



# Le rôle du besoin d'information dans la sélection des sources chez les jeunes chercheurs d'information : étude sur la qualité et l'accessibilité

Adélaïde Carouge

## ► To cite this version:

Adélaïde Carouge. Le rôle du besoin d'information dans la sélection des sources chez les jeunes chercheurs d'information : étude sur la qualité et l'accessibilité. Education. 2013. dumas-00880292

**HAL Id: dumas-00880292**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00880292>**

Submitted on 5 Nov 2013

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

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



IUFM Midi-Pyrénées, École interne de l' Université de Toulouse II Le  
Mirail

# **Le rôle du besoin d'information dans la sélection des sources chez les jeunes chercheurs d'information : étude sur la qualité et l'accessibilité**

Mémoire présenté par Adélaïde CAROUGE

Pour l'obtention du master 2

Mention : Information Communication

Spécialité : Métiers de la formation et de l'enseignement : Documentation

Sous la direction de M. André TRICOT, professeur d'université en psychologie

Toulouse, le 25 juin 2013

Le rôle du besoin d'information au cœur du processus de recherche informationnelle, ainsi que la diversité de ses formes et la pluralité de ses visées, ont été maintes fois démontrés pour les adultes mais également concernant les plus jeunes. Le but de toute recherche est de satisfaire un besoin, de combler le manque ressenti et formulé vis-à-vis de l'information et au final réduire le mal-être physique et cognitif dans lequel se trouve l'individu.

L'enquête *Shall I Google it or ask the competent villain down the hall ? The moderating role of information need in information source selection*, menée par Lu et Yuan, parue en 2011 dans le journal américain JASIST, met en avant la rationalité des hommes par l'évocation et l'application du principe de « satisfaisance » lors d'une recherche documentaire. Ainsi, le niveau perçu du besoin d'information est déterminant dans la sélection des sources, et plus précisément sur les critères que sont la qualité et l'accessibilité. Néanmoins, cette étude scientifique ne s'intéresse qu'au comportement informationnel des adultes.

Nous allons reprendre les conclusions de cet article et démontrer si elles sont applicables pour les jeunes. En d'autres termes, le besoin d'information exprimé par les plus jeunes influence-t-il la sélection des sources lors d'une activité de recherche ?

Mots-clés: Recherche d'information, public juvénile, besoin d'information, sélection des sources, critères de pertinence, qualité, accessibilité, rationalité.



# SOMMAIRE

Introduction	p. 6
Tableau 1 : <u>Catégorisation générale des critères de pertinence</u>	p. 7
<u>1 ère partie : état de la question</u>	p. 10
<b>1. Les sources d'information utilisées par les jeunes</b>	p. 10
1. 1/ Qu'est-ce qu'une source d'information ?	p. 10
Tableau 2 : <u>Vue simplifiée des sources selon leurs dimensions</u>	p. 12
1. 2/ Les ressources informelles	p. 12
1. 3/ Les ressources formelles	p. 13
Tableau 3 : <u>Les sources d'information utilisées par les jeunes</u>	p. 15
1. 4/ Les obstacles rencontrés pendant une recherche	p. 16
<b>2. Le besoin d'information chez les adolescents</b>	p. 18
2. 1/ Les apports de la psychologie cognitive sur le besoin d'information	p. 18
2. 2 / Le besoin informationnel des jeunes	p. 20
Tableau 4 : <u>Le besoin d'information des jeunes : synthèse des études majeures</u>	p. 22
2. 3 / Le non-engagement des jeunes dans une recherche	p. 23
<b>3. Accessibilité et qualité d'une source d'information : l'application du principe de « satisfaction » lors d'une recherche</b>	p. 25
3. 1/ Deux théories pour expliquer la préférence de source	p. 25
3. 1. 1/ Qu'est-ce que la qualité d' une source	p. 26
3. 1. 2/ la notion d'accessibilité	p. 27
Tableau 5 : <u>Conceptualisation de la qualité et l'accessibilité d'une source</u>	p. 29
3. 2/ Les critères de pertinence en vigueur chez les jeunes	p. 30
3. 2. 1/ Caractéristiques de l'évaluation de l'information par les jeunes	p. 30
3. 2. 2/ Les critères de pertinence des jeunes chercheurs d'information	p. 30
Tableau 6 : <u>Les jugements de pertinence pour le jeune public</u>	p. 32

3. 3/ Le principe de « satisfaisance » : satisfaire le besoin à moindre coût	p. 32
3.3.1/ Des stratégies raisonnablement établies	p. 33
Tableau 7 : <u>Top 10 des critères utilisés lors de la phase de sélection des sources</u> (issu de Fidel et Green, 2004)	p. 34
3. 2. 2/ Une autre variable à prendre en compte : le besoin d'information	p. 35
Tableau 8 : <u>La qualité et l'accessibilité selon le degré du besoin</u>	p. 37
<u>2 ème partie : méthodologie</u>	p. 39
1/ La méthode utilisée à l'origine	p. 39
2/ Les modalités de notre outil d'investigation	p. 40
3/ L'élaboration du questionnaire	p. 41
<u>3 ème partie : présentation des résultats</u>	p. 45
1/ Les participants	p. 45
Tableau 9 : <u>La répartition des élèves participants</u>	p. 45
2/ Le tableau de résultats final	p. 46
Tableau 10 : <u>tableau de résultats pour les tâches 1, 2 et 3</u>	p. 46
Tableau 11 : <u>tableau de résultats pour les tâches 4, 5 et 6</u>	p. 47
3/ L'analyse des données	p. 47
3. 1 / Les résultats pour les tâches considérées comme importantes	p. 48
Tableau 12 : <u>La corrélation entre importance et autres variables dans le cas d'un besoin d'information considéré comme élevé</u>	p. 50
3. 2/ Les résultats pour les tâches considérés comme peu importantes	p. 50
Tableau 13 : <u>La corrélation entre importance et autres variables dans le cas d'un besoin d'information considéré comme élevé</u>	p. 52
<u>4ème partie : discussion</u>	p. 53
Conclusion	p. 58
Bibliographie	p. 62
Annexes	p. 66

# INTRODUCTION

Chaque être humain, jeune ou adulte, ressent des besoins de toute nature. Ils constituent l'état d'un être par rapport à ce qui lui manque, selon le psychanalyste Freud. Dans le domaine des sciences de l'information et de la communication, le besoin traduit l'état de connaissance dans lequel se trouve un individu lorsqu'il est confronté à l'exigence d'une information qui lui fait défaut et qui lui est pourtant nécessaire pour poursuivre une activité. En s'engageant dans une démarche de recherche d'information, le chercheur tend à résoudre ce problème cognitif, autrement dit il vise la satisfaction de son besoin.

En outre un besoin d'information, moteur de toute recherche comme l'a démontré Marchionini (1995), n'est pas figé, défini et déterminé à l'avance. Il évolue au cours de la démarche de la simple petite idée, la plus souvent abstraite, floue et vague, à sa définition absolue et concrète. De ce fait, les individus vont adapter leurs recherches aux mutations de leur besoin et vont se diriger vers des sources plus pertinentes à un moment précis de la recherche. Tout élément, interne et/ou externe, influe sur l'activité mais aussi sur l'individu telles que les émotions. Selon Kuhlthau, celles-ci, qu'elles soient positives ou négatives, ont un rôle à jouer à chaque étape de la démarche. Le besoin d'information est certes un problème cognitif, mais qui entraîne avec lui un sentiment de malaise, d'ambiguïté, de manque pour l'individu concerné qui doit en tenir compte pour mener à bien son devoir. Le but de toute recherche est de satisfaire les besoins, mais également réduire cet état d'incertitude.

Pour cela, ils vont rechercher les documents, c'est-à-dire la source et le contenu, en lien avec leur besoin et attester de leur pertinence, de leur crédibilité ou de leur utilité. Un document est pertinent s'il répond au besoin d'information, s'il est en adéquation avec le thème de la recherche ou le sujet à explorer, ce que nous pouvons rapprocher du terme anglo-saxon de « topicality » évoqué par Kuhlthau en 2005. Mais ce n'est pas le seul critère usité pour juger de la pertinence d'un document, d'une source. Bon nombre d'études ont cherché à les comptabiliser quelque soit le support de l'information. Il en résulte pléthore de critères, et la liste n'a de cesse d'augmenter avec l'émergence des documents en ligne et multimédias. Toutefois, il en résulte que la qualité et l'accessibilité sont les deux grandes catégories principales qui vont nous préoccuper. Afin d'en avoir une approche non exhaustive, nous pouvons reprendre le tableau réalisé par Boubée et Tricot, dans leur ouvrage *Qu'est-ce que rechercher de l'information* (2010), adapté à nos conditions de recherches. C'est ce que nous offre le tableau 1 (p. 7).

Tableau 1 : Catégorisation générale des critères de pertinence

<b>Critères relatifs à la qualité des documents</b>		
<b>Contenu</b>	Adéquation au thème	Définitions
	Étendue, profondeur	Détaillé ; avec des commentaires ; spécialisé ; présence de notions de bases ou définitions
	Exactitude, validité	Correct, précis, valide
	Vérifiable	Concordant avec d'autres informations
	Récent	Actuel, en cours ou mis à jour
	Nouveau	Inconnu, rareté
	Tangible	Réel, solide, vrai
	Pertinent pour un autre thème	Usage futur
	Liens avec d'autres informations	Ajout, complémentarité
	Heuristique	Aide à formuler ses idées
	Agréable	Dynamique, distrayant, vivant
<b>Source / auteur</b>	Confiance, fiabilité	Qualité de la source : expertise, crédibilité, autorité et réputation
	Appartenance disciplinaire	
	Relation personnelle ou professionnelle avec l'auteur	
<b>Critères relatifs à l'accessibilité des documents</b>		
<b>Format</b>	Manipulable	
	Choix	Plusieurs formats sont disponibles
	Clarté	Présentation aérée, intelligibilité, compréhensible
	Dynamisme du format du document	Possibilité de zoomer, interactif, projection
	Genre adéquat	Forme du discours et adapté à l'usage
<b>Document comme entité physique</b>	Accessibilité	Efforts requis pour l'obtention coût financier ou accès libre
	Disponibilité	
<b>Aspects temporels</b>	Temps	Temps exigé par le document (accès et compréhension)



Mais de quelle façon les chercheurs d'information parviennent-ils à maîtriser les facteurs qui peuvent entraver la réussite de leur recherche ?

L'homme est un être rationnel, qui calcule les coûts et les avantages dégagés pour toute activité. Il désire arriver au meilleur résultat sans pour autant démultiplier ses efforts : il vise la « satisfaisance » de ses besoins comme mis en exergue par Simon (1987), repris et développé par Chaiken et al. (1989) sous le terme de « suffisance ». Pour résoudre ses problèmes informationnels, il consulte la source qui lui fournira l'information attendue, désirée, conforme au manque ressenti et à moindre coût. Ainsi le degré du besoin d'information fait qu'un chercheur se dirige vers une source spécifique plutôt qu'une autre. Concrètement, un individu qui exprime un besoin d'information élevé, qui constitue un manque important, va privilégier une source d'information dite de qualité. A contrario si le besoin est bas ou moyen, il va se diriger vers la source la plus facile d'accès car il ne lui manque que peu d'éléments pour être satisfait. L'étude intitulée *Shall I Google it or ask the competent villain down the hall ? The moderating role of information need in information source selection*, dirigée par Li Lu et Y. Connie Yuan en 2011, prouve que les individus prennent en considération leur besoin d'information et son niveau pour choisir leurs sources. Un équilibre s'établit entre la qualité et l'accessibilité, concepts perçus pendant un certain temps comme antagonistes. Néanmoins, ce constat concerne des chercheurs d'information adultes. Quant est-il pour les jeunes ?

Le besoin d'information exprimé par les jeunes chercheurs influence-t-il la sélection de leurs sources lors d'une activité de recherche ? Tout comme les adultes, les jeunes établissent-ils un calcul entre coûts et avantages ? Recherchent-ils la « satisfaisance » de leur besoin comme leurs aînés ? En résumé, l'accessibilité et la qualité, critères utilisés pour juger de la pertinence d'une source, sont-elles fonction du degré du besoin d'information ?

A travers cette présente étude, nous allons reprendre les résultats de l'enquête de Lu et Yuan, et démontrer s'ils sont transposables pour les jeunes. A partir d'un questionnaire diffusé sur *Google document* auprès de jeunes collégiens et lycéens français, nous mettrons en avant le rôle du besoin d'information dans la phase de sélection des sources auprès d'un public juvénile. Cette méthode d'investigation aborde les diverses notions constituant notre question

de recherche : la nature du besoin d'information des jeunes, leurs sources favorites, les critères en vigueur pour évaluer les documents puis l'évolution de leur besoin et de leur comportement de recherche.

En premier lieu, nous aborderons les différentes notions composant notre question de recherche soit respectivement les sources préférées des jeunes, la multiplicité de leur besoin d'information et leur stratégie de sélection des sources selon le principe de « satisfaisance ». Nous évoquerons ensuite la méthode retenue pour démontrer nos hypothèses qui convergent vers un même point : celui de l'impact fort du besoin d'information lors d'une activité de recherche. Enfin, seront présentés les premiers résultats de notre enquête.

# 1 ère partie : état de la question

## **1. Les sources d'information utilisées par les jeunes**

Pour débiter notre état de la question, il s'avère judicieux de nous intéresser aux sources d'information. Autrement dit où les chercheurs, en particulier les jeunes, trouvent et sélectionnent les informations nécessaires à l'achèvement de leur tâche, soit la satisfaction de leur besoin explicité *supra*. Depuis les années 1990, Savolainen s'est intéressé au concept de *source preference*, c'est-à-dire les sources préférées des chercheurs d'information. Les résultats de ses études (1999, 2008 et 2010) démontrent que les sources humaines et Internet sont les sources les plus utilisées. Malgré le développement d'Internet, l'usage d'autres sources est toujours en vigueur. Les ressources humaines et les imprimés sont complémentaires au informations du Web. Toutefois, ces études se placent dans un contexte de recherche auprès d'adultes et concerne leur vie quotidienne<sup>1</sup> et non leur activité professionnelle. En outre, la multiplication des sources entraîne un choix selon l'utilité qu'elle revêt pour l'usager. Ainsi, les chercheurs d'information privilégient la facilité et la rapidité d'utilisation puis la valeur ou la profondeur de l' information, avant tout. Nous reviendrons sur ce point ultérieurement à travers les critères de pertinence utilisés par les jeunes.

### 1. 1/ Qu'est- ce qu'une source d'information ?

Avant d'évoquer les sources préférées des jeunes chercheurs, intéressons-nous à la manière de définir ce qu'est une source d'information.

Une source d'information est une base, une référence qui porte et fournit des savoirs ou des informations, selon Xu et al. en 2006. Néanmoins, la notion de source a été assimilé au canal d'information. Nous reprenons encore la définition de Xu et al. (2006) afin de définir ce

---

1 développé par Savolainen (1995) sous le concept d' *Everyday life information seeking* (ELIS)

que représente le canal d'information. Celui-ci représente le mode de communication entre l'émetteur de l'information et le récepteur comme par exemple une conversation en face-à-face, par téléphone ou par E-mails.

Agarwal, Xu et Poo (2011) distinguent trois dimensions que revêt une source, soit trois aspects à prendre en considération pour caractériser une source d'information. Tout d'abord, une source peut être définie comme (inter) personnelle ou relationnelle tel que les êtres humains, les collègues, les amis, les directeurs de service, les professeurs ou encore les experts internes et externes au chercheur d'information. Nous parlerons dans ce cas de ressources non-formelles ou informelles. Par définition, une source peut donc être impersonnelle ou non-relationnelle. Nous citons en exemple les livres, les manuels scolaires, les journaux, l'offre des bibliothèques ou encore les moteurs de recherche et le Web. Ce sont des ressources formelles, instrumentales. Vient ensuite l'utilisation physique ou électronique du médium d'information. Le chercheur peut avoir le choix de lire, d'écrire ou converser en personne ou alors via les technologies numériques, comme la web-cam par exemple. Enfin, le troisième aspect d' une source renvoie à la synchronisation ou synchronisme de l'information. Agarwal et al. (2011) définissent ainsi six genres de source que sont la conversation en face-à-face, l'écriture et lecture de lettres ou les mails, l'usage du téléphone ou du « chat en ligne », les E- mails et le « recours aux forums », les ressources imprimées comme les livres ou les manuels et enfin les informations disponibles sur le Web. Chacune de ces sources se définit par son aspect relationnel ou non, son usage physique et la synchronicité des informations qu'elle transmet.

Le tableau 2 (p. 12) représente les différents types de source qui peuvent être utilisés pour des recherches d'information, en tenant compte des apports de l'étude d'Agarwal, Xu et Poo (2011).

Tableau 2 : Vue simplifiée des sources selon leurs dimensions selon Agarwal et al. (2011)

Caractéristiques de la source	Usage physique		Usage électronique	
	Synchrone	Asynchrone	Synchrone	Asynchrone
Interpersonnelle	Face-à-face	Lettres, mails	Téléphone, « chat en ligne », conversation par web- cam	E-mails, forums en ligne
Impersonnelle	Livres et manuels		Information en ligne	

### 1. 2/ Les ressources informelles :

En ce qui nous concerne ici, les résultats des diverses investigations sur les préférences de source des jeunes chercheurs d'information sont unanimes: les êtres humains sont fortement sollicités et privilégiés par rapport aux systèmes d'information. Nous pouvons souligner que ce constat est le même chez les adultes, premier public à avoir fait l'objet d'étude sur ce point.

Poston- Anderson & Edwards (1993), repris par Agosto (2006) montrent que les jeunes chercheurs d'information utilisent des sources informelles, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas soumises à des règles strictes. Cela correspond à des relations interpersonnelles, entre êtres humains et généralement de façon directe. Agosto (2002, 2006) distingue différentes raisons de leur utilisation comme par exemple, la facilité d'accès de leurs propres familles, la consultation de leurs pairs car le besoin d'information est similaire ou encore leurs professeurs considérés comme experts.

L'entourage proche est déterminant et sa consultation reste massive. Julien et Michels (2004) expliquent que ce constat est lié à la familiarité avec les sources et mettent en avant l'importance du face-à-face et du téléphone. Ce dernier est alors considéré comme une technique qui permet de rentrer en contact avec autrui dans le but de résoudre un problème informationnel. De plus, bien que la majorité des enfants pensent que l'information utile est

disponible dans les livres ou sur Internet, ils vont se tourner en premier lieu vers leurs proches qui incarnent un rôle de seconde opinion. En 2000, Julien a évoqué le fait que les ressources personnelles disposent d'une grande capacité de communication et de formulation de jugements basés sur leurs propres expériences, ainsi considérés comme valides. L'information résultant de ces interactions bénéficie d'une plus grande valeur ou profondeur, et elle sert avant tout à clarifier les attentes et les contraintes liées à une recherche d'information.

### 1. 3/ Les ressources formelles :

Shenton (2004) affirment que les jeunes ont tendance à utiliser les sources les plus accessibles en premier lieu, soit leur entourage, puis vont se tourner vers d'autres afin d'obtenir des compléments d'information. Ces ressources sont, dans ce cas, formelles, clairement déterminées, impersonnelles et indiscutables comme les livres ou Internet. Ainsi quand le besoin devient plus spécifique, comme par exemple avec l'avancement des études, Madden, Ford et Miller (2007) constatent que les professeurs sont les plus aptes à aider les jeunes, en complément des livres et manuels scolaires. 70 % des élèves interrogés déclarent que les professeurs sont les plus utiles en ce qui concernent les devoirs car ils sont plus spécialisés que leur famille. Les raisons sont les mêmes vis-à-vis des manuels et autres ressources imprimées.

Dans son étude, Julien (2000) a démontré que les ressources imprimées telles que les magazines, les journaux, les livres, les encyclopédies, les dictionnaires ou encore les annuaires, sont utilisés en second ou même premier temps. Elles sont considérées comme un bon point de départ pour rechercher des informations récentes, détaillées et spécifiques. Toutefois, les chercheurs restent sceptiques quant à leur réelle utilité ou probable utilisation, mais sont surpris une fois essayées. La relative popularité des imprimés peut s'expliquer par la manière avec laquelle l'information est obtenue en les consultant. Elle y est plus détaillée et plus facilement vérifiable, contrairement aux propos d'une personne. De plus, l'interaction avec ces ressources rend l'utilisateur plus autonome dans sa consultation et il encourt moins de risques quant à sa prise de contact avec le livre.

Les habiletés à utiliser les ressources imprimées sont plus répandues que pour les ressources électroniques, comme l'affirme Julien (2000). Dans cette étude, seulement 12 % des interrogés utilisent les ressources électroniques en premier. De plus, les bases de données et Internet ne représentent que 13 % des sources utilisées, et occupent de la 3ème à la 6ème place dans l'ordre des sources utilisées. Suite aux interviews d'élèves, Madden et al. (2007) concluent sur le fait qu'Internet est une source d'une grande importance malgré des usages modérés. Cette idée avait déjà été mis en lumière par Kupperman et Fishman en 2002 (repris par Agosto en 2006). Le phénomène de « fracture numérique » dans sa dimension technique n'est pas évoqué dans ces études. En effet, les élèves qui n'ont pas d'accès Internet au sein de leur foyer utilisent les équipements de leur école. Pour expliquer ce recours minoritaire aux technologies, Julien (2000, 2004) avait déjà suggéré un manque de confiance dans la qualité ou l'autorité des informations issues des outils numériques. Ceux-ci servent surtout à vérifier ou compléter des informations déjà acquises, plutôt que perçus comme sources d'information initiales. Néanmoins dans son étude, Large (2004) cité par Agosto (2006) s'est intéressé aux usages du Web chez le public juvénile. Selon cet auteur, les jeunes ont recours au Web pour jouer et télécharger de la musique, « surfer » sans aucun but réel, jouer à des jeux, consulter les sites de magasins et accéder aux informations sur le sport, le cinéma, les programmes télévisuels ou encore sur la musique. En 2002, Kupperman et Fishman avaient constaté que les jeunes usaient du Web pour chercher des photographies de voiture ou de stars, de lire les avis de consommateurs et les articles de journaux ou d'encyclopédies. Des usages en lien avec l'école sont aussi à distinguer comme envoyer des notes de cours aux camarades de classes ou pour réaliser un devoir. Même si les ressources électroniques ne sont pas toujours perçues comme les sources les plus rapides ou faciles à utiliser, la volonté d'obtenir une information spécifique, d'accéder à l'actualité et de rentrer en contact rapidement avec les autres sont les principales raisons de leur usage.

Le tableau 3 (p.15) synthétise les résultats des enquêtes dirigées sur les sources usitées par les jeunes chercheurs d'information.

Tableau 3 : Les sources d'information utilisées par les jeunes

Etudes	Implication de la source lors d' une RI
<b>Les ressources informelles : les êtres humains</b>	
Poston, Anderson & Edwards (1993)	Les jeunes usent de relations humaines pour commencer leur RI
Julien (2000)	- rôle de seconde opinion - reformulation du problème - leurs propos ont plus de valeur car basés sur leurs propres expériences
Julien (2004)	- importance de l'entourage du chercheur - consultation massive malgré l'essor du Web - en face-à-face ou par téléphone
Agosto (2002)	- facilité pour les jeunes d'accéder aux membres de leur famille - consultation d'autres élèves car le besoin est semblable - les professeurs sont consultés quand il s'agit d'une tâche scolaire
<b>Les ressources formelles imprimées</b>	
Julien (2000)	- 2ème ou 1ère source utilisée - bon point de départ d'une recherche sur l'actualité, détaillée et spécifique
Shenton (2004)	Les jeunes utilisent les sources les plus accessibles en premier (les humains), puis se tournent vers d'autres plus instrumentales en complément
Madden, Ford et Miller (2007)	Quand le besoin se spécifie, les jeunes emploient des ressources plus spécifiques : les professeurs et les livres
<b>Les ressources formelles électroniques</b>	
Julien (2000 et 2004)	- faible usage - manque de confiance en la qualité, autorité des informations issues des systèmes
Kupperman et Fishman (2002)	- faible usage du Web - pour l'école et en dehors comme la lecture de la presse ou la recherche d'images
Agosto (2006)	- peu pour l'école - jouer, télécharger de la musique, surfer sans but précis ou rechercher des informations en lien avec leurs loisirs
Madden, Ford & Miller (2007)	Sources les plus utiles mais pas les plus utilisées



#### 1. 4/ Les obstacles rencontrés pendant une recherche

Actuellement, Internet est la source considérée comme la plus utile par les jeunes mais pas obligatoirement la plus utilisée comme l'ont démontré successivement Julien (2000 et 2004) et Madden et al. (2007). Chaque source ou ressource d'information est utilisée selon les possibilités qu'elle offre. Toutefois, les jeunes chercheurs d'information rencontrent des obstacles pour accéder à l'information et par conséquent aux sources. Harris et Dewdney (1994), cités par Julien (1999), ont déterminé les diverses contraintes rencontrées par les jeunes lors d'une recherche. Tout d'abord, ils n'arrivent pas à déterminer l'information dont ils ont besoin, puis ils ne savent pas où la trouver et enfin ils manquent de connaissance sur l'existence de sources pertinentes. Ce sont les principales barrières qui freinent la réussite d'une recherche d'information (RI). En outre, d'autres limites sont mises en exergue comme le fait que l'information désirée n'existe tout simplement pas (mauvaise formulation de la requête), le manque de compétences en recherche ou encore le temps, suffisant ou non, dédié à la RI. Dans le cas d'un besoin complexe, l'information est éparpillée, disséminée ce qui sous-tend une multiplication des sources.

Le comportement du chercheur est également mis en avant lors de ce processus. Le manque de confiance en soi et le découragement contraignent aussi l'aboutissement de la RI. Enfin, Harris et Dewdney ont signalé l'inexactitude ou l'information inappropriée comme frein à la recherche. Suite aux résultats de son enquête et les apports des auteurs précédemment cités, Julien (1999) décide de classer les contraintes probables lors d'une RI. Celles-ci peuvent être externes à l'individu comme les limites institutionnelles et physiques. Les premières résultent de l'incapacité ou la non-volonté d'une institution ou administration de délivrer l'information à certaines personnes. Alors que les secondes impliquent un accès physique, en personne, à l'information. Dans cette situation, les personnes à mobilité réduite seraient lésées. Un chercheur doit tenir compte des obstacles exogènes qui se présentent à lui, mais également des facteurs endogènes. Il peut connaître des lacunes intellectuelles en ce qui concerne le processus de recherche et son aboutissement. De plus, son état psychologique influe sur son comportement de recherche. Le jeune peut être incapable de percevoir et formuler son besoin, d'accéder aux sources appropriées ou encore ne pas accepter que l'information manquante peut être trouvée. Nous parlerons ici de dénigrement de l'information et où l'individu ne souhaite pas combler son besoin d'information. Une autre barrière, à la fois interne et externe

au chercheur, est énoncée par Julien. Elle correspond aux normes et valeurs sociales du groupe d'appartenance du jeune. Elles peuvent gêner la disponibilité et l'accès aux ressources nécessaires à la satisfaction des besoins. Comme précédemment explicité, les humains sont consultés car il sont perçus comme très accessibles et en mesure de comprendre le besoin peu ou pas formulé de l'enfant. Mais les personnes ont des connaissances limitées et leurs valeurs personnelles, culturelles et sociales peuvent contraindre la réussite de la recherche d'information des élèves. En outre, les ressources « matérielles » qui sont considérées, quant à elles, comme les plus utiles, les plus rapides et personnalisables diffusent des messages plus médiatiques qu'objectifs. Ceux-ci peuvent être prohibés par la société, remis en cause ou contestés par les enfants eux-mêmes lorsqu'ils jugent de la pertinence des sources.

Nous venons d'explicité les sources en vigueur chez les jeunes quand ils recherchent de l'information. Ces dernières sont à la fois relationnelles, composées d'interactions directes avec la famille, les amis ou les professeurs et instrumentales. En effet, après avoir consulté son entourage, le jeune recherche des compléments sur les informations fournies par ces entretiens. Malgré le développement des technologies et l'équipement des structures éducatives, les jeunes privilégient encore les ressources imprimées. Néanmoins, le Web n' est pas oublié pour autant. Celui-ci est plutôt associé à des usages non scolaires, récréatifs ou concernant un problème personnel que ni les hommes, ni les livres ne pourront résoudre. Après avoir explicité le concept de *source preference* chez les jeunes, intéressons-nous désormais au coeur de tout processus de recherche, soit le besoin d'information.

## 2. Le besoin d'information chez les adolescents

Après avoir identifié les sources d'information mises en avant par les jeunes, il nous semble indispensable de connaître les motifs de leur utilisation. Marchionini (1995) a annoncé que le besoin d'information est l'initiateur, l'élément déclencheur de toute recherche chez les adultes, mais également pour le public jeune comme l'ont démontré Boubée & Tricot (2011). Il peut se définir comme la zone située entre un niveau certain de connaissances et celui d'incertitude selon Atkin au cours des années 1970. Le but de la RI est de réduire cet état d'incertitude (Belkin) ou de créer du sens chez Dervin (1983 et 1992).

### 2. 1/ Les apports de la psychologie cognitive sur le besoin d'information

Dans les années 1960, Taylor a démontré l'évolution du besoin d'information. A l'origine vague et inexprimable, il se précise de plus en plus et est alors soumis à un système d'informations avec des mots-clés et concepts. Nous pouvons parler de besoin, de manque ou de problème informationnel qui est pour Simon (1979), cité par Agosto en 2002, comme la situation dans laquelle un individu cherche à atteindre un but (celui de résoudre un problème) et les moyens d'y arriver. La recherche d'information découle d'un problème mal défini. Celui-ci n'est pas précis, le but à atteindre est flou et la recherche est difficile à évaluer.

Néanmoins l'engagement dans une recherche d'information émane de la volonté de créer du sens constamment, compte tenu de l'évolution des choses. La prise de conscience d'un changement nécessaire déclenche la recherche d'information et les étapes qui suivent permettent de réguler ce besoin, et ce aussi bien chez les adultes que chez les enfants. Ce comportement informationnel de *sense-making* émane des travaux de Dervin en 1983 et 1992. Pour cette chercheuse, l'information résulte d'une production humaine et n' existe donc pas indépendamment de l'Homme. De plus, cette donnée est subjective et résulte des activités entreprises par les individus eux-mêmes pour construire et créer du sens. Ils font appels à leurs propres observations et celles des autres pour construire leurs images, leurs représentations ou leurs informations. Cette approche s'intéresse à la manière dont les

individus construisent eux-mêmes le sens des informations trouvées afin de répondre à leur besoin.

En 1999, Todd s'est intéressé aux effets cognitifs de l'exposition des jeunes à l'information. L'utilisation des informations signifie que les individus font quelque chose avec les données qu'ils ont trouvés et réunis eux-mêmes ou qui leur sont fournies par autrui. Ce concept concorde d'une part à une action ou un comportement instrumental avec des changements physiques dans les pratiques et les procédures. D'autre part, l'utilisation des informations correspond à un processus complexe, évolutif et interactif. Tout comme l'évolution des connaissances, l'utilisation de l'information implique un processus en chaîne qui part de l'exposition à l'information, la sélection, l'adaptation de l'information trouvée, de sa réinterprétation vers un nouvel état cognitif qui s'adapte aux besoins et situations des individus, soit la modification des idées ou l'acquisition de nouvelles connaissances. De plus, Todd a détaillé les effets de l'information sur les connaissances des jeunes et en dénombre cinq. Selon ses résultats, la recherche d'information permet d'avoir une image complète et plus complexe de ce que souhaitent les chercheurs d'information. Ils découvrent ainsi des détails, des dimensions ou facettes supplémentaires du problème. En outre, les jeunes font des liens avec les connaissances du domaine de recherche et réactive des connaissances et compétences déjà acquises. La RI a pour but de faire évoluer les idées ou connaissances de chacun. L'exposition à de nouvelles informations oblige les individus à déterminer les savoirs existants incorrects ou inappropriés et les retirer de son esprit. La troisième portée d'une démarche informationnelle est l'envie d'avoir une idée claire sur le problème à résoudre. Ce processus permet à quiconque de trier, organiser et hiérarchiser ses connaissances ou résoudre les confusions et approximations concernant les informations à trouver. Ensuite Todd met en avant le fait qu'une recherche vise à vérifier une information déjà assimilée, particulièrement là où se manifeste des doutes et incertitudes. Enfin, la recherche d'information permet à un chercheur de se forger une opinion quant à une information et la revendiquer. En conclusion, Todd estime que les visées d'une recherche d'information évoluent mais pas de manière indépendantes. Les informations à chercher ou celles utilisées mutent selon une hiérarchie ou en corrélation les unes par rapport aux autres.

## 2. 2 / Le besoin informationnel des jeunes

Depuis les années 1970, les besoins informatifs des jeunes font l'objet de nombreuses études. Tout comme leurs aînés, ils sont concernés par des manques d'information qui touchent leur vie quotidienne, de près comme de loin. L' *Everyday Life Information Seeking* ou ELIS <sup>2</sup>, qu'il est possible de traduire par recherche d'information de tous les jours, représente ce type de recherche avec des objectifs relativement personnels.

Minudri en 1974, cité par Agosto (2006), a identifié cinq types de besoins propres aux jeunes chercheurs. Ils peuvent être liés à l'école et l'orientation scolaire, ou concernant leur développement personnel, besoins récréatifs et loisirs, à propos de leur future carrière et enfin des besoins d'information pour l'acquisition et le développement de compétences.

Fourie & Kruger (1994) ont déterminé que toute recherche d'information est toujours motivée, intrinsèquement ou extrinsèquement, par un désir d'information. Celui-ci peut être physiologique, c'est-à-dire relatif à la sécurité et à la sûreté, mais aussi de nature affective et il va alors concerner la réussite et l'estime de soi. Enfin le besoin d'information peut t'être cognitif et viser l'accomplissement ou la réalisation de soi.

En 1997 Latrobe & Havener, cité par Agosto (2006) ont étudié les besoins personnels et scolaires de lycéens. Ils déterminent six catégories de besoins d'informations : les activités qui se rattachent à leurs cours, des informations concernant leur mode de vie tels que le sport, l'argent, les sorties ; leurs futurs projets comme le choix de leur carrière et université ; les relations sociales ; la santé et des besoins d'information géénéraux comme sur la politique, les faits de société ou sur la religion.

La catégorisation du besoin d'information des jeunes établie par Shenton & Dixon (2004) est relativement similaire. Ils distinguent eux aussi des besoins scolaires, récréatifs comparables aux besoins liés au mode de vie chez Latrobe & Havener, des besoins concernant leur futur métier et leurs relations avec autrui. Toutefois les besoins sur la santé et leurs projets futurs sont remplacés par des besoins concernant leur développement personnel et l'acquisition d'habiletés.

Comme précédemment présenté, le besoin d'information peut revêtir différentes visées. Hormis la résolution d'un problème ou travail scolaire qui génère des besoins, la recherche d'information est nécessaire aux adolescents au quotidien. Ils sont ainsi considérés comme des

---

2 Concept mis en évidence par Savolainen (1995)

chercheurs d'information, aussi légitimes et responsables que leurs aînés, par le simple fait de vouloir mieux se connaître, de répondre aux questions qu'ils se posent sur leur avenir, la santé ou autres domaines. Selon Agosto (2006), le développement de soi est au cœur du processus de recherche informationnelle juvénile. Elle distingue de ce fait le développement du soi social où il s'agit pour les jeunes de comprendre le monde et la société, mais également la manière de s'y intégrer. Ensuite, le développement du soi émotionnel ou affectif. Les adolescents vont rechercher une certaine indépendance vis-à-vis de leur famille et plus de maturité. Ils vont aussi prendre conscience et gérer leurs émotions, leurs sentiments et les ressentis envers la société. Le développement du soi réflexif représente la troisième dimension du besoin informationnel des jeunes. Il est plus profond que le soi émotionnel car les jeunes vont s'interroger sur leur propre identité, leurs valeurs et leurs opinions sur ce qui les entourent ainsi que leur place au sein de la société. Il s'agit d'une véritable introspection. S'en suit le développement du soi physique où les adolescents vont se préoccuper plus de leur physique, de leur sécurité, des gestes quotidiens, de leur santé et les responsabilités qu'ils peuvent endosser. Agosto définit aussi le développement du soi créatif. Afin de répondre à des besoins artistiques et esthétiques, les jeunes vont exprimer leurs opinions sur des œuvres et en créer personnellement d'autres. Le développement du soi cognitif s'ajoute à cette liste. Les jeunes vont mettre en relation (et en conflit par la même occasion) leurs propres représentations et la réalité du monde. Enfin, le développement du soi sexuel qui renvoie aux questionnements sur l'identité sexuelle, les pratiques et les risques sur la santé. Toutes ces

Nous constatons avec les résultats d'Agosto que le besoin d'information des jeunes est composé de diverses facettes et plus complexe à définir.

L'enquête la plus récente a été menée par Y. L. Lu en 2010. Elle nous montre que les jeunes doivent faire face aux problèmes du quotidien, tout comme leurs aînés. Cela entraîne une variété d'efforts et de stratégies afin d'y remédier. Les jeunes pré-adolescents âgés de 11/12 ans ne s'engagent pas dans une RI uniquement pour résoudre des problèmes sanitaires ou scolaires. En effet, Lu distingue cinq motifs pour entamer une RI. En premier lieu, ils considèrent qu'une démarche de recherche leur permet de changer d'humeur. En d'autres termes, les jeunes tentent de faire face à un état émotionnel ou une attitude insatisfaisante. Par exemple, l'un des interrogés déclare vouloir comprendre le problème et trouver la solution. Ensuite par une RI, les jeunes cherchent à s'évader, à se désengager de leurs responsabilités ou oublier leurs soucis. Les jeunes, selon Y. L. Lu (2010) désirent trouver de l'aide en s'engageant dans cette démarche. Cela résulte de l'expression d'émotions négatives ou d'aides manifestes. La quatrième motivation d'une recherche est constituée de la commodité de l'accès à

l'information. Cette dernière est facilement disponible, simple à utiliser et le chercheur peut l'obtenir aisément. Enfin, la RI permet aux enfants de se défaire de leurs soucis pour un certain temps et de faciliter la restructuration de leurs connaissances. Selon les propos recueillis, les jeunes ont besoin de « faire une pause » et reprendre leurs activités plus tard plus sereinement. La recherche d'information est considérée ici comme une période de transition.

Le tableau 4 a pour but de synthétiser les apports des principales études menées autour du besoin des jeunes chercheurs d'information depuis quelques décennies.

Tableau 4 : Le besoin d'information des jeunes : synthèse des études majeures

Auteurs	Apports sur le besoin d' information des jeunes
Minudri (1974)	<u>La RI concerne :</u> l'école et l'orientation, le développement personnel, des besoins récréatifs, leur future carrière ou l'acquisition et le développement de connaissances
Fourie & Kruger (1995)	<u>Le besoin peut être d' ordre :</u> psychologique, affectif et / ou cognitif Il est <u>toujours motivé</u>
Latrobe & Havener (1997)	<u>Le besoin d' information est lié à:</u> - l' école, - leurs vies personnelles comme les relations sociales, - leur future vie professionnelle, - leur mode de vie et la santé ou - des sujets divers (religion, société,...)
Shenton & Dixon (2004)	<u>La recherche d' information vise à :</u> - trouver des conseils, - combler un manque intime, - trouver un soutien affectif et aidant au développement, - satisfaire un devoir scolaire ou - trouver des informations sur des produits de consommation
Agosto (2002, 2006)	<u>La RI favorise le développement :</u> du soi social, du soi émotionnel, du soi réflexif, du soi physique, du soi créatif, du soi cognitif ou du soi sexuel
Y. L Lu (2010)	<u>S' engager dans une RI permet de :</u> - changer d' humeur et s' évader, - apporter de l' aide ou - faire le point sur ses connaissances à un moment donné La RI est facilitée par un accès aisé à l' information

Nous venons de mettre en lumière les divers apports des enquêtes menées sur le besoin d' information des jeunes. Ce dernier est l'élément déclencheur de tout processus de RI. Toutefois, des études se sont intéressés au fait que tout individu, bien qu'il ressente un manque, ne s'engage pas pour autant dans cette démarche.

### 2. 3 / Le non-engagement des jeunes dans une recherche

Néanmoins, le fait de ressentir et de prendre conscience d'un manque n'est pas toujours suffisant pour s'engager dans une recherche. Les jeunes peuvent avoir un besoin et ne pas chercher à le satisfaire car leur groupe social d'appartenance détermine les sujets « tabous » selon Chatman, cité par Boubée et Tricot (2011) et Julien (1999).

En 2010, Y. L Lu nous propose divers motifs qui manifestent le refus des jeunes à s'engager dans une recherche. Tout d'abord, les enfants estiment que chercher de l'information est inutile, que cela constitue une perte de temps et qui ne va pas les aider outre mesure. De plus, l'intérêt des jeunes envers une telle démarche ne favorise pas leur engagement. En effet, ils se considèrent comme trop paresseux, qu'une RI est difficile ou qu'ils ne veulent tout simplement pas résoudre leurs problèmes. Comme abordé auparavant, les jeunes subissent des pressions sociales qui peuvent les tenir éloignés de tout système d'information. En outre, ils trouvent d'autres moyens beaucoup plus utiles pour assouvir leur besoin. Ils déclarent préférer écouter de la musique que rechercher de l'information car cela est associé au domaine des connaissances et des compétences langagières. Ils privilégient également les relations humaines aux systèmes d'information comme vu lors de la première partie de l' état de la question, consacrée aux sources utilisées par les jeunes. Enfin, Y. L Lu met en avant le fait que les plus jeunes préfèrent être autonomes et prendre leurs responsabilités quant aux situations problématiques. Nous reprendrons leurs propos (préalablement traduits) car ils s'avèrent pertinents pour illustrer cette idée : « je n'ai pas besoin d'aide, je peux comprendre par moi-même » ou encore « j'ai besoin d'apprendre à faire les choses par moi-même ». Toutes ces conditions renforcent l'idée selon laquelle une RI n'est pas toujours le moyen utilisé par les jeunes pour mettre fin à leurs difficultés.



Les jeunes, comme les adultes, ressentent des manques, des besoins informationnels à contenter. Par le biais d'une recherche, ils vont combler le fossé entre un état de connaissance certain et un idéal à atteindre. Le besoin et sa prise de conscience sont les éléments déclencheurs de toute démarche de recherche. Cependant, le but de ce procédé n'est pas toujours lié à l'école ou la future vie professionnelle et sociale des jeunes. La recherche d'information vise tout simplement la distraction, le changement d'humeur, la recherche d'information concernant les loisirs et la culture ou encore elle permet de faire le point sur leurs connaissances. Une autre forme de recherche d'information est ainsi avancée, celle qui vise à résoudre les problèmes du quotidien. Cela se réfère au concept d'*Everyday Life Information Seeking* (ELIS) développé par Savolainen. Maintenant que nous avons fait le tour de ce que recouvre la notion de *source preference* et du besoin d'information des jeunes, consacrons- nous aux critères de pertinence appliqués par ce jeune public. En d'autres termes, comment les jeunes font-ils pour déterminer l'importance ou l'utilisabilité d'une source par rapport à une autre.

### **3. Accessibilité et qualité d'une source d'information : l'application du principe de « satisfaisance » lors d'une recherche**

Nous venons d'explorer les sources utilisées par les jeunes et la notion de besoin d'information, intéressons-nous désormais au rôle du besoin dans le choix des sources. En réalité, il est ici question de déterminer comment les individus arrivent à atteindre leurs objectifs, à assouvir leurs besoins à moindre coût. Cela revient à s'intéresser à la façon dont ils choisissent une source d'information, mais également à déterminer pourquoi ils préfèrent une source à une autre pour mener leur RI. Ces questions font écho aux critères de pertinence et principalement la qualité et l'accessibilité des sources.

Nous allons nous servir des apports de la littérature scientifique existante pour expliciter ce phénomène, bien que ces études ne concernent que les adultes. Nous allons supposer que ce qui est avancé pour ce public est applicable pour les plus jeunes. Ces derniers sont considérés comme des chercheurs d'information à part entière, tout comme leurs aînés par de nombreux chercheurs car ils ont également des besoins informationnels à combler et utilisent leurs propres stratégies de recherche.

#### 3. 1/ Deux théories pour expliquer la préférence de source

Différentes études se sont intéressées à expliquer le concept de *source preference*. Leurs résultats se divisent en deux catégories, chacune proposant une réponse à ce phénomène.

D'une part, la théorie du moindre effort affirme que les individus privilégient les sources les plus facilement accessibles et de fait, ils prêtent une moindre attention à la qualité. D'autre part, les chercheurs ont mis en avant un calcul coût-bénéfice lors d'une recherche d'information. Cette idée démontre que la qualité d'une source est plus importante que son accessibilité. Néanmoins, une source d'information dite de qualité est souvent perçue comme difficilement accessible ; alors qu'une source d'information plus accessible n'est pas synonyme d'information de qualité.

Avant de mettre en lumière les études sur le rapport entre l'accessibilité et la qualité d'une source lors d'une RI, définissons d'abord ces deux notions essentielles.

### 3. 1. 1/ Qu'est-ce que la qualité d'une source

En 1982, O'Reilly a défini la qualité d'une source comme les messages envoyés par celle-ci qui s'avèrent pertinents ou spécifiques au problème que rencontre l'utilisateur. La qualité se mesure par la précision, le sérieux et l'opportunité des informations qui constituent une éventuelle réponse. Pour Xu et Chen (2006), cité par Agarwal (2011), la qualité se caractérise par la précision ou l'exactitude, le sérieux, la pertinence, la spécificité, la pérennité, l'opportunité ou le caractère « d'expert » des sources. Par exemple, une source qui montre toutes les références utilisées pour son élaboration, gage de sa qualité et de son sérieux, sera plus utilisée qu'une source qui ne fournit aucun détail. En outre, le sujet abordé, la nouveauté, la compréhension du contenu et la couverture du sujet constituent aussi des critères pour évaluer la qualité d'une ressource. Plus récemment, Fidel et Green (2004) renvoient la qualité à la certitude du chercheur envers le contenu pertinent de la source. Cela signifie que ce dernier est familier avec la source car il sait qu'elle lui sera utile pour répondre à son besoin. La qualité peut aussi faire référence à la possibilité de la source à fournir des informations intéressantes pour l'utilisateur. Dans ce cas, ce dernier n'est pas certain de trouver quelque chose qui lui convienne alors il se tournera vers d'autres ressources en complément. Ensuite, la qualité de l'information (et par conséquent de la source) peut être évaluée selon le fait qu'elle n'est pas disponible ailleurs. C'est la seule source qui évoque le sujet en question. La qualité se mesure aussi par des informations mises à jour régulièrement ou d'une certaine consistance et qui fait autorité. En outre, la source est de qualité si les informations qu'elle fournit n'ont pas besoin d'interprétations supplémentaires. L'individu a également confiance en ce qui concerne la précision ou l'exactitude des informations contenues dans une source. Autre définition de la qualité, celle d'Agarwal, Xu et Poo (2011) qui définissent ce concept par la nouveauté des informations contenues, l'opportunité offre la source de résoudre le problème et la couverture pertinente du sujet. Toutefois la qualité n'est pas objective, selon O'Reilly (1982). La perception de la précision et du sérieux des informations présentes dans une source dépendent fortement de l'expérience de l'individu, des buts de sa recherche ou encore de sa préférence de sources déjà établie. Ainsi les individus utilisent d'autres critères que celui de la qualité pour évaluer la pertinence d'une source, et notamment son accessibilité

### 3. 1. 2/ la notion d'accessibilité

Cette idée se définit comme la facilité avec laquelle le chercheur d'information peut atteindre une source en vue d'acquérir de l'information pour résoudre son problème, tout cela avec le moins d'efforts possibles selon Culnan (1984) ; Anderson, Glassman, McAfee et Pinelli (2001), cités par Fidel et Green (2004) ; et par Zimmer et al. (2007), cités Lu et Yuan (2011). Nous pouvons également remarquer, en tenant compte des propos de O'Reilly (1982) que l'accessibilité a été l'objet d'études bien avant la qualité. En effet, en 1955, Menzel et Katz ont mis en avant que des physiciens travaillant sur la drogue vont chercher les informations les plus intéressantes auprès de dealers plutôt qu'auprès de journaux médicaux ou des professionnels de santé. Le recours à ces personnes constitue une source d'information plus accessible et de moindre qualité probablement, contrairement aux revues spécialisées ou médecins. L'accessibilité d'une source est alors plus importante que la qualité, et cela influe sur sa probable utilisation. En effet, les individus calculent les coûts et les avantages que représentent le recours à une source avant de l'utiliser. Nous retrouvons ce constat chez Gerstberger et Allen en 1968, cités par O'Reilly (1982) et Fidel et Green (2004). Néanmoins il existe différentes sortes de coûts telles que les efforts psychologiques incarnés par la facilité d'utilisation, les efforts physiques mesurés par l'accessibilité ou encore les efforts monétaires. Si un individu doit payer pour accéder à une information, elle ne lui est donc pas aisément accessible et il ne l'utilisera pas, même si elle est de qualité. De plus, l'accessibilité est favorisée par les chercheurs qui sont soumis aux contraintes temporelles de la tâche à réaliser. C'est ce qu' O'Reilly a également remarqué dans son enquête. Autre conclusion de cet auteur, l'accessibilité est mis en avant par le chercheur à défaut de ne pouvoir accéder à une information de qualité. Nous pouvons nous référer à l'étude de Julien (1999) sur les contraintes corollaires à une recherche d'information, déjà explicitée dans la première partie de l'état de la question (p. 15). Pour parler de l'accessibilité d'une source, il semble tout aussi judicieux de définir ce que ne recouvre pas ce concept. En ce sens, nous pouvons avancer les propos d'Agarwal et al. (2011) sur la difficulté d'accéder à une source. Cela se caractérise par le temps et l'effort engagés et la difficulté rencontrée pour atteindre une source spécifique pourtant nécessaire à l'aboutissement de la tâche. Enfin, la facilité d'accès à une source est souvent assimilée à sa facilité d'utilisation selon Fidel et Green (2004). Ce qui compte pour les chercheurs c'est de gagner du temps, de minimiser leurs efforts et de disposer de sources commodes en ce qui concerne leur utilisation et leur proximité physique. Ainsi, les résultats de Fidel et Green déterminent 11 dimensions du concept d'accessibilité qui vont influencer sur

l'utilisation des sources. Tout d'abord, la familiarité avec une source quand un individu sait comment déjà comment la trouver, l'utiliser et son contenu car cette ressource s'avère appropriée à la situation. Ensuite, une source est accessible si elle est en mesure de fournir une multitude d'information, sur n'importe quel sujet et qui fait que l'utilisateur n'a pas à avoir recours à d'autres sources. C'est l'exemple du Web. La source sera aussi jugée comme accessible si elle offre un degré de détails adéquat aux attentes de celui qui la consulte. Nous pouvons aussi noter la capacité d'une source à donner des réponses rapidement, qu'il ne faut pas confondre toutefois avec l'urgence du besoin. La cinquième dimension du concept d'accessibilité chez Fidel et Green concerne le format. Une source est accessible si le format dans lequel l'information est contenue ne requiert pas de conversion comme par exemple un livre ou le format PDF. Une source est accessible et donc utilisée si l'individu se sent à l'aise avec elle. C'est l'aspect psychologique du concept d'accessibilité. De plus, si une source est facilement localisable, rapide à consulter ou physiquement proche du chercheur, celle-ci sera utilisée et alors jugée accessible comme par exemple, un ordinateur qui est présent sur le bureau. En ce qui concerne les ressources électroniques, elles doivent être accessibles par mots-clés ou par codes. L'utilisateur doit aussi avoir la possibilité d'interagir avec la source qu'il compte utiliser. Cela lui revêt une certaine proximité avec le chercheur et réduit ainsi les efforts cognitifs et temporels dues à son utilisation. La disponibilité de la source est aussi une caractéristique de la notion d'accessibilité. Cela ne renvoie pas à la proximité physique mais plutôt au fait que la ressource est disponible au moment où l'individu la trouve et en a besoin. En ce qui concerne les ressources humaines, nous parlerons plus d'occupation de la source. Enfin, la ressource est accessible si elle est à portée de main, soit « accessible » dans son sens le plus large.

En définitive, nous constatons que ces deux notions, que sont la qualité et l'accessibilité d'une source, ne se caractérisent pas de la même façon. Afin d'en avoir une vision plus nette, le tableau 5 (p. 29) synthétise les résultats des travaux explicités *infra*.

Tableau 5: Conceptualisation de la qualité et l'accessibilité d'une source

Etudes	Qualité	Accessibilité
O' Reilly (1982) Culnan (1984) Lu (2011)	- messages pertinents ou spécifiques au besoin - évaluation non objective <u>- 3 critères :</u> - précision, - sérieux et - opportunité	- facilité d'atteindre une source d'information pour résoudre un problème ou combler un besoin - études antérieures à celles concernant la qualité <u>- plus important que la qualité :</u> * calcul des coûts/ avantages liées à l'utilisation d'une source * la RI est contrainte (temps) * par défaut
Fidel et Green (2004)	<u>7 dimensions :</u> - certitude quant au contenu, - possibilité d'aider l'utilisateur mais recours à d'autres sources, - source unique de l'information, - mise à jour du contenu, - elle fait autorité, - informations spécifiques et très claires et, - confiance vis-à-vis de la précision des informations	<u>11 dimensions :</u> - familiarité avec la source, - multitude d'informations au sein d'une même source, - beaucoup de détails et aucun besoin de compléter, - réponses rapides, - le format est adéquat, pas besoin de le convertir, - aisance, confort, - à proximité et rapide à obtenir, - interactivité, - source retrouvée par mots-clés ou codes (ressources électroniques), - source disponible (inoccupée en ce qui concerne les ressources humaines), - accessible, sous la main
Xu et Chen (2006)	<u>Multitude de critères pour évaluer la qualité :</u>  Exactitude ou précision, pertinence, spécificité, sérieux, l'opportunité, expertise des sources, le sujet ou le thème abordé, la nouveauté des informations, la compréhension et la couverture du sujet.	Aucun apport dans cette étude
Agarwal, Xu et Poo (2011)	<u>3 critères principaux :</u> - nouveauté, - opportunité et, - couverture pertinente du sujet	<u>La difficulté d'accéder à une source :</u> temps, efforts et difficulté rencontrés pour atteindre une source utile à assouvir le manque

### 3. 2/ Les critères de pertinence en vigueur chez les jeunes

Des travaux scientifiques se sont intéressés à l'évaluation de l'information par les jeunes, les critères utilisés ainsi que les difficultés rencontrées. Nous allons nous pencher sur les caractéristiques de la phase d'évaluation chez le jeune public avant d'explicitier les critères employés pour attester de la pertinence d'une source et donc de l'information.

#### 3. 2. 1/ Caractéristiques de l'évaluation de l'information par les jeunes

Comme l'ont démontré Kafaï & Bates (1997), Schacter (1998) et Rieh (2002) cités par Boubée & Tricot (2011), les jeunes chercheurs ne questionnent pas la qualité de l'information. Qu'elle soit issue du Web ou d'un livre, l'information trouvée est actuelle, exacte, précise, correcte, fiable et crédible « simplement parce que l'information est là » Cependant, certains jeunes restent sceptiques vis-à-vis du contenu, surtout celui issu d'Internet mais les critiques énoncées restent générales peu approfondies selon Agosto, en 2002. De plus, la quantité d'information sur un même document (et donc dans une même source) est synonyme de qualité comme l'a montré Hirsh en 1999. Celui-ci sera exploité sans crainte car jugé fiable. En outre, les enquêtes scientifiques menées, dont celle de Hirsh (1999) constatent que les enfants consultent principalement le titre, le titre du livre, de l'article ou de la page web ainsi que les premiers paragraphes ou écrans. Le jugement de pertinence et le choix de garder ou non un document se joue sur cet examen préalable et rapide de l'information rencontrée (en moyenne 28 secondes). Les enfants effectuent majoritairement des recherches par mots-clés. Ils s'attendent donc à trouver les mêmes termes parmi les résultats. De fait, ils sélectionnent quelquefois des documents qui n'ont aucun rapport avec leur sujet simplement parce que le(s) mot(s) voulu(s) s'affichent à l'écran. Il doit y avoir adéquation entre les mots de la requête et les termes contenus dans les documents.

#### 3. 2. 2/ Les critères de pertinence des jeunes chercheurs d'information

Même si l'évaluation de la pertinence des documents reste sommaire, les jeunes émettent tout de même des jugements selon un certain nombre de critères, comme les adultes. L'étude de Hirsh (1999) avec des élèves du primaire reste une référence dans ce domaine.

Les résultats de cette enquête mettent en exergue neuf critères principaux utilisés par les plus jeunes afin d'évaluer la pertinence d'un document, et par conséquent la source et son contenu (l'information). Nous retrouvons tout d'abord la notion de *topicality* ou l'adéquation au thème, la nouveauté de l'information pour les élèves et aussi le fait que l'information rencontrée est personnellement intéressante pour les jeunes et pour autrui. Ensuite, Hirsh a démontré que la qualité d'un document est jugée selon la quantité d'information et/ou la présence d'images. Même si l'information est ancienne mais qu'elle dispose d'un certain intérêt, elle sera considérée pertinente pour la RI. L'accessibilité de l'information (à la maison, les proches, à la bibliothèque ou sur le Web) est également un critère utilisé par les plus jeunes. Enfin, l'information est pertinente si elle est compréhensible, intelligible et dans la langue maternelle des jeunes chercheurs. Même s'il est peu utilisé, le critère d'autorité de l'information est un gage de pertinence pour le document.

Les différentes études menées auprès des jeunes, adolescents ou leurs cadets, mettent en évidence le manque de profondeur de la phase d'évaluation de la pertinence des informations. Rien que la carence dans l'interrogation de l'autorité de l'information, de son auteur ou encore de la source suffit à illustrer ce constat. Malgré tout, leurs besoins d'information évoluent pendant la recherche et les critères suivent donc la même tendance. L'intérêt personnel semble être le premier critère de pertinence, l'adéquation au thème serait relayée au second plan. Ce changement est attribué, selon Hirsh, à l'acquisition de nouvelles connaissances ainsi que la motivation et l'enthousiasme liés à la volonté de découvrir quelque chose d'intéressant, de pertinent. La sélection d'information n'est pas qu'opportuniste. Cette liste de critères, bien que réduite, démontre bien que les élèves ne sont pas satisfaits des premiers documents. Ils cherchent en permanence des informations utiles et pertinentes jusqu'à un certain point, leur « satisfaisance », prochain concept à être abordé dans notre étude.

Les chercheurs sont soumis à des contraintes internes ou externes lors de leur activité, comme nous l'avons déjà expliqué. Celles-ci peuvent nuire fortement à la bonne réussite de leur tâche, c'est pour cela que des choix doivent s'opérer entre la qualité et l'accessibilité d'une source lors de la phase d'évaluation et de sélection de l'information. Le tableau 6 (p.32) illustre les caractéristiques de la phase de sélection des informations par les jeunes chercheurs.



Tableau 6 : Les jugements de pertinence pour le jeune public

Caractéristiques	Critères utilisés (selon Hirsh, 1999)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- manque de profondeur de jugement</li> <li>- aucun questionnement sur la qualité : l'information est crédible si les jeunes peuvent la trouver</li> <li>- méfiance vis-à-vis du contenu du Web</li> <li>- examen rapide du document : – de 30 secondes</li> <li>- étude du titre, des premiers paragraphes ou écrans</li> <li>- le besoin évolue et les critères aussi</li> <li>- recherche continue de nouvelles informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- topicality ou adéquation au thème,</li> <li>- nouveauté de l'information,</li> <li>- information intéressante pour le jeune,</li> <li>- information jugée utile pour les autres par le chercheur lui-même,</li> <li>- quantité d'information = qualité,</li> <li>- information ancienne mais intéressante et utile,</li> <li>- information aisément accessible,</li> <li>- compréhension, intelligibilité et dans la langue maternelle et</li> <li>- l'information fait autorité dans le domaine (rarement étudié)</li> </ul>

### 3. 3/ Le principe de « satisfaisance » : satisfaire le besoin à moindre coût

Pour revenir à notre sujet, nombres d'études <sup>3</sup> ont mis en exergue la préférence de la qualité aux dépens de l'accessibilité, et inversement, en ce qui concerne la sélection des sources. Or, il s'avère que ces deux critères ne sont pas exclusifs. Le choix de la ressource selon l'un ou l'autre attribut dépend fortement du besoin du chercheur. Ainsi, les deux théories présentées *infra* (p. 24) peuvent être regroupées en une. En d'autres termes, la recherche d'information est menée à bien si le besoin est comblé, qui vise alors la satisfaction, au prix de faibles coûts cognitifs, physiques et monétaires selon un principe de suffisance ou d'économie. Les deux variables jouent ensemble un rôle quant au choix des sources sélectionnées. Nous mettons ici en évidence le principe de « satisfaisance » plus connu sous le nom de *satisficing principle*, développé par Simon

3 LU, L. ; Yuan, Y. C. (2011). Table 1 : recherches antérieures sur la sélection des sources entre qualité et accessibilité. JASIST, n° 62, p. 135.

### 3.3.1/ Des stratégies raisonnablement établies

Les chercheurs d'information font des choix rationnels, c'est-à-dire fondés sur la raison et pratiques, et élaborent des stratégies quant à l'aboutissement de leur recherche. Ils tiennent compte du but de la tâche et des facteurs internes (cognitifs, physiques) et externes (temporels, institutionnels) qui peuvent influencer sur leur réussite.

Ainsi, les plus jeunes recherchent le compromis entre une ressource accessible et une information pertinente (Rieh et Hilligoss, 2008). Pour illustrer cela, Agosto (2002) revient sur le concept de *satisficing* développée par Simon (1955, 1956). De plus, les conclusions de l'enquête de Lu et Yuan (2011), qui servent de base à notre travail, mettent en avant l'existence d'un équilibre entre la satisfaction du besoin et les coûts engagés pendant une RI. Le concept de *satisficing* est alors un « mix » entre la satisfaction et la suffisance : la réussite d'une recherche soit le comblement d'un manque, doit se faire à moindre coût. Selon Simon, repris ensuite par Agosto et Lu, les individus désirent satisfaire au mieux leurs besoins informationnels, mais pas nécessairement en prenant les décisions les plus rationnelles. Cette idée de « satisfaisance » ou de suffisance<sup>4</sup> dans la démarche de recherche répond aux limites cognitives et physiques propres aux hommes. En effet, l'optimisation ou la maximalisation des résultats pertinents « coûtent » cher physiquement et cognitivement aux individus.

Afin d'y remédier, ils élaborent des stratégies de recherche. Rieh et Hilligoss (2008) ont distingué trois procédés en vue d'acquérir de l'information en place chez les jeunes. En règle générale, et comme déjà abordé, ils se tournent en premier lieu vers une source en laquelle ils ont confiance. Bien qu'ils vivent dans un environnement numérique, ils se tournent vers une personne qu'ils connaissent pour obtenir de l'information directement ou bénéficier de conseils pour leur recherche. Ils savent qu'ils obtiendront des réponses intéressantes et pertinentes en parlant avec les autres, signe de la qualité allouée et surtout de l'accessibilité des ressources humaines. Pour ce qui est des ressources électroniques, ils se créent une liste de sites web favoris. Ils leur attribuent ainsi une certaine qualité selon un sujet spécifique tout en les rendant aisément accessibles. Ils se dirigent également sur le Web qui est plus devenu une habitude et un gain de temps. Selon les élèves, « Google » ou les moteurs de recherche fournissent toujours une réponse et c'est facile à utiliser. L'accessibilité prime ici sur la qualité. Enfin, les jeunes chercheurs utilisent diverses sources et croisent leurs informations. Afin d'

---

4 *Sufficiency* selon Chaiken et al. (1989) en adéquation avec le principe de *Satisficing* de Simon. Les chercheurs d'informations préfèrent faire moins d'efforts mais ils ne sont pas paresseux pour autant. Ils jouissent d'un esprit « économe » qui recherche le meilleur rendement, la meilleure efficacité ou efficacité.

attester de leur pertinence, ils comparent et vérifient le contenu des sources, surtout celles du Web. Toutefois ils ne pensent pas toujours à le faire et c'est donc pour cela que la crédibilité ou la pertinence est incorporée dans leurs stratégies que ce soit pour la qualité ou l'accessibilité. Ils n'ont même pas conscience de l'étendue de leurs jugements de pertinence lors d'une RI.

A travers ces trois stratégies, nous pouvons nous rendre compte que les jeunes privilégient l'accessibilité à la qualité contrairement à Hirsh (1999) où le contenu était plus important, même de façon sommaire. Fidel et Green (2004) ont d'ailleurs élaborer un classement des 10 critères majoritaires pour sélectionner les sources (tableau 7). Celui-ci concerne les jugements des ingénieurs mais il est peut être intéressant de le tester auprès des jeunes. Nous constatons que l'accessibilité représente sept critères sur dix. Nous retrouvons ce classement ci- dessous :

Tableau 7: Top 10 des critères utilisés lors de la phase de sélection des sources

(issu de Fidel et Green, 2004)

Position	Critères	Nature
1	Familiarité de la source	Accessibilité
2	Informations correspondantes au sujet	Qualité
3	Gagner du temps	Accessibilité
4	Il y a peut- être des informations utiles	Qualité
5	Proximité physique	Accessibilité
6	Format adapté, convenable et utilisable	Accessibilité
7	Présence de détails	Accessibilité
8	Ressource accessible	Accessibilité
9	Disponibilité	Accessibilité
10	Ressource digne de confiance, autorité	Qualité

### 3. 2. 2/ Une autre variable à prendre en compte : le besoin d' information

Nous venons de voir que la qualité d'une source et/ou son accessibilité sont déterminantes pour qu'un individu ait recours à cette source. Toutefois ce ne sont pas les seuls critères à prendre en compte. En effet, nous avons déjà exprimé le caractère dynamique et situé d'une recherche d' information en mettant en avant le besoin d'information (cf 2. 1/ Les apports de la psychologie cognitive sur le besoin d'information, p.18). En bref, le besoin à assouvir se modifie au fil de la recherche. Au départ flou et vague, il se précise de plus en plus jusqu'à être satisfait.

En 2011, Agarwal et al. se sont intéressées à l'influence de la tâche à réaliser qui engendre, par conséquent, un besoin d'information plus ou moins important. Une tâche est définie selon Byström (2002) comme « un contexte immédiat où s'inscrit des activités informationnelles et qui se comprend comme une production subjective contextualisée ». Ainsi, une tâche dépend des interactions entre l'individu, qui souhaite acquérir des connaissances et qui est motivé pour résoudre le problème, et l'environnement composé des demandes de recherche et des ressources présentes. Trois situations ont été expérimentées pour illustrer le rôle de la tâche (donc un besoin évolutif) dans la sélection des sources. D'une part, la tâche à accomplir s'avère très importante car les résultats comptent plus que tout. Dans cette situation, les efforts à fournir (ou les coûts) physiques et cognitifs vont être conséquents afin de satisfaire au maximum les attentes du travail. Le deuxième contexte de recherche met en avant l'urgence de la tâche. Ici, le travail exigé devient prioritaire sur les autres. Le temps est limité et l'individu doit réaliser au plus vite ce qui lui est demandé sous peine de subir des conséquences indésirables. Enfin, l'individu doit faire face à une tâche complexe qui va demander une multiplication des informations, et donc des sources. Les conclusions de cette étude nous montrent que le chercheur favorise la qualité des sources si la tâche qu'il doit accomplir est importante. Seuls les résultats comptent et il va s'employer à trouver les meilleures ressources pour répondre au mieux à son besoin. Ensuite, si le temps est une limite à la RI, le chercheur va se diriger vers les plus accessibles pour gagner du temps et maximiser la réussite de son travail. Enfin, plus une tâche va gagner en complexité, et plus l'individu va privilégier l'accessibilité. Dans ce cas le chercheur est confronté à un besoin multidimensionnel qui requiert des informations plurielles. Afin d'être le plus efficace et avoir des résultats pertinents, il va chercher le plus grand nombre de sources pour obtenir le plus d'informations sur le sujet qu'il traite. De plus, Byström (2002) a ajouté que les humains

étaient plus utilisés comme source dans ce genre de situation. Bien qu'Agarwal et al. ont démontré l'importance de la qualité et de l'accessibilité pour choisir les sources selon le but de la tâche, elles ne se sont pas intéressées à la nature des sources.

La même année, Lu et Yuan (2011) ont démontré que le degré du besoin d'information pesait dans le choix des sources. En conséquence, plus un besoin d'information augmente et plus la qualité de la source va être mise en avant. Effectivement un besoin d'information important, élevé, conséquent suppose une grande incertitude et de l'ambiguïté pour formuler le besoin. Ainsi les sources d'information dites de qualité, les plus crédibles et dignes de confiance, sont les plus à même pour combler le manque ressenti et soulager cet état d'inconfort cognitif. Cela s'apparente à la situation de tâche importante chez Agarwal et al. La deuxième conclusion est qu'un besoin d'information bas ou moyen favorise l'accessibilité de la source. Dans cette situation, les chercheurs d'information croient avoir besoin de moins d'informations pour résoudre leur problème. Ils disposent d'un nombre de connaissances suffisantes mais qu'ils cherchent à confirmer ou à approfondir tout cela avec le moindre effort. Pour cela, ils vont utiliser les sources les plus accessibles sans forcément se préoccuper de leur qualité. Agarwal et al. n'ont pas pris cette situation en considération. D'autre part, en ce qui concerne la nature des sources, humaines ou instrumentales (cf tableau 2, p. 11) le besoin influe également. Selon Lu et Yuan (2011), les sources non- relationnelles sont privilégiées quand il s'agit d'un besoin bas ou moyen. Les chercheurs mettent en avant la facilité de leur accès. En somme, un besoin d'information conséquent ne sera satisfait qu'après consultation de sources relationnelles jugées plus fiables, de qualité. Cependant, en reprenant les conclusions de Rieh et Hilligoss, les jeunes chercheurs ont recours aux ressources humaines plus par accessibilité, que par qualité. De plus, en se créant des « favoris », ils attribuent une plus grande qualité à des sites web, pourtant considérés comme ressources non-relationnelles et accessibles.

En conclusion, la qualité et l'accessibilité sont les principaux critères utilisés par les chercheurs d'information pour choisir les sources qu'ils vont utiliser. Néanmoins, l'objectif de la tâche est tout autant primordial car il détermine le degré de leur besoin d'information. Le tableau 8 ci- dessous (p. 36) reprend les conclusions des études d'Agarwal, Xu et Poo et Lu et Yuan, menées en 2011. Par la même occasion, elles représentent les hypothèses que nous allons démontrer tout au long de ce présent travail de recherche.

Tableau 8 : La qualité et l'accessibilité des sources selon le degré du besoin

Caractéristique de la source	Agarwal, Xu et Poo (2011)	Lu et Yuan (2011)
Qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour une tâche importante où les résultats sont primordiaux</li> <li>(besoin d'information conséquent)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quand un besoin d'information est élevé : écart considérable entre l'état des connaissances de l'individu et l'idéal à atteindre</li> <li>-Utilisation des ressources humaines</li> </ul>
Accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour une tâche urgente, limitée par le temps</li> <li>- Pour une tâche complexe qui exige une multitude d'informations, et donc de sources</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quand un besoin d'information est bas ou moyen : faible écart entre l'état des connaissances de l'individu et l'idéal à atteindre</li> <li>- Utilisation de ressources matérielles</li> </ul>

Tout au long de cette partie, nous nous sommes attachés à rendre compte des apports de la littérature scientifique existante pour expliciter chaque concept de notre question de recherche.

En s'engageant dans une démarche de recherche d'information, les jeunes vont combler leurs manques, résoudre leurs problèmes informationnels. Pour ce faire, ils ont recours à des ressources humaines comme leur famille, leurs amis ou leurs professeurs, mais utilisent également des ressources matérielles telles que le Web, les livres et autres imprimés. De plus, leurs problèmes résultant du manque d'information n'est pas toujours liés à l'école. En effet, comme l'avait démontré Savolainen à travers son concept d'*Everyday Life Information Seeking* (ELIS), le besoin concerne toutes les dimensions de la vie d'un homme. Le travail, l'école pour les plus jeunes, n'en constitue qu'un exemple. Des informations concernant les loisirs, l'orientation ou encore le développement personnel constituent tout autant des besoins informationnels légitimes. Pour mener à bien ce processus, ils doivent prendre en considération aussi bien la situation dans laquelle s'inscrit le besoin, le résultat escompté soit le but à atteindre qui détermine le degré du besoin et les limites internes et externes

susceptibles d'entraver la recherche. Avec tout cela, ils élaborent des stratégies de recherche, comme les adultes, et déterminent des critères pour sélectionner les sources pertinentes. Seules la qualité et l'accessibilité des sources, émanant de la notion de pertinence, prédominent même si elles restent complexes à définir. En outre, la nature dynamique et située d'une recherche d'information soulève la question de l'évolution du besoin. Au départ difficile à exprimer voire même vague, obscur, il devient plus précis au fil du temps. Nous pouvons sous-entendre qu'à l'origine, le besoin est élevé, puis il tend à se réduire jusqu'à devenir faible. Ce qui nous importe ici est de déterminer si les jeunes chercheurs, à l'image de leurs aînés, mettent en balance la qualité et l'accessibilité selon l'importance qu'ils accordent à leur besoin, soit le degré jaugé de ce dernier. Nous avons spécifié le principe de « satisfaisance » étudiés auprès des adultes par Simon (1987) et repris par Lu (2011), puisque c'est ce que nous allons analyser auprès des enfants. Autrement dit, nous supposons que la qualité est primordiale lorsque le besoin ressenti est important, c' est-à-dire que les jeunes ont besoin de beaucoup d'informations et qu'ils vont multiplier les sources. Et par conséquent, l'accessibilité est de mise quand le besoin s'avère de moindre voire de faible consistance. Nous allons désormais démontrer ces hypothèses au cours des prochaines parties de ce mémoire.

## **2 ème partie : méthodologie**

Cette seconde partie est consacrée à la présentation du dispositif d'observation retenu pour vérifier ou réfuter les hypothèses préalablement citées.

### 1/ La méthode utilisée à l'origine

Notre étude reprend les conclusions d'une précédente enquête. En 2011, Lu et Yuan ont montré le rôle capital du besoin d'information lors de la phase de sélection des sources. Pour ce faire, elles ont interrogé 26 éducateurs travaillant pour une grande université du nord-est des États-Unis. Les questions posées étaient en rapport avec les problèmes qu'ils rencontrent fréquemment dans leur travail, les sources d'information utilisées et d'autres détails concernant leur contexte de recherche. Ensuite, à partir des données qualitatives recueillies via les entretiens, les auteurs ont distingué 8 sources d'information principales dont 4 relationnelles et 4 instrumentales. En tenant compte des résultats des entretiens, Lu et Yuan ont bâti un questionnaire qui a été ensuite diffusé à un panel de 12 salariés afin de tester sa pertinence. Les résultats de celui-ci se sont avérés être en cohérence avec les données issues des premiers entretiens. Enfin, et dans le but d'obtenir des résultats suffisants et leur donner une certaine légitimité et consistance, ce questionnaire a été distribué à tous les éducateurs de la région et même du pays. Le but était clairement mentionné : celui d'un éclaircissement sur les comportements informationnels des salariés. De plus, étaient bien signalées la participation volontaire et la confidentialité des résultats.

Nous venons de synthétiser le processus observatoire mené lors de l'enquête qui sert de point de départ à notre présent mémoire. Nous avons choisi d'entreprendre la même démarche afin de tester nos hypothèses. Bien évidemment, notre public est différent : nous



nous intéressons au poids du besoin d'information chez les plus jeunes. Nous sommes alors rentrés en contact avec les auteurs de cette investigation par mail. Malheureusement le questionnaire n'était plus disponible en ligne et elles n'en avaient pas gardé une trace. Nous avons ainsi construit notre propre questionnaire en prenant appui des apports des diverses études explicitées *infra*, des réponses à un entretien préalable et de la psychologie cognitive. Nous conservons la même procédure de recueil des données que Lu et Yuan.

## 2/ Les modalités de notre outil d'investigation

Notre questionnaire vise les jeunes chercheurs d'informations. Nous avons décidé d'interroger les élèves du secondaire afin de représenter au mieux le public jeune. En ce qui concerne la taille de l'échantillon, nous envisageons un total d'environ 100 questionnaires. Ce nombre nous permet de rendre les résultats de notre enquête conséquents et légitimes. Nous allons interroger des élèves sans aucune distinction de sexe, d'âge, ni de filière. Nous souhaitons avoir des réponses aussi diversifiées que possible pour couvrir le caractère multidimensionnel de la notion de besoin d'information et la multiplicité des stratégies de recherche, surtout la perception de cette démarche pour chaque jeune. Les seuls impératifs pour répondre à ce questionnaire sont d'être un(e) collégien(ne) ou un(e) lycéen(ne), scolarisé(e) dans un établissement français. Le questionnaire est disponible sur le Web, élaboré avec un logiciel libre de sondage *Lime Survey*. Celui-ci assure la confidentialité des données car ce logiciel est installé sur le serveur de l'Université.

Mis en ligne de mars à juin 2013, notre questionnaire a été diffusé auprès de connaissances, personnelles et professionnelles, représentantes ou en contact avec le jeune public qui nous intéresse. La promotion à un plus large panel a été contrainte par des obligations scolaires ce qui explique que le nombre de réponses soit inférieur à celui escompté. Nous y reviendrons par la suite.

### 3/ L'élaboration du questionnaire

Mais avant de diffuser un questionnaire, il est nécessaire de le construire de la façon la plus judicieuse. Ainsi, nous avons choisi d'interviewer des élèves à propos de leurs habitudes de recherche pour pouvoir aiguiller notre futur questionnaire, tout comme l'ont fait Lu et Yuan. Nous avons alors contacté un élève du secondaire, une jeune lycéenne de 2<sup>nd</sup> générale pour être plus précis, par téléphone pour des raisons de commodité. Nous avons pris des notes en même temps. Nous lui avons posé des questions très simples tout en lui précisant qu'il n'y avait aucune note à la fin de l'interrogatoire, ni qu'aucune donnée ne serait transmise et qu'elle pouvait nous parler avec franchise, en utilisant son propre vocabulaire. Cela nous permettra d'adapter notre niveau de langage à celui des élèves pour notre questionnaire final. Elle s'est prêtée au jeu avec sincérité et confiance. L'entretien a duré une bonne heure pendant laquelle a été abordé son utilisation personnelle d'Internet et celle des ressources imprimées. Elle nous a ensuite avoué qu'elle préférerait avoir recours à sa famille, ses amis ou encore ses professeurs en cas de problème car elle se méfie des informations que l'on trouve sur le Web (ce qui nous renvoie à la qualité de la source). Toutefois elle a mentionné l'utilité et la rapidité du net avec le moteur de recherche *Google* (qui fait référence à l'accessibilité). Même si elle l'utilise quelquefois, c'est uniquement parce qu'elle n'a rien trouvé sur les livres ou auprès de son entourage. De plus, elle compare toujours les articles de l'encyclopédie en ligne *Wikipédia* avec des autres sources Internet ou imprimées pour être juste et ne pas apprendre n'importe quoi. Autre élément surprenant mais déterminant dans cet entretien, l'utilisation exclusive et massive d'Internet par cette lycéenne afin de recueillir des informations sur son chanteur préféré. Cela nous offre une idée de contexte de recherche et de besoin d'information. La retranscription de cet entretien est disponible en annexe (annexe 1, p.66).

Suite à cela, nous avons élaboré une enquête de 31 questions, divisée en 5 sections afin d'interroger nos hypothèses. Comme nous le montre les diverses études utilisées dans l'état de la question et avec l'aide de M. Tricot et ses travaux, le besoin d'information est personnel, propre au chercheur et unique. Il peut être de nature cognitive, psychologique, affective ou vitale. Des facteurs extérieurs, ressentis différemment par chacun de nous, peuvent influencer sur les stratégies de recherche et au départ, sur le besoin. Nous avons alors posé l'équation suivante pour déterminer les questions à poser pour prouver nos hypothèses.

### Équation de recherche :

$$\text{Besoin d'information} = \frac{\text{Importance / enjeux}}{\text{Coûts}}$$

Celle-ci correspond au ratio entre l'importance et les enjeux de la recherche, autrement dit les bénéfices attendus à différentes échelles, et les coûts temporels et cognitifs engagés pour cette même recherche. Le besoin et son intensité vont avoir un impact sur ces 2 variables, en les faisant évoluer de la même façon. De fait, si le besoin augmente cela signifie que l'importance de la recherche (bénéfices) va augmenter également et les coûts vont suivre la même tendance. Pour reprendre nos hypothèses, les coûts vont s'exprimer par la recherche de sources dites de qualité. Dans le cas contraire, les coûts engagés seront moindres car le besoin et les attentes seront de faibles intensités. Ces éléments étant étroitement liés, cela va s'en dire que si l'une ou l'autre des variables est modifiée, alors le besoin va lui aussi évoluer.

De plus, les travaux d'Agarwall et al.(2011) sur le lien entre tâche et critères de sélection des sources, nous ont beaucoup interpellé car ils rejoignent nos hypothèses grâce au besoin d'information. En effet, une tâche de recherche est spécifique et contextualisée. Elle engendre un besoin d'information relatif à la situation et aux capacités du chercheur. Une même tâche ne sera pas perçue de la même façon par tous, ainsi le besoin sera plus ou moins élevé, les coûts engagés seront différents et les bénéfices aussi. Elle pourra être facile pour certains et difficile pour d'autres, demander plus ou moins de temps ou encore être essentielle ou au contraire, de faible intérêt. Quoi qu'il en soit, nous retrouvons ce même rapport entre les bénéfices et les coûts, rapport calculé lors de toute recherche d'information ou tâche selon le degré du besoin d'information exprimé. Nous assimilons ici recherche et tâche de façon à contextualiser un besoin précis, plus ou moins conséquent selon les individus, ce qui correspond bien à nos ambitions.

Nous avons construits 6 tâches de recherche différentes qui incarnent, selon nous et les résultats des enquêtes précédentes, un besoin d'information important ou bas. Toutefois, nous avons veillé à ce qu'un équilibre entre tâche faible et tâche importante soit respecté. La tâche 1 correspond à une recherche sur l'orientation, déclarée par beaucoup de jeunes comme

complexe et difficile mais importante car elle les concerne de près. La tâche 2 incarne une recherche d'information purement scolaire et évaluée. Par la note, ce travail va recouvrir une certaine importance. La tâche 3 reprend les données de l'entretien. C'est une recherche d'information sur la personnalité préférée des jeunes interrogés, autrement dit une requête importante voire vitale. La tâche 4 est aussi une recherche scolaire mais de moindre importance car elle n'est pas notée. Elle représente alors un besoin faible. Les tâches 5 et 6 incarnent un besoin faible à moyen car elles font appel aux loisirs des jeunes. Bien évidemment nous avons choisi des contextes simples, qui leur parlent et précis dans le temps afin de déterminer au mieux le ressenti des interrogés à l'égard de cette situation de recherche. Ces 6 tâches sont disponibles en annexe (annexe 2, p.67 )

Maintenant que nous avons élaboré les divers contextes de recherche, nous devons en mesurer l'intérêt pour les jeunes. En reprenant notre équation de recherche *infra*, nous avons déterminé 5 dimensions qui ont un impact direct sur le besoin d'information. C'est comme cela que la première partie du questionnaire cherche à mesurer le jugement d'importance de chacune de ces 6 tâches, par une échelle de Lickert allant de 0 à 7, de pas du tout important à très important. La deuxième section est consacrée au sentiment de compétences pour mener à bien cette tâche. Nous faisons ici appel aux capacités et compétences personnelles des chercheurs. Le niveau de compétences influence considérablement entre les jeunes mais fait écho à un besoin d'information plus ou moins élevé. Si l'élève se sent compétent pour réaliser cette tâche, peut-être que son besoin d'information sera faible ou alors saura-t-il être capable de rechercher les éléments qui lui manquent ? Les coûts cognitifs et aussi psychologiques (confiance) sont ici déterminants et également mesurés selon une échelle de 0 à 7. Le troisième chapitre constitutif de notre enquête porte sur les critères de sélection choisis pour chaque recherche, le cœur de notre questionnaire. Pour chaque tâche, les interrogés ont le choix entre 12 items reflétant la qualité et l'accessibilité des sources. Ce qu'il faut préciser c'est que nous ne nous intéressons pas ici à la nature des sources utilisées. Qu'elles soient instrumentales, relationnelles, électroniques ou imprimées nous importe peu. Nous nous appuyons sur des études explicitées précédemment dans l'état de la question (cf 3. *Accessibilité et qualité d'une source d'information : l'application du principe de « satisfaction » lors d'une recherche ; p.24*). La liste des propositions est disponible en annexe (annexe 3, p.68). La quatrième partie s'intéresse à l'urgence ressentie (de 0 à 7) de chaque tâche qui va influencer ou non le niveau du besoin et donc les critères de sélection des sources. Nous prenons ici à l'appui les apports d'Agarwell et al. Enfin, le cinquième et

dernière partie de notre questionnaire est relative à l'effort demandé pour accomplir chaque tâche toujours selon une échelle de Lickert de 0 à 7. En d'autres termes, est-ce que la tâche va me demander beaucoup d'informations ou non et ainsi plus ou moins d'effort pour les rechercher et les sélectionner, toujours selon leur qualité et/ou leur accessibilité.

Nous venons d'explicitier et d'expliquer le cheminement pour construire notre questionnaire. Passons désormais à la présentation des résultats.

## 3 ème partie : présentation des résultats

Cette partie est consacrée à la présentation des résultats obtenus après analyse des données recueillies avec notre questionnaire. Compte tenu de l'outil d'investigation choisi, le recours à un traitement statistique est de rigueur.

### 1/ Les participants

Ce questionnaire a été diffusé via le réseau social « Facebook » et par messagerie électronique auprès de jeunes connaissances ou de personnes côtoyant ce public au quotidien (parents, professeurs, conseiller principal d'éducation). Il a été rempli par 31 individus de façon anonyme. Chacun d'eux s'est vu attribué un numéro afin de pouvoir enregistrer leurs réponses. Malgré ce caractère anonyme, nous avons tenu à savoir quels élèves ont répondu à notre enquête. Ainsi, notre panel est composé de 21 lycéens et 10 collégiens représentant chaque niveau de l'enseignement secondaire, soit de la classe de 6ème à la Terminale. Cette répartition est résumée dans le tableau 9, ci-dessous.

Tableau 9 : La répartition des élèves participants

Élèves du secondaire = 31						
Collégiens = 10				Lycéens = 21		
6ème	5ème	4ème	3ème	2 <sup>nd</sup>	1ère	Tle
1	3	3	3	3	2	16

## 2/ Le tableau de résultats final

Les tableaux suivants (tableaux 10 et 11) correspondent à notre tableau de résultats. Il permet de visualiser les réponses de chaque participant afin de pouvoir analyser et interpréter les données. Les questions et les réponses ont été codé et regroupé par tâche et non plus par grande partie, comme dans le questionnaire. Nous avons alors l'ensemble des réponses concernant chaque tâche, en rapport avec chaque dimension que nous souhaitons étudier. Nous retrouvons l'importance ressentie de la tâche (IDT + n° de la tâche), le sentiment de compétence pour mener à bien ce travail (SDC + n° de la tâche), l'urgence donnée à cette requête (UDT + n° de la tâche), l'effort à fournir pour réaliser la recherche (EDT + n° de la tâche) et enfin les critères de sélection choisis selon l'accessibilité (CRIT+ n° de la tâche A) et /ou selon la qualité (CRIT + n° de la tâche Q), le résultat correspondant au nombre de critères retenus pour l'un et l'autre.

Tableau 10 : tableau de résultats pour les tâches 1, 2 et 3

Élève	Classe	IDT 1	SDC 1	CRIT 1	ACRIT1	Q	UDT 1	EDT 1	IDT 2	SDC 2	CRIT2/	CRIT 2	UDT 2	EDT 2	IDT 3	SDC 3	CRIT 3	CRIT 3	UDT 3	EDT 3
1	3	6	5	2	2	6	6	7	4	4	2	6	7	8	7	1	4	8	7	
2	1	6	7	5	5	3	5	8	7	2	5	6	5	5	1	3	4	2	1	
3	3	7	7	1	1	7	8	6	4	1	1	7	6	5	4	1	1	4	4	
4	2	6	7	2	2	5	5	5	6	4	2	5	6	3	7	3	3	4	4	
5	1	6	7	2	5	3	5	8	7	2	5	6	5	5	1	3	4	2	1	
6	1	5	8	1	0	8	6	8	1	0	1	6	8	6	8	0	1	8	4	
7	1	6	3	1	0	4	6	4	4	1	0	3	3	8	5	0	1	5	4	
8	3	8	7	1	0	8	8	5	5	1	0	6	4	7	6	1	0	8	6	
9	3	6	4	0	1	7	6	3	6	1	0	5	5	5	6	1	0	7	4	
10	3	5	5	0	1	5	5	4	4	1	0	4	4	5	5	1	0	5	5	
11	2	5	4	0	3	6	6	6	6	1	1	6	6	5	7	0	2	5	6	
12	2	4	3	1	1	6	6	7	4	1	1	2	8	8	8	2	0	8	5	
13	4	7	6	0	2	8	7	8	7	1	2	8	8	5	8	2	0	4	3	
14	3	6	8	2	2	4	5	7	6	3	4	6	5	4	8	3	2	6	8	
15	3	5	8	2	3	3	4	7	8	2	3	5	4	8	8	2	3	5	5	
16	3	5	6	3	5	5	8	8	5	4	5	5	8	8	7	3	4	7	7	
17	3	5	7	2	3	5	5	7	4	3	4	8	8	7	8	1	3	5	6	
18	2	7	5	4	1	5	7	5	6	4	4	6	8	4	7	4	1	4	4	
19	3	5	5	0	5	3	4	6	6	3	2	3	3	4	5	2	1	1	2	
20	3	6	7	0	3	5	6	5	7	1	2	5	6	3	7	0	2	4	4	
21	3	6	7	3	1	5	6	7	5	3	2	7	8	4	3	1	2	1	1	
22	3	5	8	0	4	5	6	7	7	1	4	8	7	7	8	2	3	5	7	
23	3	6	6	0	2	6	6	8	5	1	1	8	8	8	8	2	0	3	6	
24	3	4	3	2	0	3	3	4	2	1	1	3	3	1	6	3	0	1	3	
25	2	1	1	0	2	2	5	1	1	1	2	3	7	8	7	3	0	6	8	
26	4	7	7	0	2	8	8	8	6	1	2	8	8	4	8	2	0	4	4	
27	4	6	5	1	2	7	7	8	6	1	3	8	8	8	8	3	0	3	3	
28	3	5	7	0	4	3	4	7	7	1	4	5	7	8	8	1	3	7	7	
29	3	6	7	1	1	7	8	6	7	1	1	6	7	3	3	1	0	2	4	
30	3	7	7	0	4	7	7	8	8	2	3	6	8	6	5	1	1	4	5	
31	3	7	6	1	4	6	8	8	5	1	3	8	8	7	4	0	2	5	5	

Tableau 11 : tableau de résultats pour les tâches 4, 5 et 6

Élève	Class	IDT 4	SDC 4	CRIT 4	CRIT 4	UDT 4	EDT 4	IDT 5	SDC 5	CRIT 5	CRIT 5	QUOT 5	EDT 5	IDT 6	SDC 6	CRIT 6	CRIT 6	BUDT 6	EDT 6
1	3	5	6	2	1	7	5	6	8	1	2	5	8	5	8	1	3	5	8
2	1	6	8	3	3	5	5	5	6	4	4	4	4	8	8	3	2	6	5
3	3	7	7	0	2	7	4	4	4	1	1	4	3	3	4	1	1	4	4
4	2	6	6	2	1	6	4	3	8	4	2	6	5	8	8	3	1	7	5
5	1	6	8	3	3	5	5	5	6	4	4	4	4	8	8	3	2	6	5
6	1	4	6	1	1	5	5	8	8	1	1	4	1	3	8	2	0	4	1
7	1	3	4	1	0	3	3	7	7	0	1	6	7	7	7	1	0	7	5
8	3	6	5	0	1	6	5	4	8	0	1	7	6	8	8	1	0	8	8
9	3	7	6	0	1	5	6	5	7	0	1	7	8	7	7	0	1	7	8
10	3	4	4	1	0	4	4	5	5	0	1	5	5	4	4	1	2	4	4
11	2	4	6	0	2	7	7	6	5	0	2	7	7	6	6	0	1	7	7
12	2	6	7	1	1	4	3	3	8	1	1	3	3	3	8	1	1	6	4
13	4	6	8	2	0	3	3	2	8	2	0	4	2	4	8	2	0	3	2
14	3	7	7	3	2	7	8	8	8	4	2	8	8	8	8	3	2	8	8
15	3	7	8	2	2	7	4	6	8	1	2	3	4	8	8	2	1	5	3
16	3	5	4	6	1	8	6	7	8	3	3	4	3	7	8	3	1	5	4
17	3	5	7	2	4	7	6	6	3	3	3	2	3	2	8	2	3	4	3
18	2	5	7	4	1	5	5	5	7	3	1	4	5	7	8	3	1	6	7
19	3	6	7	2	2	7	5	3	6	1	1	3	2	4	7	1	3	3	3
20	3	5	7	0	2	5	5	4	7	0	2	5	5	5	7	0	1	6	3
21	3	6	8	3	2	6	6	7	8	1	1	5	8	8	8	3	2	3	6
22	3	5	7	2	4	7	7	7	8	1	2	5	6	7	7	1	2	6	6
23	3	7	6	2	0	3	3	4	8	1	1	2	3	4	8	1	1	3	3
24	3	2	7	2	0	2	2	1	8	1	1	1	2	3	8	1	2	1	3
25	2	6	3	2	0	6	3	3	6	2	0	2	3	5	6	3	0	4	3
26	4	6	6	2	0	5	3	2	8	2	0	1	2	3	8	0	2	1	2
27	4	6	6	3	0	8	1	4	8	2	2	3	2	5	8	2	1	4	3
28	3	3	8	1	0	3	4	4	8	2	0	3	5	6	8	2	1	5	5
29	3	7	5	1	1	6	5	4	4	0	1	4	3	3	8	1	1	3	3
30	3	6	5	2	0	6	4	7	8	1	1	3	3	7	8	3	0	5	3
31	3	8	6	0	2	6	7	2	8	0	2	2	8	6	8	0	2	2	8

### 3/ L'analyse des données

Comme nous sommes en présence de données quantitatives, nous devons procéder à un traitement statistique de celles-ci afin de pouvoir les interpréter ultérieurement, objet de la partie suivante (4ème partie : discussion ; p. )

Nous cherchons à déterminer si le besoin d'information joue un rôle crucial dans le choix des sources, et donc sur les critères retenus par le chercheur. Par nos hypothèses, plus le besoin



augmente ou est ressenti, exprimé comme plus important alors la qualité sera privilégiée. A l'inverse, ce sera les critères d'accessibilité qui seront mis en avant. Pour pouvoir mesurer cette relation et plus particulièrement l'intensité de la relation entre besoin et le rapport précédemment mentionné « bénéfices/coûts », nous procédons au calcul du coefficient de corrélation entre l'importance de la tâche (IDT) et les autres variables utilisées dans le questionnaire. La formule de ce calcul est appliquée automatiquement à notre tableau de résultats (enregistrée dans une feuille de calcul) pour chaque variable, et pour chaque tâche.

Les résultats se comprennent comme suit :

- si la corrélation est proche de 1 = les variables sont corrélées
- si la corrélation est proche de 0 = les variables ne sont pas corrélées
- si la corrélation est proche de -1 = les variables sont corrélées négativement, elles évoluent en sens inverse

De plus, selon nos hypothèses,

- la corrélation entre importance et qualité devrait être positive
- la corrélation entre importance et accessibilité devrait être négative

### 3.1 / Les résultats pour les tâches considérées comme importantes

Les tâches 1, 2 et 3 utilisées dans notre questionnaire engendrent, selon nous, un besoin d'information important, élevé. Afin de vérifier nos hypothèses, nous avons calculé le coefficient de corrélation de ces trois recherches d'information.

A la lumière des résultats de ce calcul, nous constatons que la relation entre importance (IDT) et urgence (UDT) est très forte ; la corrélation étant égale à 0,6 pour ces trois situations. Le sentiment d'importance de la requête et l'urgence ressentie évoluent dans le même sens. Si une variable augmente, l'autre fait de même. Elles sont interdépendantes.

Même constat pour la variable correspondant à l'effort de la tâche (EDT) en rapport avec

l'importance (IDT). Le coefficient de corrélation est compris entre 0,5 et 0,6. Ces deux dimensions sont fortement corrélées, autrement dit l'intensité entre l'effort demandé pour accomplir la recherche et l'importance ressentie de cette même tâche est importante. Si l'importance augmente, l'effort suit la même tendance.

En ce qui concerne le sentiment de compétences (SDC), nous constatons que la corrélation est moins forte et inégale entre les différentes situations. En effet, pour la tâche de recherche concernant l'orientation (tâche 1), l'intensité de la relation entre importance et sentiment de compétences reste importante. Le coefficient de corrélation est égal à 0,5. Dans ce cas, ces deux variables sont interdépendantes. L'importance va augmenter le sentiment de compétences du chercheur. Plus la recherche va être importante et plus les capacités de recherche seront fortement sollicitées. L'intensité du lien entre effort et importance va faiblir pour des recherches concernant l'école (tâche 2). Le coefficient de corrélation est égal à 0,4. Cela signifie que pour ce genre de recherche (devoir scolaire), importance et sentiment de compétences vont évoluer différemment, moins fortement l'une et l'autre. Cette baisse d'intensité s'accélère pour les tâches considérées comme « vitales » pour les jeunes. Notre exemple (tâche 3), qui prend en compte la vie sociale et culturelle des jeunes, démontre que même si la tâche est considérée comme importante, le sentiment de compétences pour réussir cette tâche est faible. Ces deux variables ne sont pas corrélées dans ce cas, le coefficient étant égal à 0,3 seulement. Il est difficile d'affirmer que les capacités du chercheur et l'importance exprimée pour une recherche sont interdépendantes, qu'ils suivent la même évolution.

Intéressons-nous aux critères utilisés en priorité. Nous constatons que l'intensité de la relation entre importance (IDT) et accessibilité (CRIT A) est très faible, voir négative. Le coefficient de corrélation est compris entre - 0,1 et 0,1 pour ces trois tâches. Si nous nous tenons à nos hypothèses, il devrait être négatif. Malgré tout, nous pouvons constater que ces deux variables ne sont pas corrélées. Si l'importance augmente, le critère d'accessibilité ne sera pas plus sollicité.

En ce qui concerne la qualité (CRIT Q), nous pouvons remarquer que le caractère scolaire de la recherche uniquement participe à une forte corrélation. Pour la tâche 2, le coefficient est égal à 0,5. En revanche, celui-ci reste négatif (- 0,1) ou proche de 0 (0,2) pour des recherches plus personnelles (tâches 1 et 3). La corrélation devrait être positive et proche de 1, selon nos hypothèses. Au final, même si les recherches s'avèrent importantes pour les jeunes, le critère de qualité ne sera pas plus privilégié.

Le tableau 12 reprend les résultats du calcul du coefficient de corrélation entre l'importance de la tâche et les autres variables en ce qui concerne un besoin estimé comme élevé.

Tableau 12 : La corrélation entre importance et autres variables dans le cas d'un besoin d'information considéré comme élevé

Variabes	Tâche 1	Tâche 2	Tâche 3
IDT / SDC	0,5	0,4	0,3
IDT / UDT	0,6	0,6	0,6
IDT / EDT	0,6	0,5	0,5
IDT / CRIT A	0,1	0,1	-0,1
IDT / CRIT Q	-0,1	0,5	0,2

### 3.1 / Les résultats pour les tâches considérées comme peu importantes

Les tâches 4,5 et 6 utilisées dans notre questionnaire engendrent, selon nous, un besoin d'information bas, de faible importance. Afin de vérifier nos hypothèses, nous avons calculé le coefficient de corrélation de ces trois recherches d'information.

Grâce à ce traitement statistique, nous constatons que l'urgence (UDT) et l'importance (IDT) sont corrélées. L'intensité de la relation varie entre ces trois recherches, que nous avons estimées comme de faible importance. Le coefficient de corrélation est compris entre 0,4 à 0,6 selon le contexte de recherche. Tout comme les tâches précédentes à besoin élevé, importance et urgence suivent la même évolution.

En revanche, nous remarquons que l'effort demandé (EDT) n'est pas corrélé au sentiment d'importance pour une même tâche. Les coefficient de corrélation sont ici très bas, proche de 0. Ils sont compris entre 0,2 et 0,3 dans la majorité des cas. Toutefois, il est intéressant de remarquer que l'intensité de lien est plus forte pour la tâche 6 (égal à 0,6). Celle-ci consiste à

trouver un film à l'affiche pour une sortie familiale ou entre amis. Le besoin d'information ici exprimé n'est peut-être pas aussi faible que nous l'avions prétendu ? Le fait que cela ne concerne pas que le seul chercheur d'information est-il un élément déterminant ? En effet, cette recherche revêt une dimension collective unique que ne possède aucune autre tâche utilisée dans notre questionnaire.

Le sentiment de compétence (SDC) et l'importance ne sont pas corrélées. En effet, le coefficient reste proche de 0 ; il est compris entre 0 et 0,2. Dans ce cadre précis, autrement dit l'expression d'un besoin d'information bas, importance et compétences n'évoluent pas conjointement, ni avec la même intensité contrairement aux tâches 1,2 et 3 analysées précédemment.

Pour ce qui est des critères d'accessibilité (CRIT A), la relation est positive et faible ; le coefficient de corrélation est compris entre 0 et 0,4. En d'autres termes, accessibilité et importance n'évoluent pas conjointement, ils ne sont pas liés. Le besoin ici exprimé est bas, le fait que cette corrélation soit nulle n'est pas surprenante. En outre, ce lien devrait être négatif, soit une évolution en sens inverse, or ce n'est pas le cas dans le contexte qui nous intéresse.

Dernier constat, l'intensité de la relation entre importance et qualité (CRIT Q) est faible pour deux cas de figure (tâche 4 et 5). Nous sommes en présence d'un besoin d'information bas, la qualité n'est pas primordiale. Dans ce cas précis, nous constatons que importance et qualité ne sont pas corrélées. Elles évoluent indépendamment l'une de l'autre. Il est intéressant de constater que la tâche 6 possède un autre résultat. Ici, la corrélation est négative (égale à  $-0,1$ ). Autrement dit, la qualité et l'importance évolue en sens inverse. Si l'importance augmente, la qualité baisse. Toutefois, il faut garder à l'esprit que nous sommes face à un besoin normalement considéré comme de faible importance. Quoiqu'il en soit, importance et qualité ne sont pas interdépendantes.

Le tableau 13 (p.52) reprend les résultats du calcul du coefficient de corrélation entre l'importance de la tâche et les autres variables en ce qui concerne un besoin estimé comme peu élevé.

Tableau 13 : La corrélation entre importance et autres variables dans le cas d'un besoin d'information considéré comme bas

Variables	Tâche 4	Tâche 5	Tâche 6
IDT / SDC	0,1	0	0,2
IDT / UDT	0,4	0,5	0,6
IDT / EDT	0,2	0,3	0,6
IDT / CRIT A	0	0,1	0,4
IDT / CRIT Q	0,2	0,3	-0,1

Nous venons de présenter les principaux résultats issus de notre questionnaire. En quoi confirment-ils ou infirment-ils nos hypothèses ? Nous apportent-ils des nouveaux éléments de réflexion ? C'est ce que nous allons relater dans cette quatrième et dernière partie de notre mémoire.

## **4 ème partie : discussion**

Commençons cette partie par un rappel de nos hypothèses. Nous avons cherché à prouver si le besoin d'information ressenti lors d'une recherche jouait un rôle dans le choix des sources. Plus précisément, si le besoin exprimé s'avère important alors le critère de qualité sera privilégié pour sélectionner les sources d'information. A l'inverse, le critère d'accessibilité sera mis en pratique. Ces hypothèses résultent des constats de Lu et Yuan, ainsi qu'Agarwall et al., études menées toutes les deux en 2011. Celles-ci s'intéressaient aux comportements des adultes, chercheurs d'information. Nous voulions démontrer si ces résultats étaient applicables pour les plus jeunes.

Notre interprétation des résultats et nos conclusions s'avèrent peu légitimes, limitées par le faible nombre de réponses. Il nous aurait fallu atteindre 100 questionnaires complètement remplis afin d'être crédibles. Le manque de temps pour promouvoir notre enquête, mais aussi le caractère redondant des questions ont probablement joué en notre défaveur. En outre, nous n'avons pas procédé à un test préalable, toujours faute de temps. En effet, imaginer les tâches de recherche qui peuvent représenter différentes facettes et intensité du besoin d'information n'est pas un travail aisé. La finalisation est datée de mi-mars pour la clôture de l'accès aux questionnaires en juin. Étant donné la situation scolaire dans laquelle ce mémoire a pris place ainsi que des objectifs personnels, il n'a pas été envisagé de reculer la présentation de celui-ci. Nous devons nous contenter du peu de données amassées. Nous avons conçu notre outil de collecte de données de manière à mesurer le poids de l'importance du besoin sur d'autres variables. Or, nous savons que le besoin résulte d'une interprétation propre à chacun. Il peut être de nature cognitive, relationnelle ou vitale. Les tâches que nous avons proposé pour incarner divers degrés et natures du besoin n'ont pas été forcément explicites, parlantes et évocatrices d'un besoin d'information pour les jeunes. Nous les avons utilisés en rapport avec d'autres recherches menées sur le même sujet, et un unique entretien exploratoire. Aurait-il été plus judicieux d'en mener plusieurs, de mieux les analyser pour pouvoir les intégrer dans notre questionnaire. De plus, le fait d'avoir mis en ligne ce sondage

n'a pas permis aux participants de véritablement prendre conscience de l'objet et des visées de notre travail de recherche. Pour eux, cela s'est plus apparenté à une perte de temps, à des questions trop rébarbatives et surtout l'enjeu concret a été mal compris, malgré une description de celui-ci sur la page d'accueil du questionnaire. Ils se sont retrouvés seuls devant leurs machines à le compléter. Les contextes de recherche n'ont pas été toujours bien assimilés, constat que nous pouvons déduire des abandons avant d'avoir fini de répondre à l'ensemble des questions. Il aurait mieux valu être présent lorsque les élèves l'ont rempli, ne serait-ce déjà que pour reformuler les recherches d'information choisies et l'intérêt que leurs réponses ont pour nous et lever toute ambiguïté. En dernier lieu, il nous aurait fallu compléter notre recueil de données et nos analyses par des entretiens avec des individus possédant les mêmes caractéristiques que ceux qui ont répondu aux questions. Nous aurions été en mesure de déterminer le degré réel des tâches proposées, compléter nos conclusions par des données qualitatives, distinguer la perception et l'expression du besoin d'information chez les jeunes mais également participer à la définition des critères de sélection des sources pour ces derniers. Peut-être ne relèvent-ils pas pour eux de la même catégorie. Ne les ont-ils pas compris, tout comme les tâches de recherches ? Autant de questions qui resteront en suspens faute de temps. Notre étude comprend beaucoup de limites dont nous avons pleinement conscience et que nous venons d'explicitier, dans le but de tenir compte de l'apport discutable de nos résultats.

Malgré tout, nous pouvons constater que pour une tâche d'ordre scolaire où il y a un enjeu fort pour les jeunes (évaluation et obtention d'un diplôme), les variables importance et qualité sont fortement corrélées. Dans ce cas uniquement, nous pouvons affirmer qu'une de nos hypothèses est validée. Ce genre de recherche représente bien un besoin d'information élevé ou important pour les élèves, alors les ressources d'information sont sélectionnées selon des critères de qualité. Nous rejoignons les conclusions de Lu et Yuan sur le lien entre besoin important et critères relevant de la qualité lors de la phase de sélection des sources. En outre, l'évaluation finale peut correspondre à un besoin de résultats. Ainsi nous rejoignons les apports d'Agarwall et al. qui mettent en avant également les critères de qualité lors de l'accomplissement d'une tâche ressentie comme importante où il y a de forts enjeux. De fait, la corrélation entre importance et les critères d'accessibilité devrait être négative, c'est-à-dire que ces deux variables devraient évoluer en sens inverse. Or, nous remarquons qu'elles ne sont pas

du tout corrélées. Autrement dit, importance et accessibilité n'évoluent pas conjointement. En revanche, une recherche qui s'apparente à un besoin important pour les jeunes, surtout sur le plan social et culturel (tâche 3), nous permet de valider notre deuxième hypothèse. Dans ce cas précis, la corrélation entre importance et accessibilité est négative. Plus l'importance augmente et plus les critères d'accessibilité baissent. Cependant, l'intensité de la relation entre l'importance et la qualité reste faible voire nulle. Enfin, notre dernière tâche (tâche 1) exprimant un besoin fort va à l'encontre de nos hypothèses. Nous constatons que plus l'importance augmente et plus la qualité baisse (corrélation négative) ; l'accessibilité n'est pas corrélée à l'importance. Une recherche concernant l'orientation concerne de près les jeunes mais ne relève pas forcément d'un besoin d'information important où la qualité primerait. Serait-elle plus une recherche complexe qui nécessite une multitude d'informations. Dans ce cas, les critères d'accessibilité sont privilégiés pour Agarwall et al. Au final, nous ne sommes pas en mesure de généraliser et de valider nos hypothèses concernant un besoin d'information élevé ou ressenti comme important. Les critères relatifs à la qualité ne sont pas systématiquement utilisés pour sélectionner les sources d'information quand un besoin est important.

Pour ce qui est des recherches engendrant un besoin moins conséquent, moyen à bas, nous constatons qu'il n'y a aucune corrélation entre importance et accessibilité. Ce qui est somme toute normale, et va dans le même sens que nos hypothèses. Dans ce cadre là, le besoin d'information est peu élevé alors l'importance exprimée est moindre. Ainsi, en procédant au calcul de la corrélation entre accessibilité et importance, le résultat est nul. Nous interprétons alors que lors de l'expression d'un besoin d'information peu élevé, l'intensité de la relation entre importance et accessibilité est très faible voire inexistante. Ce qui conforte notre hypothèse sur ce lien ou plutôt ce non-lien entre les deux variables. De plus, pour ces mêmes tâches, la corrélation entre importance et qualité reste proche de 0. Autrement dit, l'intensité du lien entre importance et qualité n'est pas dominante si un besoin est perçu comme faible. En définitive, nos résultats attestent que pour un besoin d'information considéré comme peu important, les critères de qualité ne sont pas utilisés pour sélectionner des ressources. En procédant à une simple comparaison du nombre de critères retenus pour chaque tâche (somme), nous constatons que les critères relevant de l'accessibilité sont supérieurs à ceux exprimant la qualité d'une source quand un besoin d'information est considéré comme bas.

En conclusion, nous pouvons affirmer que les jeunes élaborent eux aussi des stratégies quand à la sélection de leurs sources d'information. Si le besoin d'information est estimé comme



important, alors les critères de qualité sont mis en avant au détriment d'autres éléments d'analyse. A contrario, plus le besoin est perçu comme peu important, bas, de faible intérêt, alors le chercheur va avoir recours à des critères d'accessibilité afin de sélectionner ses ressources d'information.

Ces résultats nous permettent de mettre en lumière d'autres constats auxquels nous n'avions pas songé. Nous pouvons témoigner que l'importance ressentie pour une tâche accentue le caractère urgent de sa réalisation et inversement. Dans toutes nos situations, la corrélation est forte entre ces deux variables, indépendamment du degré supposé du besoin. Ainsi plus une requête devient importante, plus celle-ci devient urgente.

Nous constatons également que lorsque le besoin est perçu comme élevé, les coûts ou l'effort demandé pour accomplir la requête suivent la même évolution. En revanche si le besoin reste bas, l'effort et l'importance ne sont pas corrélés. Existe-t-il une relation effective entre importance, urgence et effort ?

Pour ce qui est du rapport entre importance et sentiment de compétences, nous ne pouvons pas avancer de réelles conclusions. Dans le cas d'un besoin élevé, l'intensité est variable (0,3 à 0,5) entre capacités et importance. La relation est peu à moyennement intense. Que nous évoquent ces différents résultats ? Plus le besoin est important et plus le jeune se sent compétent pour mener à bien la recherche ? Cela signifie-t-il plutôt qu'il sait ce qu'il veut trouver ou va trouver ? Dans ce sens, le lien entre sentiment de compétences et importance résulte de la bonne expression du besoin d'information. L'individu est alors capable de cerner son besoin d'information et sait ce qu'il cherche. En revanche, le lien entre importance et sentiment de capacités est nulle dans le cas de recherches où s'exprime un besoin peu conséquent. Cela signifie que si l'importance vis-à-vis de la tâche augmente, le sentiment de compétences ne suit pas cette tendance lorsqu'un besoin est bas. Cela signifie-t-il que les jeunes ne se sentent pas compétent ou moins aptes à mener à terme une tâche de faible importance ? Pouvons-nous avancer l'idée selon laquelle le besoin n'est pas clairement identifié ou sous-évalué ?

Dernier point qui interpelle, la recherche 6 considérée comme de faible importance, ne l'est peut être pas pour les jeunes. Après réflexion, nous pouvons nous interroger sur le caractère collectif de cette tâche. En effet, un individu recherche des informations sur les films à l'affiche dans le but d'aller au cinéma avec des proches. La décision finale ne lui appartient

pas exclusivement. Dans ce cas, le besoin d'information n'est pas que personnel, comme nous l'avions affirmé. L'importance de ce genre de recherche peut être beaucoup plus conséquente car laisse entrevoir un intérêt collectif. Le lien entre besoin, importance et intérêt collectif pourrait faire l'objet d'une autre recherche.

Nos conclusions nous permettent de valider quelque peu les hypothèses que nous avons formulé à l'origine. Les jeunes sont des chercheurs d'information comme les adultes. Ils ont leurs propres stratégies de recherches et choisissent les sources selon des critères préétablis. Leur besoin réel s'avère être déterminant pour ce travail de sélection.

## CONCLUSION

Ce présent travail de recherche, mené pendant deux années, s'est attaché à prouver si les jeunes chercheurs d'information font des choix lors de la sélection des sources. Plus précisément, les critères utilisés sont-ils fonction de l'importance du besoin d'information ainsi exprimé. Cette hypothèse nous a interpellé à la suite de la lecture d'un article de 2011, issu de la revue scientifique américaine *JASIST*. Les auteurs ont mis en lumière la mise en application du principe de « satisfaisance » lors de la phase de sélection des sources, attitude que nous devons au chercheur américain Simon, à partir des années 1950. En résumé, lorsqu'un besoin est perçu comme important, les chercheurs vont sélectionner leurs sources selon des critères de qualité. En revanche, si le besoin est peu important alors les chercheurs privilégient les critères d'accessibilité. Toutefois, les études sur cette thématique ne se sont intéressées qu'au comportement logique des adultes. L'intérêt de notre recherche est là, dans le choix du public cible. Après avoir passé en revue la littérature scientifique sur les jeunes et la recherche d'information, les sources utilisées, le besoin d'information du public juvénile et le plus important, les critères que sont la qualité et l'accessibilité, notre étude possède une base théorique solide (*cf* 1<sup>ère</sup> partie : état de la question, p. 9). Celle-ci nous a permis de construire un outil d'investigation au plus près de nos hypothèses et des jeunes. Nous avons alors développé 6 tâches de recherche, exprimant un besoin d'information bas ou élevé. Nous avons diversifié les dimensions de la recherche (coûts et bénéfices) afin de mesurer l'évolution du besoin. Par le calcul du coefficient de corrélation, nous avons pu déterminer l'intensité de la relation entre l'importance vis-à-vis de la recherche proposée et d'autres variables comme l'urgence, l'effort demandé, les capacités pour la réaliser et les critères choisis. Nous pouvons attester que les jeunes ont recours, tout comme les adultes, à ce principe de « satisfaisance » pour sélectionner leurs sources d'informations. Le contexte scolaire illustre bien cette forte corrélation entre importance et qualité. Ces deux variables évoluent de la même manière, avec la même intensité. Toutefois, les autres résultats pour un besoin estimé élevé divergent quelque peu. Les tâches considérées comme peu importantes, illustrent le fait qu'il n'y a aucune corrélation entre importance et qualité. L'intensité de la relation entre importance et

les critères d'accessibilité est inexistante. Au mieux, elles évoluent en sens contraire ou alors elles ne sont pas corrélées, en d'autres termes, elles sont indépendantes l'une de l'autre.

Il est à noter et à bien retenir que nos conclusions ne sont pas généralisables. En effet, le besoin d'information est multiple. Il est difficile de déterminer pour chaque individu sa manière de ressentir et d'exprimer son besoin, de distinguer les critères de sélection utilisés et les autres dimensions que nous avons mis en œuvre. Ce terrain d'études est très intéressant et enrichissant mais possède bon nombre de limites (*cf* 4<sup>ème</sup> partie : discussion, p.52).

Notre mémoire n'est qu'un point de départ pour de nouvelles études auprès des jeunes chercheurs d'information. Le besoin est non palpable, personnel et multidimensionnel, il est alors difficile de le généraliser. Les conclusions que nous avons apporté méritent d'être approfondies à plus grande échelle. En prenant appui sur plus d'entretiens exploratoires, les questionnaires ultérieurs devront diversifier et mieux distinguer le besoin d'information. De plus, ils devront être complétés par d'autres entretiens ce qui dotera les résultats et conclusions de plus de légitimité et pourront être généralisés. Ce travail de réflexion et d'auto-réflexion des jeunes renforcerait l'intérêt pour le besoin comme élément primordial à toute recherche, intervenant à chaque étape. Pour chaque situation il y a un besoin. Les élèves n'en ont pas toujours conscience ou alors son expression est erronée par des facteurs extérieurs. La prise de conscience et l'expression du besoin d'information est une compétence centrale, que tout individu doit posséder et développer<sup>5</sup>. Il nous semble judicieux que les professionnels de l'information aient conscience des barrières qui se posent entre l'individu et la tâche à accomplir, afin de pouvoir l'aider à les dépasser et élaborer ses propres stratégies de recherche. De nombreuses études ont démontré que la non-réussite d'une recherche résulte de la mauvaise interprétation du besoin du chercheur. Ce n'est pas aux experts de l'information de dire aux chercheurs ce qu'il faut faire ; ils doivent les accompagner tout au long de ce processus, plus précisément à définir leur besoin réel en tenant compte de tous les éléments de la situation. Ainsi le jeune chercheur sélectionnerait ses sources avec ses propres critères et selon un calcul bénéfices/coûts. Du moins, il en aurait plus conscience et pourrait exprimer avec plus d'aisance sa démarche. Cela est intéressant car l'Institution scolaire, et *a fortiori* le monde professionnel, demande de plus en plus aux élèves d'explicitier leurs démarches de recherche lors de la restitution de leurs travaux. Nous pourrions aussi proposer que les

---

5 Tricot, André. (2004). *La prise de conscience du besoin d'information : une compétence documentaire fantôme ?*

professionnels de l'information, et plus spécialement les professeurs documentalistes, travaillent avec les élèves sur la définition et la catégorisation de leurs propres critères afin de sélectionner les sources. Ils attestent ainsi une certaine crédibilité aux informations, remise en cause avec Internet. Le but est de donner aux jeunes toutes les clés pour réussir dans notre société actuelle, dominée par les flux d'informations continus. Par ailleurs, d'autres pistes de réflexion ont été avancé suite à l'analyse des résultats comme un possible lien entre urgence, importance et effort ou encore le sentiment de compétences qui évolue conjointement avec l'importance de la tâche et du besoin.



## **BIBLIOGRAPHIE**

- AGARWAL, N. K.; XU, Y.; POO, D. C.C. (2011). A context- based investigation into source use by information seekers. *Journal of the american society for information science and technology*, vol. 62, n° 6, p. 1087- 1104.
  
- AGOSTO, D. (2002). A model of young people’s decision-making in using the Web. *Library & information science research*, vol. 24, p. 311-341.
  
- AGOSTO, D. (2006). Toward a model of the everyday life information needs of urban teenagers, part 1: theoretical model. *Journal of the american society for information science and technology*, vol. 57, p. 1394- 1403.
  
- BOUBEE, N.; TRICOT, A. (2010). *Qu' est-ce que rechercher de l' infomation*. Presses de l' ENSSIB.
  
- BOUBEE, N.; TRICOT, A. (2011). *L' activité informationnelle juvénile*. Lavoisier, Hermès Sciences publications.
  
- BOWLER, L. (2010). The self- regulation of curiosity and interest during the informtion search proces of adolescent students. *Journal of the american society for information science and technology*, vol. 61, p. 1332-13454.
  
- BYSTRÖM, K. (2002). Information and information sources in tasks of varying complexity. *Journal of the american society for information science and technology*, vol. 53, n°7, p. 581– 591.
  
- FIDEL, R.; GREEN, M. (2004). The many faces of accessibility: engineers perception of information sources. *Information Processing and Management*, vol. 40, p. 563–581.
  
- HIRSH, S. (1999). Children’s Relevance Criteria and Information Seeking on Electronic Resources. *Journal of the american society for information science*, vol. 50, p. 1265–1283.

- JULIEN, H. (1999). Barriers to adolescents' information seeking for career decision making. *Journal of the american society for information science*, vol. 50, n° 1, p. 38- 48.
  
- JULIEN, H. MICHELS, D. (2000). Source selection among information seekers: ideals and realities. *Canadian journal of information & library science*, vol. 25, n°1, p. 1- 18.
  
- JULIEN, H.; MICHELS, D. (2004). Intra- individual information behaviour in daily life. *Information processing & management*, vol.40, p. 547- 562.
  
- LU Y. L. (2010). Children's information seeking in coping with daily-life problems : an investigation of the fifth and sixth-grade students *Library & information science research*, vol. 32, p. 77-88.
  
- LU Y. L., YUAN Y.C. (2011). Shall I Google it or ask the competent villain down the hall ? The moderating rôle of information need in information source selection. *Journal of the american society for information science and technology*, vol. 62, p. 133-145.
  
- MADDEN, A.D; FORD, N.J; MILLER, D. (2007) Information resources used by children at an English secondary school. *Journal of documentation*, vol.63, n°3, p. 340-358.
  
- O' REILLY, C. A. (1982). Variations in decision makers' use in information sources: the impact of quality and accessibility of information. *Academy of management journal*, vol. 25, n° 4, p. 756- 771.
  
- RIEH, S.Y.; HILLIGOSS, B. (2008). *College student's credibility judgements in the information seeking process*. In METZGER, M.; FLANAGIN, A. *Digital media, youth, and credibility*. Cambridge: The MIT Press, p. 49-72.
  
- SAVOLAINEN, R. (2008). Source preferences in the context of seeking problem-specific information. *Information processing & management*, vol.44, p. 274- 293.
  
- SAVOLAINEN R. (2010). Sources preferences criteria in the context of every projects: relevance judgments made by prospective home buyers. *Journal of documentation*, vol. 66, n°1, p. 70-92.



- SAVOLAINEN, R.; KARI, J. (2006). User-defined relevance criteria in web searching. *Journal of documentation*, vol. 62, n° 6, p. 685- 707.
  
- SHENTON, A.; DIXON, P. (2004). The nature of information needs and strategies for their investigation in youngsters. *Library & information science research*, vol. 26, p. 296- 310.
  
- SHENTON, A.; DIXON, P. (2004). Issues arising from youngsters' information-seeking behavior. *Library & information science research*, vol. 26, p. 177- 200.
  
- TODD, R. (1999). Utilization of heroin information by adolescent girls in Australia: a cognitive analysis. *Journal of the american society for information science*, vol. 50, n°1, p. 10- 23.
  
- XU, Y.; CHEN, Z. (2006). Relevance Judgment: What Do Information Users Consider Beyond Topicality? *Journal of the american society for information science and technology*, vol. 57, n°7, p. 961–973.

-

## **Annexe 1 : Entretien préliminaire à la construction du questionnaire**

La personne interrogée est une jeune lycéenne de 16 ans.

L'entretien s' est déroulé par téléphone pour des raisons de transport, pendant 1 heure environ.

### **- As-tu recours à Internet au quotidien ?**

« J'utilise *Google*, mais j'aime pas m'en servir pour les devoirs ».

### **- Et donc tu utilises « Google » pour quoi faire ?**

« Pour chercher des informations sur des concerts et chanteurs. Comme je te l'ai déjà dis, j'utilises peu le net pour l'école ».

### **- Pour l'école, tu fais comment alors ?**

« Je regarde dans les manuels scolaires pour voir ce qui se raccroche au travail à faire. Je m'appuies sur mes cours et je demande à ma mère s'il le faut. Et si après tout ça, je suis pas plus avancée, je regarde sur *Google* ».

### **- Tu demandes de l'aide à tes proches, comment t'y prends-tu ?**

« Je demande à ma mère à la maison, quand je suis en train de bosser ou quand je rentre du lycée. Sinon avec mes amis, je leur demande directement au lycée, quand je pense à quelque chose. Et une fois dans ma chambre, je les contacte par SMS ou avec Twitter ».

### **- Que penses-tu de ce que tu trouves sur Internet ?**

« Les 1er résultats sont pertinents, suffisants et c'est ceux-là que je vais utiliser. Mais quand c'est Wikipedia, je compare avec d'autres trucs. C'est pas fiable car tu trouves tout et n'importe quoi vu que tout le monde écrit dedans. Enfin, les sites spécialisés sont pas fiables et difficiles à piger pour mon âge (incompréhensible, trop technique). C 'est ce que je pense en tout cas ».

### **- En quelques mots, explique-moi comment tu fais tes recherches ?**

« J'utilise en premier les manuels pour les définitions des « mots importants » de l'énoncé et je cherche sur Internet pour approfondir ces notions-là. Après ma mère est toujours là pour m'aider, mon grand frère aussi d'ailleurs ».

## **Annexe 2 : Les 6 tâches de recherche utilisées dans le questionnaire**

Tâche 1 : La semaine prochaine, tu te rends à un salon des métiers. Pour préparer cette sortie, tes professeurs te demandent de choisir les 3 stands ou les 3 métiers que tu veux voir en priorité en t'aidant d'Internet.

Tâche 2 : Imagine que tu passes une heure au CDI. Tu te consacres à la constitution du dossier en Histoire des arts, dossier que tu présenteras le jour du Brevet.

Tâche 3 : Demain, tu es invité(e) à une émission TV/ radio. Tu vas pouvoir rencontrer ta star préférée ! Tu vas alors rechercher des informations pour pouvoir lui poser des questions.

Tâche 4 : Pour le cours de demain matin, 8h, tu dois avoir illustré la leçon avec des images. Il est 21h et tu ne l'as toujours pas fait ou tu as oublié. Comment vas-tu t'y prendre ? Selon toi, cette tâche est-elle importante ? *(pour l'école mais secondaire)*

Tâche 5 : On est jeudi. Tu vas à un concert, un spectacle ou à un match samedi. Comment vas-tu t'habiller ? Tu consultes la météo pour en avoir une petite idée.

Tâche 6 : Ce week-end tu irais bien voir un film avec tes amis ou ta famille. Mais avant, tu consultes la programmation du cinéma le plus proche.

### **Annexe 3 : Les 12 critères de sélection proposés dans le questionnaire**

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1: familiarité et habitude d'usage                              | (accessibilité) |
| 2: le contenu correspond à ce que je recherche                  | (qualité)       |
| 3: cette source me fait gagner du temps                         | (accessibilité) |
| 4 : il y a beaucoup de détails et d'informations                | (qualité)       |
| 5: la présentation est aérée, le format est adapté à mon niveau | (accessibilité) |
| 6: cette source est reconnue par un grand nombre                | (qualité)       |
| 7: le vocabulaire est adapté à mon niveau, compréhensible       | (accessibilité) |
| 8: digne de confiance car citation des sources                  | (qualité)       |
| 9: cette source est disponible quand j'en ai besoin             | (accessibilité) |
| 10 : l'information est actualisée, valide                       | (qualité)       |
| 11 : accès gratuit  | (accessibilité) |
| 12 : les informations peuvent servir de complément              | (qualité)       |