

# INTRODUCTION

JÉRÔME DINET

De nos jours, collaborer pour rechercher des informations est devenu une activité non seulement quotidienne mais essentielle (pour apprendre, pour s'insérer socialement et professionnellement, pour se divertir, etc.). Hansen et Järvelin (2005) définissent ainsi la recherche collaborative d'information :

*est considérée comme recherche collaborative d'information toute tâche de type résolution de problèmes, impliquant plusieurs individus interagissant, de manière synchrone ou asynchrone, lors d'une tâche commune de recherche de sites ou de pages web dans des contextes plus ou moins définis et des environnements plus ou moins ouverts.*  
(traduction par Dinet, 2007).

Cette définition est très généraliste puisqu'elle regroupe la totalité des contextes et dispositifs qui peuvent être liés à la recherche d'information. Actuellement, l'une des typologies les plus utilisées pour rendre compte de la diversité des situations collaboratives de recherche d'information est celle créée par Twidale *et al.* (1997). Selon ces auteurs, les activités et situations de recherches collaboratives d'informations peuvent être distinguées selon deux axes orthogonaux : un axe spatial permet de distinguer les activités selon la distance spatiale entre les collaborateurs ; un axe temporel distingue les activités selon que les individus collaborent de manière synchrone ou asynchrone. Ces deux axes sont des *continuums* le long desquels une situation particulière peut être positionnée et ainsi définie (Figure 1).

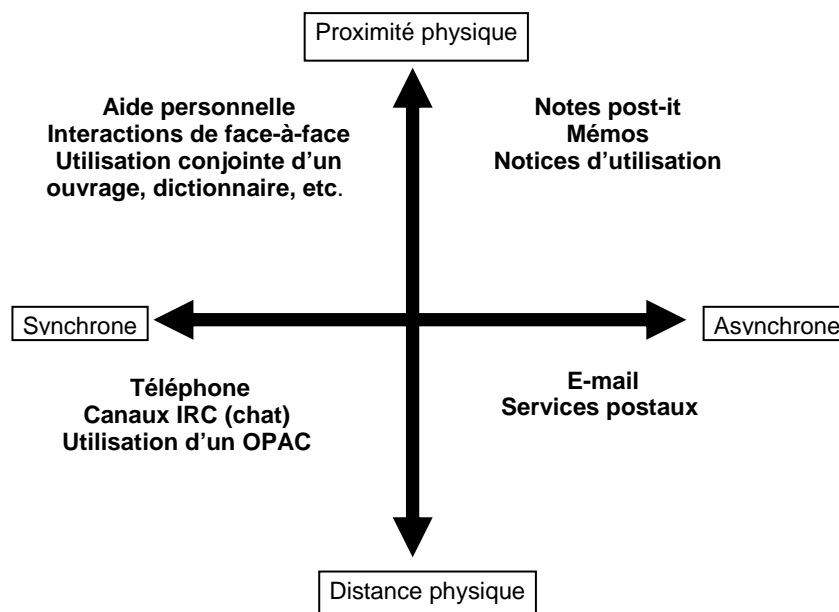


Figure 1. Typologie des situations de recherche collaboratives d'information selon Twidale, Nichols & Paice (2007 ; traduction, Dinet, 2007)

L'approche de Twidale *et al.* (1997) présente deux avantages qui relèvent tout de même d'un paradoxe :

- d'une part, ces auteurs invitent à ne pas confondre l'activité de recherche collaborative d'information avec les environnements numériques (*i.e.* les outils). En effet, les notes post-it ou encore un dictionnaire papier sont des systèmes qui peuvent supporter une activité collaborative d'information ;

- d'autre part, ces auteurs tendent à faire correspondre des outils à des situations collaboratives de recherche d'information. Ainsi, le téléphone est « classé » parmi les dispositifs qui supportent les activités collaboratives synchrones à distance. Pourtant, nous laissons souvent des messages à destination de nos collaborateurs proches physiquement (situation asynchrone avec proximité physique). De même, si le courrier électronique permet de communiquer avec le monde entier de manière asynchrone, c'est essentiellement avec nos collaborateurs les plus proches et dont nous attendons une réponse rapide que nous échangeons le plus de ces messages.

Les études relatives à la recherche collaborative d'information se sont surtout intéressées à la recherche sur le web puisque cet environnement a relancé l'intérêt pour cette activité. Plus précisément, de nombreuses études se sont attachées à démontrer la supériorité de la dimension collaborative sur la dimension individuelle (pour une synthèse, voir Dinet 2007). Très concrètement, effectuer une recherche collaborative de pages web semble présenter les avantages suivants :

- le temps total nécessaire à la recherche d'informations diminue ;
- le volume des informations traitées et lues par ces individus augmente significativement ;
- l'organisation des informations trouvées est meilleure ;
- le nombre de pages inutilement revisitées diminue significativement.

Mais, les résultats de ces études sont difficiles à comparer et les extrapolations sont également difficiles à réaliser car les situations décrites, les populations concernées, les protocoles et les scénarii sont très hétérogènes. De plus, quelques études tendent à montrer que la recherche collaborative d'information sur le web présente trois inconvénients majeurs (Lipponen, 1999 ; Nurmela *et al.*, 1999) :

- le travail de recherche d'information est souvent très inégalement réparti entre les membres d'un même groupe. Dans ce cas, comment évaluer la part d'investissement personnel de chaque collaborateur à l'effort collectif ?
- les membres d'un même groupe ont parfois des représentations de l'espace-problème très différentes ;
- les relations interindividuelles (affectives) semblent déterminantes dans la performance finale (Dinet, 2007).

Chez la plupart des auteurs qui se sont intéressés à la recherche collaborative d'information, les liens entre les collaborateurs sont généralement occultés ou écartés. Or, la recherche collaborative d'information est une activité humaine pour laquelle la composante sociale est extrêmement forte. Et même lorsqu'un individu recherche des informations seul face à son ordinateur et internet, son activité est ancrée dans un contexte social qui lui préexiste et qui l'influence (*eg.*, origine sociale de la demande, contexte scolaire ou professionnel). De plus, les outils et ressources numériques que cet usager manipule sont également déterminés d'un point de vue social. Karamuftuoglu (1998) est l'un des premiers auteurs

à souligner que la recherche d'information dans des environnements numériques est rarement une activité « privée et solitaire » mais au contraire, qu'elle implique plusieurs individus dans un processus collaboratif.

Dans les contextes scolaire, universitaire ou professionnel, les individus doivent collaborer de plus en plus souvent pour rechercher de l'information dans des environnements numériques. Les raisons sont d'ordre pédagogique (eg., conflit socio-constructiviste) ou pratique (i.e., manque d'ordinateur, dispersion des ressources).

Pour Dillenbourg (1999), la collaboration et les interactions liées (explications, désaccords, régulations mutuelles) déclenchent des mécanismes cognitifs supplémentaires quant à la sélection des informations et leur transformation en connaissances et peuvent permettre une réduction la charge cognitive. Selon cet auteur, quatre conditions sont nécessaires pour que l'on puisse parler de situation collaborative :

- une situation collaborative, c'est-à-dire une tâche commune, doit exister ;
- des interactions plus ou moins collaboratives entre les membres du groupe doivent également exister ;
- des processus d'apprentissages collaboratifs doivent pouvoir être identifiés ;
- enfin, il doit y avoir des effets de cette recherche collaborative tant pour le groupe que pour chaque individu constituant ce groupe.

Mais, si ces quatre conditions sont nécessaires, elles ne sont pas suffisantes (Dinet et Tricot, 2008). Par exemple, le fait qu'une tâche commune existe ne suffit pas pour affirmer qu'un travail collaboratif existe puisque rien n'indique qu'il y ait similitude et homogénéité des représentations du but pour chaque collaborateur. D'ailleurs, plusieurs travaux ont montré qu'une même consigne pouvait donner lieu à de multiples représentations mentales selon les individus appartenant à un même groupe de travail (pour une synthèse, voir Dinet et Rouet, 2002). De plus, rechercher ou faire rechercher des informations de manière collaborative nécessite des compétences de gestion de groupe et/ou de « management » que les usagers ne semblent pas toujours posséder.

Enfin, les enjeux économiques justifient que les études visant à mieux comprendre les comportements et processus impliqués dans la recherche collaborative d'information soient poursuivies. En effet, si la recherche

d'information intéresse les entreprises et la société au sens large du terme, c'est parce qu'il s'agit d'une activité qui a un coût énorme à plusieurs titres :

- globalement, le temps consacré par des groupes ou équipes de travail à rechercher des informations est de plus en plus important (Cooper, 2006 ; Mcdermott, 2005) ;

- le temps inutilement passé par ces groupes de travail à rechercher des informations est également de plus en plus important. Même s'il est difficile de réaliser des évaluations précises, certains organismes économiques estiment que 90 % des documents et informations produits par les entreprises seraient déjà existants ailleurs. Une « bonne » (*i.e.* efficace et efficiente) recherche collaborative d'information aurait donc permis d'importantes économies à ces entreprises ;

- le coût engendré par une « mauvaise » recherche collaborative d'information peut être considérable, ce coût pouvant être matériel, humain ou les deux (accidents, incidents, atteintes de l'image de marque, échec commercial, erreurs sur le public-cible, atteinte à la propriété industrielle, etc.). Dans ce cas, la recherche collaborative d'information a pour but de minimiser le risque lié à un processus décisionnel important pour l'entreprise (Bonaccio et Dalal, 2006 ; Zhai et Lafferty, 2006).

Quoi qu'il en soit, un nouveau courant de recherche multidisciplinaire nommé CIB pour *Collaborative information Behaviour* est apparu il y a une dizaine d'années (Hyldegard, 2006 ; Reddy et Jansen, 2008). Les études menées dans ce courant permettent de mieux comprendre les comportements, les processus mentaux sous-jacents, les facteurs et les impacts de la dimension collaborative de la recherche d'information, particulièrement dans les environnements numériques tels qu'internet.

Grâce à sept articles rédigés par des experts de domaines complémentaires, ce numéro spécial permet de mieux cerner les enjeux, les concepts et les implications liés à cette activité spécifique qu'est la recherche collaborative d'information.

## Bibliographie

Bonaccio S., Dalal R.S. (2006). Advice taking and decision-making: An integrative literature review, and implications for the organizational sciences. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 101(2), 127-151.

- Cooper D. (2006). Knowledge Workers. *Canadian Businesses*, 79(20), 59-63.
- Dillenbourg P. (1999). What do you mean by collaborative learning ? In *Collaborative-learning: Cognitive and Computational Approaches*. Oxford, G.B, Elsevier.
- Dinet J. (2007). Deux têtes cherchent mieux qu'une ? Oui, mais... *Médialog*, 63, 38-41.
- Dinet J., Tricot A. (2008). Recherche d'information dans les documents électroniques. In A. Chevalier & A. Tricot (Eds.), *Ergonomie cognitive des documents électroniques* (p. 35-69). Paris, Presses Universitaires de France.
- Dinet J., Rouet J.-F. (2002). La recherche d'information : processus cognitifs, facteurs de difficultés et dimension de l'expertise. In C. Paganelli Ed., *Interaction homme-machine et recherche d'information*. Paris, Hermès, p. 133-161.
- Hansen P., Jarvelin K. (2005). Collaborative Information Retrieval in an information-intensive domain. *Information Processing & Management*, 41(5), 1101-1119.
- Hyldegard J. (2006). Collaborative information behavior-exploring Kuhlthau's information search process model in a group-based educational setting. *Information Processing and Management*, 42(1), 276-298.
- Karamuftuoglu M. (1998). Collaborative Information Retrieval: Toward a social informatics view of IR interaction. *Journal of the American Society for Information Science*, 49(12), 1070-1080.
- Lipponen L. (1999). Challenges for computer-supported collaborative learning in elementary and secondary level: Finnish perspective. *Proceedings of CSCL'99, The third international conference on computer support for collaborative learning* (p. 368-375). Erlbaum, Mahwah, NJ.
- McDermott M. (2005). Knowledge Workers: You can gauge their effectiveness. *Leadership Excellence*, 22(10), 15-17.
- Nurmela E., Lehtinen E., Palonen T. (1999). Evaluating CSCL log files by social network analysis. *Proceedings of CSCL'99: The third international conference on computer support for collaborative learning* (p. 434-444). Erlbaum, Mahwah, NJ.
- Reddy M., Jansen B.J. (2008). A model for understanding collaborative information behavior in context: A study of two healthcare teams. *Information. Processing & Management*, 44(1), 256-273.
- Twidale M.B., Nichols D.M., Paice C.D. (1997). Browsing is a collaborative process. *Information Processing & Management*, 33(6), 761-783.
- Zhai C.X., Lafferty J. (2006). A risk minimization framework for information retrieval. *Information Processing & Management*, 42(1), 31-55.