Des processus aux pratiques : quels modèles informationnels pour analyser l'accès à l'information en contexte professionnel ?

Madjid Ihadjadene, Stéphane Chaudiron

▶ **To cite this version:**

Madjid Ihadjadene, Stéphane Chaudiron. Des processus aux pratiques : quels modèles informationnels pour analyser l'accès à l'information en contexte professionnel ?. Evolutions technologiques et information professionnelle : pratiques, acteurs et documents, Dec 2009, France. pp.1-12. hal-00468728

HAL Id: hal-00468728
https://hal.science/hal-00468728

Submitted on 31 Mar 2010

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.

Des processus aux pratiques : quels modèles informationnels pour analyser l'accès à l'information en contexte professionnel ?

Madjid Ihadjadene (Université de Paris 8, laboratoire Paragraphe)

Stéphane Chaudiron (Université de Lille 3, laboratoire GERiiCO)

Mots-clés

Pratiques informationnelles ; comportement de l'usager ; recherche d'information ; management de l'information ; analyse du domaine ; analyse de l'activité ; tâches ; groupes professionnels ; socialisation.

1. INTRODUCTION

Il existe depuis plusieurs années, en SIC mais également dans d'autres disciplines, notamment la sociologie des usages, la psychologie cognitive ou encore les sciences de la gestion et du *management*, différents courants de recherche qui s'intéressent à la question des pratiques informationnelles des usagers dans le cadre de leur activité professionnelle. Le terme même de « pratiques informationnelles » mérite d'être précisé tant il est polysémique car, suivant les communautés de chercheurs, son périmètre est plus ou moins vaste et plus ou moins clairement circonscrit. Dans cet article, nous réserverons le terme de « pratiques informationnelles » pour désigner la manière dont l'ensemble des dispositifs (techniques comme les logiciels ou non comme les bibliothèques), des sources (en particulier d'informations mais aussi les ressources humaines), des compétences cognitives et habilités informationnelles sont effectivement mobilisés dans les différentes situations de production, de recherche, et de traitement de l'information. Historiquement en SIC, les premières études en contexte professionnel se sont attachées à décrire les pratiques informationnelles des bibliothécaires, des scientifiques et des universitaires. Peu à peu, les recherches se sont élargies à d'autres professions (comme les médecins, les journalistes, les cadres dirigeants, les juristes…) puis se sont intéressées, non plus aux professions définies chacune comme un ensemble homogène et cohérent, mais aux tâches accomplies dans les contextes de travail.

De très nombreux modèles, principalement d'origine nord-américaine, britannique et scandinave, ont ainsi été développés depuis les années 1980 qui visent à expliciter les pratiques d'accès à l'information, terme qui traduit ici l'expression anglaise de *information seeking behavior* (par différenciation de *information searching* qui nous traduisons lui par « recherche d'information »). Comme nous l'avons montré ailleurs [Chaudiron, 2001], ces modèles prennent racine dans les premiers travaux empiriques initiés dès le milieu des années 50 dans le cadre de l'évaluation des systèmes de recherche d'information (SRI). Ces travaux se sont progressivement « autonomisés » pour constituer dans les années 1980 un domaine de recherche à part entière. Un panorama relativement récent de ces travaux a été publié par l'ASIST (*American Society for Information Science and Technology*) en 2005 [Fischer *et al.*, 2005] et nous avons présenté ailleurs [Chaudiron, 2004] un certain nombre de ces modèles.

Dans cet article, nous essayons de montrer l'évolution de ces modèles qui sont passés d'une perspective centrée sur le processus et sa décomposition en tâches à une perspective plus globale intégrant les différents éléments du contexte, notamment professionnel, pour s'élargir enfin à la

question des pratiques informationnelles. Le passage de l'analyse des processus à l'analyse des pratiques nécessite de revisiter les cadres théoriques de référence et a imposé de s'ouvrir à d'autres approches, notamment aux travaux portant sur les univers professionnels et sur la question de la socialisation des individus au travail.

Nous présentons dans la première section quelques modèles, issus des sciences de l'information (*Library and information science*), qui sont représentatifs des deux courants, « *process-oriented* » et « contextuelle ». Puis, dans la seconde partie, nous présentons un courant de recherche issu des sciences de la gestion et du *management* qui vise à analyser les pratiques informationnelles des décideurs d'entreprises en contexte de veille stratégique afin de les aider à améliorer leur manière de rechercher et de traiter l'information. Ce deuxième courant s'est constitué de manière autonome par rapport aux courants issus des sciences de l'information et présente notamment l'intérêt de poser la question de l'accès à l'information dans le cadre de la modélisation d'une pratique professionnelle qui est celle des veilleurs et des décideurs d'entreprise.

2. La diversites des modeles en Sciences de l'information

En sciences de l'information, les approches « *process-oriented* » ont très rapidement occupé une place centrale. En réaction aux approches évaluatives centrées sur la technique, les modèles centrés sur l'usagers ont ainsi mis l'accent sur la dimension comportementale et cognitive des utilisateurs en situation de recherche d'information. D'autres courants de recherche sont ensuite apparus qui ne se sont plus intéressés à l'utilisateur comme individu isolé face à un dispositif mais à l'usager resitué dans son contexte, notamment social, culturel et linguistique. Ces approches cherchent alors à intégrer dans l'analyse des pratiques informationnelles l'impact des dynamiques interpersonnelles et sociales.

2.1. L'approche « *process oriented* »

La première catégorie des travaux sur les comportements de recherches des professionnels vise à définir les tactiques et les stratégies de recherche d'information des professionnels en vue d'améliorer les systèmes de recherche d'information (SRI) et/ou d'aider les utilisateurs de ces systèmes à les utiliser plus efficacement. Ainsi Marcia Bates a proposé différents modèles visant à décrire le processus de recherche d'information dont le point commun est d'insister sur la notion d'interactivité entre l'usager et le dispositif d'accès à l'information. Le modèle de Marcia Bates [Bates, 1989] correspond à une approche que l'on qualifie de « *process-oriented* » dans la mesure il a pour objectif d'aider l'usager dans sa quête de l'information. Alors qu'il est reconnu que le contexte joue un rôle important en recherche d'information (RI), peu de systèmes opérationnels en tiennent compte.

Un ensemble d'auteurs dont [Jarvelin et Ingwersen, 2004] ont suggéré d'introduire la notion de tâche dans le processus de RI. En concevant des représentations de tâches et en élaborant des taxonomies orientées tâche, ces auteurs souhaitent intégrer cette recherche d'information avec les connaissances passés de l'usager et d'élucider l'usage qui sera fait de l'information trouvée. Toujours dans le même courant cognitif, W.-Y. Cheuk [Cheuk, 1999] a travaillé pour sa part sur le niveau de compétence et d'expertise en recherche d'information et montre que chez des ingénieurs en situation de travail les stratégies d'accès à l'information varient selon les étapes de la tâche à effectuer.

Dans ce même courant « *process-oriented* », D. Ellis, D. Cox et K. Hall [Ellis *et al.*, 1993] ont mené une étude sur les pratiques informationnelles des chercheurs en sciences sociales et en physique à la suite de laquelle ils ont identifié huit phases dans le processus de recherche :

(1) début (*starting*) ou l'utilisateur commence sa recherche d'information et identifie un ensemble de références ;

(2) l'enchaînement ou la liaison (*chaining*) des concepts et des références appropriés ;

(3) la navigation (*browsing*) dans les sources ;

(4) la comparaison (*differentiating*) et la sélection des sources ;

(5) la surveillance (*monitoring*) des nouveautés ainsi que le contrôle de la pertinence de l'élément retenu pour leur objet ;

(6) l'extraction (*extracting*) des informations précises et jugées pertinentes dans les sources sollicitées ;

(7) la vérification (*verifying*) de la conformité des résultats par rapport aux objectifs et s'assurer que toutes les facettes du problème ont été résolues ;

(8) la finalisation (*ending*) de la recherche particulière qui peut se matérialiser par la rédaction de travaux.

Bien que centrés sur l'utilisateur, ces différents modèles ont comme point commun de prêter peu d'attention au contexte, notamment professionnel, dans lequel celui-ci exerce sa recherche d'information et à privilégier l'analyse du processus. L'inscription sociale de l'utilisateur et le contexte d'usage du ou des dispositifs d'accès à l'information sont peu voire pas considérés.

2.2. L'APPROCHE « CONTEXTUELLE »

À la suite de ces travaux, G. Leckie, K. Pettigrew et C. Sylvain [Leckie, Pettigrew et Sylvain, 1996] ont proposé un modèle plus global visant moins à décomposer le processus de recherche en tant que tel qu'à prendre en compte les contextes professionnels des individus au travail (ingénieurs, professionnels de la santé, avocats). Outre leur volonté de ne plus s'attacher uniquement à représenter le seul processus de recherche, l'aspect le plus original de cette approche réside dans la partie concernant les facteurs qui déterminent les besoins d'information, à savoir les rôles professionnels et les tâches qui leur sont associées.

Pour ces auteurs, les besoins d'information sont en effet déterminés par les tâches, qui sont elles-mêmes directement déduites des rôles professionnels. Ces rôles professionnels sont communs à l'ensemble des professions considérées dans l'étude : fournisseur de service, administrateur ou *manager*, chercheur, formateur et apprenant. À chacun de ces rôles correspondent des tâches qui, à la différence des rôles, varient selon les professions (encadrement, rédaction de rapports, conseil, etc.). Un certain nombre de variables influencent les besoins d'information, comme les caractéristiques démographiques, la nature de la profession, le statut du chercheur et la localisation géographiques. Deux types de facteurs affectent la recherche d'information : d'une part les sources d'information qui peuvent être formelles ou informelles, internes ou externes, orales ou écrites, et d'autre part la conscience de l'utilité de l'information (*awareness of information*) et la perception du processus de recherche (familiarité et expérience, fiabilité, présentation, opportunité, coût, qualité, accessibilité). Les auteurs soulignent que ces facteurs ne doivent pas être considérés isolément, mais qu'ils fonctionnent en interaction.

R. Taylor [Taylor, 1991] suggère également que si les caractéristiques et les profils des usagers sont importants, l'environnement de l'utilisation de l'information est un facteur déterminant pour comprendre et étudier les comportements informationnels. Pour lui, c'est en particulier le contexte du travail professionnel qui explique la diversité des comportements. Il propose donc un modèle appelé *Information Use Environment* qui sera réexaminé plus tard par H. Rosenbaum [1996]. R. Taylor définit cet environnement comme un « ensemble d'éléments qui exercent une influence sur la circulation de l'information entre individus ou groupes d'individus et qui, de ce fait, constituent des critères permettant de juger de la valeur de l'information dans un contexte précis » [Taylor, 1986]. Il identifie trois types principaux d'environnements d'utilisation de l'information : l'environnement géographique (le pays), l'environnement organisationnel (l'entreprise) et enfin l'environnement

social/intellectuel/culturel, représenté par des ensembles de personnes qui partagent des valeurs et des intérêts communs donc un *habitus* au sens bourdieusien du terme. Dans son modèle, R. Taylor s'intéresse spécifiquement à l'environnement organisationnel d'utilisation de l'information dont il identifie quatre composantes principales :

- Les groupes d'usagers : Ils sont caractérisés par leurs formations antérieures et/ou par des activités spécifiques. Il est possible de les subdiviser en professionnels (ingénieurs par exemple), en entrepreneurs et investigateurs, en groupes d'intérêt spécifique (consommateurs, groupes de citoyens, groupes ethniques, etc.) et enfin en groupes socio-économiques particuliers (minorités, personnes âgées, etc.). R. Taylor suggère de prendre en compte dans les études un ensemble de variables démographiques (âge, sexe) et non démographiques (réseau social, prise de risque, usage des médias, etc.) qui sont susceptibles d'influer sur les comportements informationnels des groupes ;
- Les problèmes : R. Taylor suggère d'étudier les situations problématiques relatives à chacun des groupes d'usagers. Il a ainsi identifié onze dimensions de problèmes (structure, complexité, familiarité, etc.…) qui servent de critères pour juger la pertinence de l'information. Chaque environnement d'utilisation de l'information possède une catégorie de problèmes qui lui est propre ;
- L'environnement structurel de ces groupes, qui comporte notamment l'aspect hiérarchiques de réalisation des activité, la diversité des situations de travail, le style de management, le type d'information requise, la circulation et l'accessibilité à l'information. Ces facteurs influencent le comportement des individus envers l'information ;
- La résolution de situations problématiques qui détermine la manière de traiter les problèmes et de prendre des décisions dans l'entreprise. Cela influe généralement sur les attitudes envers l'information, en particulier les types d'information qui sont jugées utiles pour des utilisations spécifiques.

En s'appuyant sur ces travaux, H. Rosenbaum [Rosenbaum, 1996] propose de développer et d'enrichir le modèle informationnel de R. Taylor en prenant en compte le contexte d'usage de l'information dans les organisations. Il présente un modèle dans lequel les règles techniques et procédurales jouent un rôle dominant dans la définition des pratiques informationnelles et qui évoluent en fonction du contexte technologique et humain. Le second élément structurel concerne les ressources utilisées, en particulier les dispositifs technologiques ainsi que les produits informationnels. Les deux dernières composantes du modèle de H. Rosenbaum ont trait aux problèmes et à la résolution de problèmes dans l'environnement d'utilisation de l'information.

Les deux approches suivantes considèrent la question des pratiques informationnelles dans le cadre plus général du *management* stratégique de l'entreprise. C. Choo, B. Detlor et D. Turnbull [2000a] proposent de leur côté un modèle global (« *Human Information Seeking : an Integrated Model* ») où l'on retrouve à la fois la manifestation du besoin d'information, la recherche de l'information et l'utilisation de l'information. Les auteurs mettent l'accent à la fois sur l'individu et sur le groupe. C'est pourquoi il parle du traitement de l'information par les individus mais aussi du traitement de l'information au sein de l'organisation. Pour C. Choo, il est nécessaire de considérer l'information non comme un objet, mais plutôt comme le résultat d'une construction subjective ; à ce niveau, les facteurs cognitifs, affectifs et situationnels jouent un rôle déterminant mais sont à considérer dans le cadre de l'organisation.

Toujours dans le cadre des entreprises, T. Davenport [Davenport, 1997] analyse pour sa part l'insuffisance et les limites d'une gestion strictement automatisée de l'information. Il incite les *managers* à adopter une approche qui tienne compte de toutes les composantes critiques de la maîtrise de l'information et propose un modèle d'écologie informationnelle qui distingue six composantes dans l'environnement informationnel des organisations :

(1) la définition d'une stratégie d'information ;

(2) la gouvernance informationnelle ;

(3) la culture et le comportement informationnel ;

(4) le réseau des professionnels de l'information ;

(5) les processus informationnels ;

(6) et l'architecture d'information.

Les deux approches, de C. Choo et T. Davenport, s'appuient sur les modèles informationnels en sciences de l'information en prenant également en compte les dimensions cognitives et affectives, en plus de la dimension contextuelle. On peut ainsi constater que les approches « *process-oriented* » et « contextuelle » ne s'opposent pas mais se complètent.

L'élément commun à l'ensemble de ces modèles est une critique du mode de conception des systèmes d'information (SI) qui réduit la question informationnelle aux seules données qui sont traitées par les systèmes, ce qui explique en partie les résistances des usagers aux différents systèmes d'informations. Nous pouvons ainsi rejoindre les conclusions des travaux pionniers de Anne Marie Laulan [Laulan, 1985] pour qui ces résistances s'expliquent en partie par l'absence, lors de la conception des SI, de la prise en compte d'un ensemble de facteurs, en particulier les contextes organisationnel et politiques, l'imaginaire social et l'importance des représentations symboliques des utilisateurs.

3 : LES MODELES ISSUS DES SCIENCES DE LA GESTION

La question des pratiques informationnelles dans les organisations fait également l'objet de nombreux travaux qui s'inscrivent dans le champ des sciences de la gestion et du *management*. Contrairement aux modèles issus des sciences de l'information, l'objectif n'est pas ici de concevoir un modèle général d'analyse des pratiques d'accès à l'information mais de rendre plus efficace le comportement des professionnels face à l'information stratégique. Cette visée est également perceptible dans plusieurs modèles issus des sciences de l'information, en particulier dans l'approche « *process-oriented* », mais est ici centrale.

De plus, contrairement aux modèles issus des sciences de l'information qui ont peu à peu évolué vers une en compte des pratiques à partir de modèles initialement centrés sur l'utilisateur, les sciences de gestion se sont d'emblée intéressés aux pratiques informationnelles, en considérant l'accès à l'information comme une étape, certes importante mais intégrée dans un processus beaucoup plus large.

Un des terrains d'analyse privilégiés est celui de la veille stratégique et de l'intelligence économique dans lequel la question des pratiques informationnelles des responsables d'entreprises et de l'organisation en tant qu'entité s'impose avec force depuis quelques années. La rencontre du *management* et des outils d'aide à la décision s'est traduit par un ensemble de concepts, méthodes et outils qui ont donné lieu à une réflexion sur le comportement, les besoins et les pratiques collectives d'accès et de traitement de l'information. En contexte de veille stratégique, l'enjeu informationnel est, dès l'apparition des signaux faibles, de fournir une réponse adaptée et d'essayer de convertir ces informations en des indices mesurables ou quantifiables dans le système d'information afin que les dirigeants puissent prendre des décisions. Il existe un ensemble de modèles qui essayent de rendre compte de ce processus de veille parmi lesquels :

- *Strategic Scanning Process* (Aguilar, 1967),
- *Strategic environmental scanning* (Stoffels, 1982),
- *Stratégic information scanning system* (Aaker, 1983),
- Surveillance de l`environnement (Thiétart, 1984),

- *Environmental scanning* (Jain, 1984 ; Lenz et Engledow, 1986 ; Choo, 2002),
- *Environmental intelligence* (Stoffels, 1982 ; Lenz et Engledow, 1986),
- *Business intelligence* (Gilad et Gilad, 1986),
- *Environmental analysis* (Lenz et Engledow, 1986),
- *Chief Scanning Behaviour* (Daft *et al.*, 1988),
- Structure de Surveillance Sectorielle Systématique (Jakobiak, 1992),
- *Competitive Intelligence* (Jaworski et Wee, 1993),
- *Environmental Uncertainly* (Sawyerr, 1993),
- *Scanning Behaviour* (Elenkov, 1997),
- *Strategic intelligence systems* (Montgomery et Weinberg, 1998).

On trouvera dans [Choo *et al.*, 2000b] et [Ayachi, 2007] une présentation détaillée de ces modèles. Certains auteurs ont étudié la place de la recherche d'information dans le processus de veille, d'autres les sources utilisées et d'autres encore les pratiques informationnelles des cadres et des dirigeants d'entreprises. Ce courant de recherche tient compte du fait que les individus utilisent des outils lors de leurs interactions avec l'environnement notamment organisationnel. Cette conception postule que les comportements des acteurs de l'organisation soient déterminés par la structure, les procédures et la culture de celle-ci. Contrairement aux sciences de l'information, les travaux dans le domaine du *management* de l'information dans les organisations ainsi que sur les stratégies d'entreprise se sont portés sur la prise de décision.

De leur côté, P.-A. Julien et I. Vaghely [Julien et Vaghely, 2002] cherchent à comprendre comment les individus traitent l'information dans les organisations. Ils proposent un modèle dans lequel sept variables forment le processus de traitement de l'information par l'organisation :

1) le traitement des signaux faibles ;
2) le traitement des signaux forts ;
3) l'utilisation de l'information tacite ;
4) l'utilisation de l'information archivée
5) l'utilisation des boucles de rétroaction ;
6) le traitement heuristique ;
7) et le traitement algorithmique de l'information.

Dans ce cadre, les auteurs ont identifié un ensemble de facteurs qui déterminent fortement le processus de recherche dans le cadre de la pratique professionnelle de l'individu, parmi lesquels le niveau de concurrence auquel est confrontée l'entreprise, le niveau d'activité des « passerelles informationnelles » (c'est-à-dire les individus qui sont en contact avec l'environnement de l'entreprise, en particulier ceux qui jouent le rôle de « capteurs » d'information), le niveau de partage de l'information entre les individus, la culture informationnelle de l'entreprise (notamment le niveau de confiance qui fonde cette culture), la connaissance des sources informationnelles et enfin l'influence qu'exerce la structure organisationnelle sur les individus.

Ces approches montrent donc, qu'au niveau d'une organisation, les pratiques informationnelles s'élaborent autour d'une articulation entre une logique technique, celles des dispositifs d'accès à l'information, et une logique socio-économique, celles des collaborateurs et de l'organisation. Comme l'a souligné B. Miège [Miege, 2004], c'est donc la connaissance de l'activité professionnelle et des différentes tâches à accomplir dans ce contexte qui permettent de comprendre le besoin d'information des usagers et leurs pratiques de recherche et de partage d'informations.

4. Discussion et Conclusion

L'évolution des approches en sciences de l'information ainsi que les travaux en sciences de la gestion montrent l'importance qui est accordée à la question des « pratiques informationnelles ». Pour les premières, l'intérêt est relativement neuf, malgré quelques travaux pionniers, et marque le passage d'une perspective « *process-oriented* », souvent cognitive, à une approche fondée sur les pratiques des usagers. Pour les secondes, c'est la question des pratiques professionnelles, essentiellement des décideurs et des chefs d'entreprise, qui les a conduit à s'intéresser au processus d'accès à l'information.

Mais quelque soit l'origine de cet intérêt, on constate actuellement l'intérêt porté à la perspective de la « pratique informationnelle ». Cette perspective se manifeste aussi bien dans des travaux relevant de la théorie de l'activité ([Guyot, 2001], [Metzger *et al.*, 1998], [Balicco *et al.*, 2007], [Thivant *et* Bouzidi, 2005]) que ceux qui s'intéressent à la socialisation des individus dans l'organisation ([Depolo *et al.*, 1998], [Perrot, 2005]), aux identités professionnelles ([Sundin et Hedman, 2005], [Auderset et Nadot, 2004]) et enfin à l'analyse du domaine et du champ professionnel ([Hørland, 2002], [Fry et Talja, 2007]).

Cette perspective vise à comprendre ce que font les individus, notamment en contexte professionnel, et comment ils le font au quotidien. Elle s'intéresse en particulier aux activités concrètes réalisées par les individus au travail, à la manière dont ils mobilisent les dispositifs, les informations, leurs compétences et habiletés mais aussi aux représentations symboliques dont les dispositifs sont porteurs. Plus encore, R. Savolainen [Savolainen, 2008] montre également que les normes et les règles du groupe, de la profession ou de l'organisation ont aussi un impact sur le traitement et l'utilisation de l'information par les individus. Le monde social, de l'entreprise par exemple, est ainsi constitué d'acquis dont l'intégration est implicite dans les actions et les intentionnalités pratiques. La connaissance n'est plus individuelle mais située socialement. Pour comprendre la complexité des pratiques informationnelles, il est donc important de décrire le champ dans lequel évolue l'usager c'est-à-dire son environnement, la position qu'il occupe au sein de ce champ, l'ensemble des compétences qu'il mobilise et les mécanisme d'interprétations de l'information.

La diffusion des modèles informationnels a largement influencé le développement de la culture informationnelle (*information literacy*) en améliorant les dispositifs de formations mais se pose toutefois la question de leur pertinence. Il est en effet souvent difficile de faire un lien opérationnel entre les finalités méthodologiques des études et les cadres théoriques portés par les modèles de l'usage qui sont proposés en sciences de l'information.

Contrairement à certains auteurs dont l'objectif est de concevoir un modèle général des pratiques informationnelles, nous considérons pour notre part qu'il n'est pas certain qu'il soit possible d'élaborer une théorie générale avec une logique explicative unique de l'ensemble de ces pratiques. Une telle démarche conduit souvent pour rester fidèle au cadre interprétatif à avancer des analyses réductrices de nombre de comportements, d'attitudes et de stratégies de recherche. Il ne s'agit pas pour nous de renoncer à une théorie des pratiques pour s'engager uniquement dans l'analyse de pratiques localisés mais plutôt de trouver des voies de passage entre les théories générales et les analyses centrées sur les dispositifs, les tâches et les activités de recherche, et les besoins d'information.

Références bibliographiques

Aaker, David (1983), « Organizing a strategic information scanning system », in *California Management Review*, vol 25, n◦2, p. 76-83.

Aguilar, Francis (1967), *Scanning the business environment*, New York : Macmillan.

Auderset Pierre-Benoît, Nadot-Ghanem Nicole (2004), « La pratique informationnelle, une dimension fondamentale du rôle professionnel », in *Perspective soignante*, n°19, Paris : Seli Arslan, p. 110-118.

Ayachi, Haythem (2007), L'adéquation entre le système d'information et la veille stratégique dans une activité de construction de sens, in *Revue Management et avenir*, vol. 2, n° 12, p. 49-66.

Balicco, Laurence, Bertier Marc, Clavier Viviane, Mounier Évelyne., Paganelli, Céline, Staii, Adrian (2007), « Les pratiques informationnelles des médecins dans les centres hospitaliers universitaires : au croisement de la logique scientifique et de la culture professionnelle », in *Actes du 35e Congrès annuel de l'Association canadienne des sciences de l'information*, Université McGill, Montréal (Québec), Canada 10-12 mai 2007.

Bates, Marcia (1989), « The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface », in *Online Review*, vol. 13, p. 407-424.
URL : http://www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/berrypicking.html [consulté le 15 novembre 2009]

Chaudiron Stéphane, Ihadjadene Madjid (2004), « Évaluer les systèmes de recherche d'information : nouveaux modèles de l'utilisateur », *Hermès*, 39, p. 170-178.

Chaudiron, Stéphane (2001), *L'Évaluation des systèmes de traitement de l'information textuelle : vers un changement de paradigme*, thèse d'habilitation à diriger des recherches, Université de Paris X, novembre 2001.

Cheuk, Wai-Yi (1999), *A qualitative study in information seeking and use in the professional workplace context: Using the Sense-Making approach*, Doctoral dissertation, Nanyang Technological University, Singapore.

Choo Chun, Detlor Brian, Turnbull Don (2000a), « Information Seeking and the Web : An Integrated Model of Browsing and Searching », in *First Monday*, vol 5, n°2
URL: http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/729/638 [consulté le 15 novembre 2009].

Choo Chun, Detlor Brian, Turnbull Don (2000b), *Web Work: Information Seeking and Knowledge Work on the World Wide Web*, Boston: Kluwer Academic publishers.

Choo Chun (2002), *Information Management for the Intelligent Organization: the art of scanning the environment*, ASIS, 3ème édition. Medford : Information Today Inc.

Daft, Richard, Sormunen, Juhani, Parks, Don (1988), « Chief executive scanning, environmental characteristics, and company performance: an empirical study », in *Strategic Management Journal*, vol. 9, n° 2, p. 123-139.

Davenport, Thomas (1997), *Information Ecology: Mastering the Information and Knowledge Environment*, New York : Oxford University Press.

Depolo, Marco, Fraccaroli, Franco, Sarchielli, Guido (1998), « Socialisation au travail : proactivité et recherche d'informations », in Baubion-Broye, A (ed.) *Évenements de vie, transition et construction de la personne*. Sainte-Agne : ERES, p.159-174.

Elenkov, D. (1997), « Strategic uncertainty and environmental scanning: the case for institutional influences on scanning behavior », in *Strategic Management Journal*, vol.18, n°4, p. 287-302.

Ellis, David, Cox, Deborah, Hall, K. (1993), « A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences », in *Journal of Documentation*, vol. 49, n°4, p. 356-369.

Fisher Karen., Erdelez Sanda, McKechnie Lynne (dir.) (2005), *Theories of Information Behavior*, ASIST, Medford : Information Today Inc.

Fry, Jenny, Talja, Sanna (2007), « The intellectual and social organization of academic fields and the shaping of digital resources », in *Journal of Information Science*, vol.33, n° 2, p.115-133.

Gilad Tamar, Gilad Benjamin (1986), « Business Intelligence The Quiet Revolution », in *Sloan Management Review*, vol.27, n°4, Gilad Associates, Rutgers University, Newark, p. 53-61.

Guyot, Brigitte (2001), «Une activité méconnue : l'activité d'information ». Communication au colloque ICUST (France Telecom recherche), in penser les usages, Paris, ENST, 12-14 juin 2001. URL : http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/06/20/77/PDF/sic_00000095.pdf [consulté le 05 novembre 2009].

Hjørland, Birger, (2002), « Domain analysis in information science : eleven approaches – traditional as well as innovative », in *Journal of Documentation*, vol. 58, n°4, p.422-462.

Jain, Subhash (1984), « Environmental scanning in U.S Corporations », in *Long Range Planning*, vol. 17, n°2, p. 117-128.

Jakobiak, François (1992), *Exemples commentés de veille technologique*, Paris : Les éditions d'organisation.

Järvelin, Kalervo, Ingwersen Peter (2004), « Information seeking research needs extension towards tasks and technology », in *Information Research*, vol. 10, n°1, paper 212. URL : http://informationr.net/ir/10-1/paper212.html [consulté le 15 novembre 2009]

Jaworski, Bernard, Liang Chee Wee (1993), *Competitive Intelligence: Creating Value for The Organization*, Final Report on SCIP Sponsored Research, Alexandria, Virginia, The Society of Competitive Intelligence Professionals

Julien, Pierre-André, Vaghely, Ivan (2002), « From weak signals to strategy formation : A third piece of the puzzle », in *Frontiers for Entrepreneurship Research 2002*, Wellesley, Babson College. URL : http://www.babson.edu/entrep/fer/Babson2002/TOC/TOC.html [consulté le 25 novembre 2009]

Laulan, Anne Marie (1985), *La Résistance aux systèmes d'information*, Paris : Retz.

Leckie, Gloria, Pettigrew, Karen, Sylvain, Christian (1996) « Modeling the information seeking ofprofessionionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals,and lawyers », *Library Quarterly*, vol 66, n°2, 1996, p. 161-193.

Lenz, Robert, Engledow, Jack (1986), « Environmental analysis units ans strategic decision making : a field study of selected `leading edge` corporations », in *Strategic Management Journal*, vol. 7, p. 69-89.

Metzger, Jean-Paul, Moriset, Claire, Palermiti, Rosalba (1998), « Information processes within a professional activity », in *Proceedings of the Fifth International ISKO Conferenc*e, Lille, 25-29 août 1998.

Miège, Bernard (2004), *L'information – communication, objet de connaissance*, INA- De Boeck (col. Médias Recherches).

Montgomery, David, Weinberg, Charles (1998), « Toward Strategic Intelligence Systems: The quality of strategic planning depends on the quality of information gathering », in *Journal of Marketing Management*, vol. 14, Winter 1998, p. 44-52.

Perrot, Serge (2005), « L'individu et l'organisation : une approche par le concept de socialisation », in *Actes du 16ème Congrès de l'AGRH*, Université Paris Dauphine, 15-16 sept. 2005.
URL : http://www.crepa.dauphine.fr/documents/Co/doc_HhJUlB.pdf [consulté le 18 novembre 2009]

Rosenbaum, Howard (1996), « Structure and action: Towards a new concept of the information use environment », in the *ASIS'96 Annual Conference Proceeding*, 19-24 Octobre 1996. URL : https://scholarworks.iu.edu/dspace/bitstream/handle/2022/1804/wp96-04B.html?sequence=1 [consulté le 15 novembre 2009]

Savolainen, Reijo (2008), *Everyday Information Practices : A Social Phenomenological Perspective*, Plymouth : The Scarecrow Press.

Sawyerr, O. (1993), « Environmental uncertainty and environmental scanning activities of Nigearian manufacturing executives: a comparative analysis », in *Strategic Management Journal*, vol.14, n° 4, p.287-299.

Stoffels, John (1982), « Environmental scanning for future success », in *Managerial Planning*, vol. 3, n◦3, p. 4-12.

Sundin, Olof, Hedman, Jenny (2005), « Professions and Occupational Identities », in *Theories of information behavior*, Erdelez, S., Fisher, K., McKechnie, L. (dir.), Medford : Information Today, p. 293-297.

Taylor Robert. (1991), « Information use environments », in *Progress in Communication Sciences*, Dervin, Brenda; Voigt, Melvin, (dir), Norwood : Ablex Publishing, vol. 10, p. 217-255.

Thietart, Raymond-Alain (1984), *La stratégie d'entreprise*, Paris : MacGraw Hill.

Thivant, Eric, Bouzidi, Laid (2005), « Les pratiques d'accès à l'information : le cas des concepteurs de produits de placements financiers », in *Revue électronique suisse de science de l'information*, 2005, n°2, p.7-34.