l'individu filtre et compare les sources documentaires pour identifier la nature et la qualité de l'information provenant de ces sources.

*Monitoring* (veille) : il s'agit de la veille dans certaines sources par l'individu pour être au courant des nouveautés dans un domaine ainsi que le contrôle de la pertinence de l'élément retenu. On peut qualifier le monitoring de « veille informationnelle ».

*Extracting* (extraction) : il s'agit de l'étude systématique d'une ou plusieurs sources de manière à en extraire des informations pertinentes.

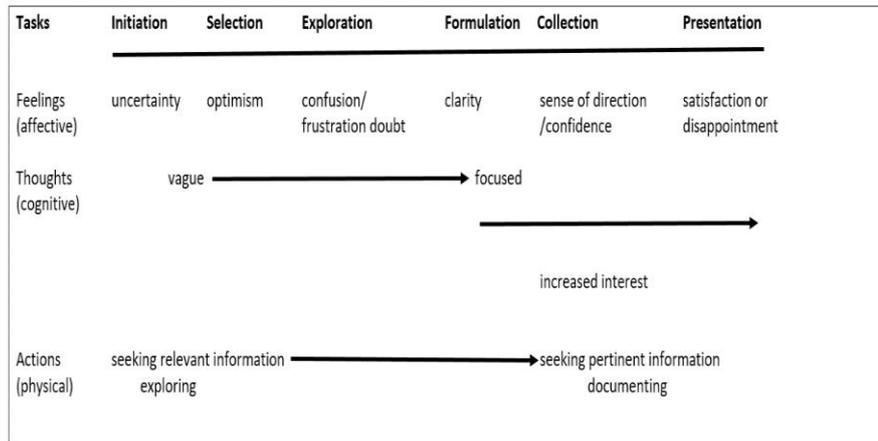
*Verifying* (vérification) : l'individu vérifie la validité des résultats dans d'autres sources et s'assure que toutes les facettes du problème ont été résolues ;

*Ending* (finalisation) : l'individu met fin à sa recherche d'information et rédige ses travaux.

Ce modèle de CRI suppose que l'individu connaît son besoin d'information et les sources pertinentes et accessibles qu'il doit utiliser pour résoudre son problème. Il s'agit là d'une limite de ce modèle.

## **2.2. Le modèle de Kuhlthau (1991, 2004)**

Le modèle de Kuhlthau (1991, 2004) repose sur des recherches qualitatives et quantitatives, des recherches longitudinales, des enquêtes et des études de cas (Kuhlthau, 1983 ; 1988a ; 1988b ; 1989). Kuhlthau a développé un modèle conceptuel décrivant le processus de recherche d'information à la suite de cinq études menées auprès d'usagers de bibliothèques universitaires, collégiales et publiques ayant à réaliser un travail scolaire. C'est donc un modèle basé sur des études empiriques. L'auteure reconnaît qu'elle a été influencée par les travaux de Belkin (1980), Belkin et al. (1982), Kelly (1963) et Taylor (1968 ; 1986). Kuhlthau a étudié le processus de recherche d'information (*Information Search Process - ISP*) en se basant sur le paradigme usager qui intègre trois dimensions : l'affectif (les sentiments éprouvés), le cognitif (les pensées concernant les contenus et les processus) et le physique (les actions menées et les tâches spécifiques à accomplir). Le processus de recherche selon le modèle de Kuhlthau est composé de six étapes : initiation, sélection, exploration, formulation, collection, présentation. Le besoin d'information chez Kuhlthau se manifeste par un état d'incertitude qui conduit nécessairement à un processus interactif et dynamique entre l'utilisateur et un ou des systèmes d'information. Ce besoin d'information est évolutif, car il est associé à un état d'incertitude qui diminue au fur et à mesure que l'individu franchit les différentes étapes de la recherche d'information (Kuhlthau, 2004). Lors de la première étape (initiation), l'individu est conscient qu'il lui manque des connaissances pour faire un travail universitaire ou scolaire. Il commence donc son processus de recherche d'information. À l'étape (2) de la sélection, l'individu identifie le sujet dans lequel s'inscrit son besoin. Il commence à identifier les sources d'information qui peuvent l'aider dans sa démarche. À l'étape (3) de l'exploration, l'individu, avec ses connaissances antérieures, tente de découvrir des informations sur son problème en général. Il approfondit ses recherches pour trouver des informations pertinentes sur son sujet général, car son besoin d'information n'est pas encore clairement exprimé. Durant la formulation (étape 4), il se focalise sur certaines informations identifiées à l'étape précédente. Il interprète les informations pertinentes sur son sujet de recherche afin de formuler précisément son besoin aux systèmes d'information. L'étape de la collecte (5) intervient une fois que l'individu formule clairement son besoin aux systèmes d'information (manuels ou informatiques). Un dialogue s'installe entre lui et ces systèmes d'information (par exemple une bibliothèque), ce qui lui permet de rassembler précisément l'information pertinente dont il a besoin. À la dernière étape (6) qui correspond à la présentation, l'individu met fin à son processus de recherche d'information et présente les résultats ou la tâche qui était à l'origine du besoin d'information. Des états émotionnels accompagnent les différentes étapes du processus de recherche d'information et constituent le point focal du modèle de Kuhlthau (Figure n° 6).



**Figure n° 6 : Modèle du processus de recherche d'information (Kuhlthau, 2004, p. 82)**

Ce modèle souligne l'interaction entre les sentiments de l'utilisateur, ses pensées, ses actions de recherche d'information et les tâches spécifiques qu'il accomplit. À ce titre, « le modèle de Kuhlthau peut être considéré comme appartenant à l'approche holistique, visant une description plus globale du comportement de la recherche d'information » (Boubée et Tricot, 2010, p. 118). En outre, le processus de recherche d'information de Kuhlthau a pour caractéristique et avantage de présenter les différentes étapes d'une recherche d'information réussie (Lowe et Eisenberg, 2005). Par ailleurs, l'originalité du modèle de Kuhlthau réside dans la prise en compte des affects lors de la recherche d'information.

### **2.3. L'analyse comparative des modèles de Kuhlthau et d'Ellis**

Les modèles de Kuhlthau (1991, 2004) et d'Ellis (1989) convergent sur le fait qu'ils ne sont pas linéaires. En effet, dans chacun de ces modèles, l'individu peut sauter des étapes, mais leur ordre reste le même. L'ordre dans lequel les individus passent d'une étape à une autre dépend de la tâche à accomplir. Cependant, le modèle de Kuhlthau se révèle plus complet que celui d'Ellis. Il a l'avantage de prendre en compte la dimension affective en attirant l'attention sur les sentiments associés aux différentes étapes et activités tandis que celui d'Ellis ne comprend que les actions prises par une personne. Autrement dit, Ellis s'intéresse essentiellement au processus cognitif, tandis que Kuhlthau s'intéresse aussi au processus affectif. Les deux auteurs n'incluent pas dans leur modèle des barrières économiques ou environnementales qui peuvent influencer l'individu dans sa recherche d'information. Wilson (1999, p. 254) suggère que le modèle de Kuhlthau est un complément au modèle d'Ellis, car ce dernier avait déjà répertorié en 1989 huit caractéristiques du CRI similaires aux six étapes de Kuhlthau. En définitive, les deux modèles (Ellis et Kuhlthau) sont des modèles descriptifs construits à partir d'observations faites dans un contexte précis, celui de la

recherche universitaire et de l'apprentissage scolaire et universitaire. Kuhlthau décrit son modèle comme un idéal dans un processus de recherche d'information, même si elle reconnaît que les individus escamoteront une ou des étapes, ou qu'ils ne réaliseront pas les bonnes actions à une étape donnée. L'utilisation de l'information est effective dans les deux modèles lorsque l'individu présente ou transmet son travail ou complète la tâche qui était à l'origine de la recherche d'information.

Les différents modèles de comportement informationnel et de comportement dans la recherche d'information ont tous été menés et validés scientifiquement dans des pays développés. On pourrait se demander si ces modèles sont applicables également dans les pays en développement. Par exemple, dans une étude menée en 2019 sur le CRI des étudiants au doctorat en médecine (Ouangré, 2020), l'auteure a dû associer deux modèles pour l'adapter au contexte africain (Burkina Faso). Ainsi, le modèle de Kuhlthau et celui de Wilson ont été associés et utilisés comme cadre conceptuel. En effet, l'auteure ne fait pas ressortir dans le modèle de Kuhlthau des facteurs qui pourraient influencer le comportement des individus en situation de recherche d'information dans un pays en développement. Il a fallu compléter avec les variables intervenantes de Wilson. Dans cette perspective, il serait intéressant et opportun de mener d'autres études en contexte africain ou dans les pays en développement en essayant d'utiliser les modèles conceptuels élaborés dans les pays développés dans l'objectif de les valider scientifiquement dans notre contexte.

## **Conclusion**

L'analyse comparative des modèles montre que le CI englobe les concepts de besoin d'information, de recherche d'information et de l'utilisation de l'information. Quant au CRI, il se préoccupe davantage des différentes méthodes employées par l'utilisateur pour découvrir et accéder aux sources d'information. Le concept comportement serait donc l'ensemble des réactions chez l'individu, liées à sa manière d'être, d'agir, et de réagir dans certaines circonstances (Ouangré, 2019). La présentation des modèles de CI et de CRI selon leurs caractéristiques ou composantes montre que ces modèles sont nécessaires et importants pour étudier le comportement des utilisateurs d'information.

## **Références bibliographiques**

- BELKIN, N. J. (1980). Anomalous states of knowledge as a basis for information-retrieval. *Canadian Journal of Information Science* (5), 133-143.
- BELKIN, N. J., ODDY, R. N. et BROOKS, H. M. (1982). ASK for information retrieval: Part I. Background and theory. *Journal of documentation*, 38(2), 61-71.

BOUBÉE, N. et TRICOT, A. (2010). *Qu'est-ce que rechercher de l'information ?* Villeurbanne: Presses de l'Enssib.

CASE, D. O. et GIVEN, L. M. (2016). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior* (4<sup>e</sup> éd.). Bingley, UK: Emerald.

CHOO, C. W. (1998). *The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions*. New York, NY: Oxford University Press.

CHOO, C. W. (2006). *The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions* (2<sup>e</sup> éd.). New York, NY: Oxford University Press.

DERVIN, B. (1992). From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. Dans J. D. Glazier et R. R. Powell (dir.), *Qualitative research in information management* (p. 61-84). Englewood, CO: Libraries Unlimited.

DERVIN, B. et NILAN, M. (1986). Information needs and uses. Dans M. Williams (Ed.), *Annual Review of Information Science and Technology* (vol. 21, p. 3-33). White Plains, NY: Knowledge Industry Publications.

ELLIS, D. (1989). A behavioural approach to information retrieval design. *Journal of Documentation*, 45(3), 171-212. <https://doi.org/10.1108/eb026843>

ELLIS, D., COX, D. et HALL, K. (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 49(4), 356-369.

ELLIS, D. et HAUGAN, M. (1997). Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment. *Journal of documentation*, 53(4), 384-403.

KELLY, G. A. (1963). *A Theory of personality: the psychology of personal constructs*. N.Y: Norton.

KUHLTHAU, C. C. (1988a). Developing a model of the library search process: cognitive and affective aspects. *RQ*, 28(2), 232-242.

KUHLTHAU, C. C. (1988b). Longitudinal case studies of the information search process of users in libraries. *Library and Information Science Research*, 10(3), 257-304.

KUHLTHAU, C. C. (1991). Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 361-371.

KUHLTHAU, C. C. (1993a). A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of documentation*, 49(4), 339-355.

- KUHLTHAU, C.C. (1993b). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Norwood, NJ: Ablex Publishing.
- KUHLTHAU, C. C. (2004). *Seeking meaning: a process approach to library and information services* (2<sup>e</sup> éd.). Westport, CT: Libraries Unlimited.
- LOWE, C. A. et EISENBERG M. B. (2005). Big6 skills for information literacy. Dans K. E. Fisher, S. Erdelez et L. McKechnie (dir.), *Theories of information behavior* (p. 63-68). Medford, NJ: Information Today.
- MAUREL, D. (2010). Sense-making : Un modèle de construction de la réalité et d'appréhension de l'information par les individus et les groupes. *Études de communication*, 35, 31-46. <https://doi.org/10.4000/edc.2306>
- OUANGRÉ, Z. A. (2020). *Le comportement dans la recherche d'information des étudiants au doctorat en médecine au Burkina Faso*. Doctoral thesis, Université de Montréal. En ligne <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/23397>
- PAGANELLI, C. (2016). Réflexions sur la pertinence de la notion de contexte dans les études relatives aux activités informationnelles. *Études de communication*, 46, 165-188. <https://doi.org/10.4000/edc.6545>
- TALJA, S., KESO, H. et PIETILÄINEN, T. (1999). The production of 'context' in information seeking research: a metatheoretical view. *Information Processing & Management*, 35(6), 751-763. [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(99\)00024-2](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(99)00024-2)
- TAYLOR, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & research libraries*, 29(3), 178-194.
- TAYLOR, R. S. (1986). *Value-added processes in information systems*. Norwood, NJ: Ablex Publishing.
- TAYLOR, R.S. (1991). Information use environments. Dans B. Dervin et M. J. Voigt (dir.), *Progress in Communication Sciences*, (vol. 10, p. 217-255). Norwood, NJ: Ablex Publishing.
- WILSON, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of documentation*, 37(1), 3-15. <https://doi.org/10.1108/eb026702>
- WILSON, T. D. (1997). Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing and Management*, 33(4), 551-572. [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(97\)00028-9](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(97)00028-9)
- WILSON, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>
- WILSON, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 3(2), 49-56.