

Chapitre 1

Le diagnostic informationnel

André Tricot¹ rappelle les définitions liées au besoin d'information. Nous en retiendrons ici celle qui consiste à réaliser pleinement « *le besoin d'information correspondant à un manque de connaissance d'un individu dans une situation, ce manque de connaissance empêchant l'individu de comprendre ou d'agir de façon optimale dans la situation* ». Pour A. Tricot et J-F Rouet², et d'un point de vue humain, la recherche d'informations (RI) présente trois caractéristiques essentielles « *il s'agit d'abord d'une activité complexe, qui fait largement appel aux connaissances individuelles et donc à la mémoire (mémoire à long terme, mémoire de travail) ; ensuite, cette activité passe par le traitement d'informations (le plus souvent textuelles), et fait donc appel à la compréhension ; enfin la RI implique l'exécution d'un certain nombre d'actions successives visant à transformer la situation de son état initial vers le but, et s'apparente donc à la résolution de problèmes* ». Un simple examen analytique permet d'anticiper des situations de recherche complexes. Pour cela, nous proposons de définir la notion de savoirs, de compétences informationnelles, d'organiser son aire géographique au regard des centres de ressources disponibles afin de repérer un support, un auteur, un concept. Pourquoi ne pas utiliser une carte heuristique pour recenser chaque élément de votre démarche documentaire ?

Les objectifs opératoires

- Évaluer ses aptitudes à utiliser Internet dans un environnement informatique complexe.
- Distinguer et articuler différents savoirs selon les formats proposés.
- Formuler ses besoins informationnels au regard du paysage documentaire universitaire et ses objectifs institutionnels.
- Cerner ses besoins documentaires pour démarrer une logique de recherche d'information.
- Organiser ses étapes de la démarche documentaire avec les outils appropriés.
- Lire les articles en anglais dans le paysage international des ressources scientifiques.

1. Les savoirs : savants, institutionnels, documentaires

Selon le CNRTL³, les savoirs, relèvent d'un « *ensemble des connaissances d'une personne ou d'une collectivité acquises par l'étude, par l'observation, par l'apprentissage et/ou par l'expérience [...]. Ensemble de connaissances acquises, d'expériences vécues dans un domaine, dans une discipline, dans une science, dans une profession* ». Dans le domaine de la santé, la littérature professionnelle alimente la réflexion de pratiques avancées, sa production éditoriale participe à la construction de la société des savoirs.

Le « savoir⁴ » suppose certaines subdivisions interdisciplinaires (lieu technique, artistique, scientifique...) et une arborescence qui découle de cette globalité distributive, suivant la communauté visée (lieu scolaire, culturel...).

Nous définissons les savoirs savants, institutionnels et documentaires en imbriquant ces champs pour en dégager une certaine perspective cohérente et constructive. Formaliser des typologies est toujours une interprétation personnelle qui nécessite cependant une prise de décision intellectuelle assumée pour articuler des logiques intégratives.

Les savoirs savants : ensemble des savoirs produits par la science qui relèvent ici plutôt des sciences humaines et médicales dans un contexte paramédical. Nous les distinguons du savoir enseigné (apprentissage théorique et/ou pratique, à partir de la production des savoirs savants). Ils comprennent plusieurs acceptions, mais nous retenons qu'ils concernent tant les théories qui ont conduit à produire des propositions de recherche que les éléments historiques (la genèse) employés comme la perspective de mise en pratique de ces résultats par une communauté donnée (spécialistes, praticiens, experts...)

Les savoirs institutionnels : ensemble des savoirs produits par une classe professionnelle rattachée à ses tutelles spécifiques pouvant éditer leur documentation (littérature grise, exemple des recommandations, protocoles...) et pouvant être éditée par des éditeurs spécialisés. Nous distinguons ces savoirs institutionnels (empiriques, théoriques) des savoirs académiques, relevant d'un apprentissage formel. Ces savoirs contributifs à la recherche et/ou à la pratique soignante appartiennent au lieu arbitraire des praticiens-chercheurs qui ont pour objectif la qualité de services rendus à la personne (soignée).

Les savoirs documentaires, distributeurs des savoirs savants et institutionnels

La méthodologie de classification appartient aux professionnels des sciences de l'information. Dans une logique de redistribution et d'appropriation des savoirs documentaires, des étapes transversales s'inscrivent naturellement entre ces professionnels et les utilisateurs pour mettre en œuvre des projets didactiques communs et viser ainsi leur autonomie. L'identification de contenu et son analyse font partie d'un processus commun mettant les uns en situation d'organisation rationnelle d'une documentation scientifique et professionnelle, et les autres en situation de comparaison

documentaire, afin de produire ou de valoriser de nouvelles connaissances. L'enjeu d'une articulation entre ces différents savoirs revient à l'énonciation d'un problème qui prend toute sa valeur lorsque les savoirs (savants, institutionnels) préexistent dans la société culturelle donnée, c'est-à-dire rationaliser suivant des modalités codifiées. La formalisation des pratiques documentaires d'une institution (établissement de formation, hôpital...) relève d'outils adaptés (base de données), de méthodologie et d'exploitation des sources d'information. Cet ensemble est construit sur des fondements interdisciplinaires impliquant toutes formes d'apprentissages et fait de la recherche documentaire un objectif institutionnel intégré dans le processus de formation tout au long de la vie. Les savoirs savants, produits par des spécialistes, experts (infirmiers, médecins, psychologues, kinésithérapeutes...) en la matière sont hiérarchisés selon des savoirs documentaires produits par les professionnels de la documentation. L'organisation et la rationalisation s'effectuent selon les règles transmises d'un côté par les éditeurs, les correcteurs, les objectifs, les précurseurs d'une situation de soin. L'art de rechercher cette production à caractère scientifique puise son questionnement dans la logique d'appropriation qui se différencie selon la pratique documentaire de l'un et de la nature du langage employé par l'autre. Ainsi, les thésaurus (en santé mentale par exemple) illustrent le point de rencontre crucial entre la gestion de contenu et l'analyse de celui-ci. La documentation relève d'une discipline faisant trop souvent illusion de vitrine virtuelle ne nécessitant pas de compétences documentaires spécifiques mais faisant appel à des doigts magiques trouvant la réponse instantanément pour satisfaire un besoin intellectuel. Nous évoquerons ces compétences numériques dans le cadre de l'enseignement documentaire pour accompagner les usagers à interroger des bases de données pour analyser, utiliser une production littéraire personnalisée. Toutefois, et comme le cite M. Frisch⁵, il ne s'agit pas de réduire les apprentissages documentaires, traduits par des habilités, des savoir-faire, à l'élaboration de compétences, mais de concevoir ces savoirs comme des concepts pour ne pas en rester à des pratiques non formalisées. Nous inscrivons l'articulation de ces savoirs dans une vision métacognitive, qui, selon Jacques Perriault⁶ « se compose : 1) de la connaissance consciente, relevant de la verbalisation, des processus cognitifs que l'on sait gérer, par exemple : se demander, aussitôt après la lecture d'un chapitre, quel en est le sens et l'argumentation ; 2) de la capacité à mettre en œuvre et à contrôler délibérément les mécanismes autorégulateurs qui dirigent et guident les stratégies cognitives. Tel serait le processus par lequel l'étudiant active et gère les actes de connaissances (cognition), des conduites (behaviours) et des affects, en vue d'un but à atteindre ».

Des distinctions sont nécessaires pour interagir avec des outils et des connaissances. C'est par une prise de conscience que chaque utilisateur est ici producteur de nouveaux savoirs conduisant ainsi à la transformation didactique des éléments utilisés (reformulation, citation...). Ces connaissances visent l'évolution pratique ou théorique d'un ensemble de questionnements justifiés par un parcours éditorial défini dans son espace spatio- temporel balisé avec un champ de compétences.

2. La construction de son scénario d'apprentissage avec des compétences informationnelles

L'expression « compétences informationnelles » désigne « *l'ensemble des compétences permettant à une personne d'évoluer dans la société du savoir et d'utiliser l'information de façon critique en vue de répondre à un besoin, qu'il s'agisse de résoudre un problème, de prendre une décision, de développer ses connaissances, de créer un document, une œuvre ou un produit ou, plus simplement, de poursuivre sa formation.* » (Direction des bibliothèques, 2004).

Les auteurs du PDCI⁷ (Programme de développement des compétences informationnelles, Université du Québec, 2008) ont défini sept normes de compétences informationnelles. Nous les proposons tout au long de cet ouvrage, pour en dégager ensuite des objectifs informels et personnels.

La personne compétente dans l'usage de l'information

1. Reconnaître son besoin d'information et sait déterminer la nature et l'étendue de l'information nécessaire pour y répondre.
 - 1.1. Définir et exprimer clairement son besoin d'information.
 - 1.2. Identifier plusieurs sources potentielles d'information de types et de formats différents.
 - 1.3. Évaluer les coûts et les avantages liés à l'obtention de l'information nécessaire et choisir les modalités d'obtention les plus appropriées.
 - 1.4. Réévaluer la nature et l'étendue de son besoin d'information.
2. Savoir accéder avec efficacité et efficience à l'information dont elle a besoin.
 - 2.1. Choisir les méthodes de repérage ou les outils d'accès à l'information les plus appropriés pour trouver son information.
 - 2.2. Élaborer et exécuter efficacement des stratégies de recherche.
 - 2.3. Repérer (en ligne ou en personne) l'information en utilisant une variété de méthodes de recherche.
3. Savoir évaluer de façon critique tant l'information que les sources dont elle est tirée et sait intégrer cette information à ses connaissances personnelles et à son système de valeurs.
 - 3.1. Évaluer l'utilité de l'information repérée.
 - 3.2. Résumer les idées principales présentes dans l'information recueillie.
 - 3.3. Comprendre et utiliser les critères reconnus dans son champ disciplinaire pour évaluer l'information et ses sources.

- 3.4. Valider sa compréhension et son interprétation de l'information en discutant avec des collègues, des experts ou des praticiens dans son domaine.
- 3.5. Évaluer si la recherche effectuée est satisfaisante ou doit être révisée.
4. Savoir développer, individuellement ou comme membre d'un groupe, de nouvelles connaissances en intégrant l'information à ses connaissances initiales.
 - 4.1. Extraire, colliger, enregistrer et gérer l'information repérée et les sources d'information choisies.
5. Savoir utiliser l'information recueillie ou nouvellement générée pour réaliser ses travaux.
 - 5.1. Classifier, enregistrer et manipuler l'information pour réaliser ses travaux.
 - 5.2. Synthétiser les idées principales pour construire de nouveaux concepts.
 - 5.3. Déterminer si l'information satisfait les besoins de son travail ou tout autre besoin d'information.
 - 5.4. Réviser le processus de réalisation de son travail.
 - 5.5. Communiquer efficacement aux autres le fruit de son travail.
6. Comprendre les enjeux culturels, éthiques, légaux et sociaux liés à l'usage de l'information et se conformer aux exigences éthiques et légales liées à cet usage.
 - 6.1. Comprendre les enjeux culturels, éthiques, légaux et socio-économiques de l'information et des technologies de l'information.
 - 6.2. Respecter la législation, les règlements, les politiques institutionnelles et l'étiquette quant à l'accès et à l'utilisation de l'information.
 - 6.3. Reconnaître lors de la diffusion de son travail l'utilisation qui a été faite de l'information.
7. Reconnaître l'importance d'acquérir des compétences informationnelles dans la perspective d'une formation continue.
 - 7.1. Reconnaître que la compétence informationnelle exige une mise à jour continue des connaissances et des apprentissages technologiques.
 - 7.2. Évaluer si la nouvelle information a des implications sur les institutions démocratiques et sur le système de valeurs individuelles et si elle cherche à en combler les écarts.

Ces compétences permettant ainsi de viser des objectifs performants, facilitent les étapes de la recherche documentaire. Nous proposons les pistes de réflexions pédagogiques suivantes pour appréhender chaque étape décrite.

- Adopter une attitude d'apprenant face à la complexité documentaire pour déterminer les interactions sociales, savantes et techniques.
- Anticiper la masse d'informations à interroger au regard de sa méthodologie de recherche pour accéder à la bonne réponse documentaire, tant sur le contenu que sur le format et le moyen d'y accéder.
- Établir ses critères d'évaluation quant à la pertinence des ressources pour favoriser les échanges lexicographiques avec les professionnels de la documentation et les directeurs de mémoire.
- Veiller à la cohérence conceptuelle des savoirs hiérarchisés pour participer à l'élaboration de nouvelles connaissances.
- Actualiser et analyser ses sources pour en intégrer les éléments les plus probants et assurer la qualité de son travail rédactionnel.
- Attribuer et redistribuer les valeurs scientifiques et professionnelles sous tous ses aspects (droit, éthique) en vue de répondre à une action éditoriale de qualité.
- S'inscrire dans une démarche documentaire visant l'autonomie informationnelle et remobiliser des savoir-faire dans diverses situations tout au long de la vie.

À l'heure des MOOC⁸, de l'apprentissage institutionnel⁹ à distance, par exemple à partir de l'université médicale virtuelle francophone¹⁰, avec les projets numériques comme ISTE¹¹, les savoirs scientifiques se multiplient sur le Web. Il convient de gérer, sauvegarder et utiliser ces savoirs de façon ordonnée.

3. L'organisation des savoirs

La carte heuristique est un outil pédagogique permettant de recenser la somme des savoirs collectés. Voici un exemple de carte heuristique pour visualiser l'ensemble des tâches à réaliser pour effectuer une recherche d'information, dans le but de réaliser une communication écrite.

