



HAL
open science

Analyse des pratiques info-communicationnelles des chercheurs sénégalais selon l'approche sense-making

Abdou Beukeu Sow, Stéphane Chaudiron

► **To cite this version:**

Abdou Beukeu Sow, Stéphane Chaudiron. Analyse des pratiques info-communicationnelles des chercheurs sénégalais selon l'approche sense-making. Colloque international "Les sciences de l'information documentaire au service de la recherche, de la formation, de l'intégration et du développement durable", Nov 2017, Dakar, Sénégal. hal-01832931

HAL Id: hal-01832931

<https://hal.science/hal-01832931>

Submitted on 9 Jul 2018

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.

Analyse des pratiques info-communicationnelles des chercheurs sénégalais selon l'approche *sense-making*

Abdou Beukeu Sow / Stéphane Chaudiron

Science de l'Information et de la Communication Université Lille 3,
Groupe d'Études et de Recherche Interdisciplinaire en Information et
Communication (GERiiCO)

Résumé :

La communication propose les premiers résultats d'une analyse exploratoire des pratiques info-communicationnelles des chercheurs sénégalais. L'analyse s'inscrit dans le cadre théorique du *sense-making* initialement développé par Karl Emmanuel Weick et utilisé par Brenda Dervin en sciences de l'information et de la communication pour analyser les pratiques de recherche et de communication de l'information.

Cette approche est validée à partir d'une étude qui a porté sur un panel restreint de chercheurs et professionnels de l'information au Sénégal. L'analyse des discours issus des différents entretiens renseigne sur l'influence des représentations sociales dans les pratiques des professionnels et l'absence d'un dispositif réel qui organiserait et uniformiserait les pratiques info-communicationnelles des chercheurs. Par l'approche Brenda Dervin, l'étude a permis en outre d'analyser les pratiques de recherche d'information.

Mots-clés : *sense-making* ; représentation sociale ; pratiques informationnelles

1. Introduction

L'analyse des pratiques info-communicationnelles des chercheurs s'inscrit dans un cadre théorique et des concepts issus des Sciences de l'Information et de la Communication (SIC), mais empruntés également à des disciplines tierces telles que la sociologie et la psychologie. C'est en effet dans ces disciplines que la notion de « pratique » est la plus convoquée, notamment en relation avec celle de « représentation ». Comme le rappelle Serge Moscovici, « *il n'est guère de règle ou de pratique qui ne soit suscitée ou accompagnée d'un ensemble de représentations* » (Moscovici, 2001, p. 9). L'attention portée à la question des représentations est donc fondamentale dans l'étude des pratiques. Le contenu d'une représentation est constitué d'éléments à la fois cognitifs et affectifs : c'est un ensemble d'informations organisées et structurées relatives à un objet. Dans notre étude, le terme « information » est précisé par le qualificatif « scientifique et technique », il s'agit donc d'étudier les pratiques info-communicationnelles des chercheurs dans le champ de l'information scientifique et technique (IST) et plus précisément sur le terrain de la recherche scientifique en milieu universitaire. Analyser les pratiques des chercheurs nécessite par ailleurs de prendre en compte celles des professionnels de l'information (bibliothécaires, documentaliste) qui participent au déploiement du dispositif informationnel global. Dans cette étude, nous définissons les pratiques comme « la manière dont l'ensemble des dispositifs, des sources, des outils, des compétences cognitives sont effectivement mobilisés dans les différentes situations de production, de recherche, traitement de l'information » (Chaudiron et Ihadjadene, 2010, p. 18).

Les recherches sur divers aspects des pratiques informationnelles des chercheurs en contexte universitaire sont nombreuses. Citons par exemple des études qui portent sur l'usage des revues électroniques par les chercheurs français (Mahé, Andrys et Chartron, 2000). Sur notre terrain d'étude, le Sénégal, citons également la recherche doctorale de François-Malik Diouf (Diouf, 2014) qui s'est intéressé plus particulièrement au rôle des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur du Sénégal. De son côté, Reijo Savolainen (Savolainen, 2008) dresse un panorama des recherches sur la question des pratiques informationnelles quotidiennes (*everyday information practices*).

La première section de la communication s'attarde sur l'intérêt du modèle *sense-making* choisi comme cadre théorique à cette étude, la deuxième section décrit l'approche méthodologique et la troisième section présente les premiers résultats obtenus.

2. Cadre théorique

L'étude des pratiques informationnelles s'inscrit dans un champ de recherche qui s'intéresse aux dispositifs d'accès à l'information dans le cadre du paradigme « orienté usager ». Selon ce paradigme, les différentes approches placent l'usager au centre de la démarche et visent à analyser les besoins d'information (*information need*), les usagers (*users studies*), les modalités d'accès et d'usage de l'information (*information seeking and use*), les comportements informationnels (*information behavior* ou *human information behavior*) et, plus récemment, les pratiques informationnelles (*information practices*) (Ihadjadene et Chaudiron, 2009).

Le modèle en oignon proposé par Tom Wilson permet d'illustrer qu'il n'existe pas *une pratique* liée à l'information, mais *des pratiques*. Selon ce modèle, les pratiques liées à

l'information englobent différentes tâches, notamment celles de la recherche, de l'utilisation et d'accès et implicitement de la communication de l'information.

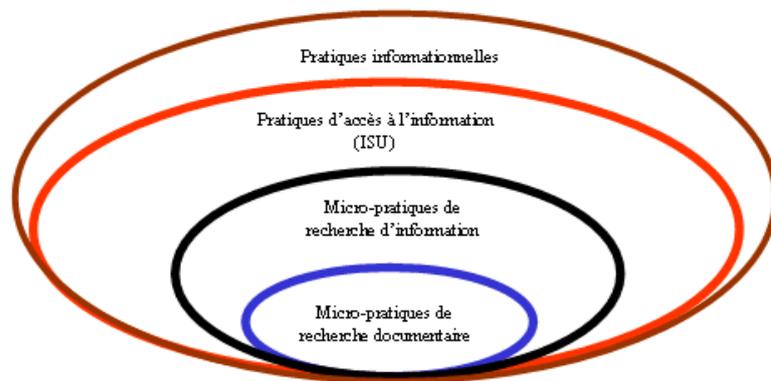


Figure 1 - Le modèle en oignon de Wilson (1999, p. 252)

Plus précisément, le cadre théorique qui nous semble pertinent pour analyser les pratiques est celui proposé par la théorie du « *sense-making* ». Comme le souligne R. Savolainen, cette théorie s'inscrit en effet pleinement dans le paradigme usager (Savolainen, 1993). Initialement développée par Karl Emmanuel Weick puis reprise notamment par Brenda Dervin en sciences de l'information et de la communication, elle permet d'analyser les pratiques selon deux approches, organisationnelle et informationnelle. Au-delà de son intérêt pour l'analyse des pratiques informationnelles des chercheurs, cette théorie paraît en effet pertinente pour intégrer les pratiques des professionnels de la documentation (bibliothécaires, documentaliste) dans le dispositif informationnel, d'autant plus que, après un demi-siècle d'existence de l'institution¹ qui les a forgés, ces professionnels s'interrogent notamment sur l'évolution de leurs métiers et de leur fonction dans un contexte organisationnel en pleine mutation.

Le *sense-making*, ou construction de sens, est un cadre théorique et méthodologique adopté par de nombreux chercheurs dans plusieurs domaines comme la psychosociologie, les sciences de gestion et des organisations et les sciences de l'information et de la communication. Dans l'« *Encyclopedia of Library and Information* », Dervin et Naumer font état de quatre approches différentes (Dervin et Naumer, 2009). La première s'inspire de l'approche de Daniel Martin Russell et de George William Furnas (Furnas et Russell, 2005) notamment avec leurs travaux dans le domaine de l'interaction entre l'humain et les machines. La seconde s'intéresse à l'ingénierie cognitive à partir des travaux sur la construction de sens de Gary Klein. La troisième concerne les travaux en communication organisationnelle où la construction de sens est souvent convoquée. Les travaux du psychologue américain Karl Emmanuel Weick ont eu un impact considérable dans l'adoption de cette approche (Weick, 1995, p. 18). La quatrième et dernière approche qui nous intéresse dans cette recherche relève des sciences de l'information et de la communication et est utilisée pour étudier les pratiques de recherche et d'usage de l'information. L'approche SIC du *sense-making* vise à comprendre les processus de construction de la réalité et d'appréhension de l'information par l'individu. Comme le soulignent Sanna Talja, Kimmo Tuominen et Reijo Savolainen (Talja, Tuominen et Savolainen, 2005) puis Thomas H. Davenport (Davenport, 2010) cette approche s'inscrit dans une perspective constructiviste et

¹ École de bibliothécaires Archiviste et Documentalistes (EBAD)

fait du modèle proposé par Brenda Dervin dans les années 1980, l'un des plus significatifs en science de l'information et de la communication. Elle a également été utilisée en France par des chercheurs comme Anna Lezon-Rivière (Lezon Rivière, 2013) qui, dans le cadre de sa recherche doctorale, a analysé les pratiques informationnelles des chefs militaires en utilisant l'approche de construction du sens.

Les définitions du concept de *sense-making* varient suivant le cadre épistémologique mobilisé. La définition à laquelle les chercheurs se réfèrent le plus fréquemment est celle de Karl Emmanuel Weick, considéré comme le pionnier dans la théorisation du *sense-making* et qui le définit en ces termes : « *the basic idea of sense-making is that reality is an ongoing accomplishment that emerges from efforts to create order and make retrospective sense of what occurs. [...] Sense-making emphasizes that people try to make things rationally accountable to themselves and others* » (Weick, 1993, p. 635).

Weick considère ainsi que les individus ou les groupes créent leur propre réalité (construction) en fonction de leurs propres schèmes de pensées sur lesquels sont fondées leurs décisions et leurs actions. Cette perception peut en un moment être perturbée. Le processus de *sense-making* vise alors à rétablir l'ordre en créant du sens et des explications à des événements (Weick, Sutcliffe et Obstfeld, 2005). Par une question, Weick fournit la quintessence de la construction de sens et de l'organisation (Weick, 1995, p. 12) :

« *How can I know what I think until I see what I say* »

Cela signifie que l'acte d'organiser est fortement lié au sens. La création de sens permet aux acteurs de partager, au moins partiellement, le même *habitus* au sens bourdieusien du terme et conduit donc à la naissance d'un modèle d'organisation. De même, les organisations produisent du « sens », les acteurs « s'organisent » pour donner du sens. Le sens ainsi créé permet aux acteurs de développer les mêmes modèles, les mêmes valeurs et croyances et donc ils tendent à coordonner leurs actions et à agir dans le même sillage. Comme Bayer le souligne, cette explication s'applique aux situations quotidiennes et aux situations spécifiques liées à la vie professionnelle.

L'approche de Dervin permet pour sa part d'analyser les pratiques de recherche et de communication de l'information. Dans une approche constructiviste, Dervin modélise les comportements d'individus en situation de manque d'information. Elle élabore un schéma représentant les différents éléments qui rentrent en jeu dans le processus recherche d'information. Comme le souligne Dominique Maurel (Maurel, 2010), son modèle théorique du *sense-making* repose sur trois concepts métaphoriques fondamentaux : la situation initiale de l'individu, le manque (« *gap* ») ou discontinuité et enfin le résultat final. Sur un schéma (figure 2) repris et amélioré par la suite, Dervin représente le processus de la construction de sens. Ici, la nature subjective de l'individu est illustrée par le trait ondulé. Il est également aisé de constater que l'action se situe dans le temps comme dans l'espace, c'est-à-dire le moment et la situation où se situe le chercheur.

En utilisant la démarche de Dervin dans le cadre de cette étude, nous pouvons aller plus loin et identifier des sous-temps et des sous-espaces. La carrière d'enseignant-chercheur et l'espace universitaire caractérisent pour notre cas le temps et l'espace. Durant cette période, il arrive des moments où cette situation spatio-temporelle change. L'évaluation des chercheurs et établissements d'enseignement supérieur stimule davantage ce changement

d'état qui modifie le comportement de l'utilisateur de l'information scientifique en ce qui nous concerne.

Dans le cadre de l'enseignement et la recherche, deux éléments majeurs incitent en effet à la recherche d'information suite à un besoin informationnel : élaborer un cours ou rédiger un article. Dervin précise également que l'individu se définit en fonction de sa situation professionnelle et socioculturelle. Celle-ci peut en effet modifier son comportement informationnel. Elle illustre cela par le « parapluie du contexte ».

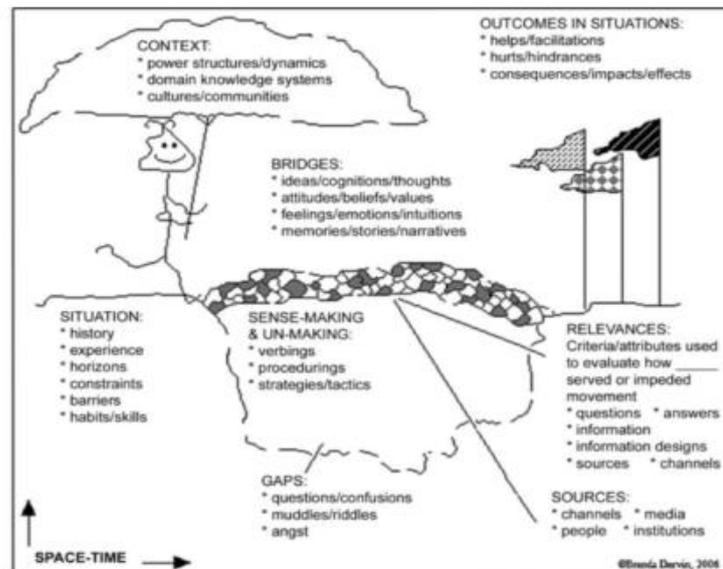


Figure 2 – Le sense-making selon Dervin

L'individu cherchera ensuite à combler son manque d'information en construisant un pont. Le pont est un ensemble d'idées, de pensées, de valeurs, de souvenirs qui se combinent pour faire sens. Le pont est également formé de briques sur lesquelles l'individu s'appuie pour avancer. L'approche de Dervin inclut ici la notion de représentation au sens sociologique du terme.

3. Approche méthodologique

Dans le cadre de notre étude, notre terrain est constitué de l'ensemble du dispositif informationnel, c'est-à-dire les chercheurs et enseignants-chercheurs, les professionnels de l'information, mais également l'ensemble des ressources, numériques ou non, à disposition.

Le recueil de données s'est fait sur la base d'entretiens semi-directifs. Deux panels ont été constitués : le premier composé d'enseignants-chercheurs de l'EBAD et de bibliothécaires ayant plus de dix ans de carrières (panel 1), le second formé par les utilisateurs de l'information (enseignants-chercheurs et doctorants) (panel 2). Comme nous l'avons longuement indiqué, nous avons utilisé la méthode du *sense-making*, au sens organisationnel et info-communicationnel, comme cadre interprétatif.

Dans un premier temps, il a été question d'inviter les acteurs (panel 1), professionnels de l'information, à participer à la construction de sens suivant l'approche de Weick. Après un demi-siècle d'existence de l'institution² qui les a formés, nous avons fait l'hypothèse que ces

² École de bibliothécaires Archiviste et Documentalistes (EBAD)

acteurs devaient s'interroger sur leur situation, celle de l'organisation qui les emploie ainsi que sur leur avenir : que se passe-t-il ? Que doit-on faire ?

La question « que se passe-t-il ? » sous-entend surtout d'analyser le rapport entre les acteurs de la documentation (professionnels) et les utilisateurs (chercheurs, enseignants-chercheurs, doctorants), et entre eux-mêmes à propos notamment de leur statut, de leur reconnaissance et leur formation. La question « que doit-on faire ? » permet de définir des stratégies et d'évaluer le dispositif existant. Le discours recueilli a été analysé pour identifier les éléments les plus saillants. Les résultats de ces premiers entretiens permettent de comprendre en partie les pratiques des utilisateurs constituant le panel 2.

Dans un second temps, les entretiens (avec le panel 2) sont menés suivant la méthodologie « *sense-making methodology* (SMM) » de Dervin (Dervin, 2008) pour analyser leurs pratiques. Cette méthodologie est utilisée par Anna Lezon Rivière pour analyser les pratiques informationnelles de chefs militaires (Lezon Rivière et Ihadjadene, 2014).

Le schéma décrit plus haut illustre la manière de procéder. Il s'agit de s'intéresser donc au temps, à l'espace, au mouvement, à la situation, à la discontinuité (gap), au « bridge », aux résultats (*outcomes*). Trois éléments fondamentaux doivent être retenus selon Dervin. Ceux-ci pour répondre aux questions « (1) *qu'est-ce qui vous a arrêté dans votre situation ? Que vous a-t-il manqué dans votre situation ?* (2) *Quelles questions vous vous posez, quelles confusions, difficultés avez-vous ?* (3) *Quel type d'aide espérez-vous obtenir ?* ». L'entretien débute en positionnant l'acteur dans une situation vécue et où il serait confronté à un manque d'information. Il doit expliquer ensuite les actions qu'il a menées durant cette période. Nous nous focalisons en tant qu'enquêteurs sur le « gap » : la discontinuité propre à la situation et sur les stratégies développées par l'acteur pour obtenir des résultats.

4. Résultats et discussions

Pour comprendre la construction de sens du point de vue organisationnel, nous avons interrogé 17 bibliothécaires de l'université Cheikh Anta Diop. Nous nous sommes intéressés aux rapports qu'ils entretiennent avec les acteurs de l'information scientifique (les doctorants et enseignants).

Les dix-sept discours analysés (avec l'outil Trope³) font état du rapport entre les acteurs de la documentation (professionnels et enseignants) et les utilisateurs (chercheurs, enseignants chercheurs, doctorants) ; entre eux-mêmes ; leur reconnaissance ; et la formation. Pour le dire d'une autre manière, ces discours mettent en évidence les représentations que les autres se font des professionnels de l'information. Ce fort rapport est illustré par le nombre d'occurrences du mot « *autorité* ». Il apparaît plus que les autres. Comme nous pouvons le constater sur la figure 3, la relation entre les mots *autorités*, *volonté*, *problèmes* est bien réelle.

Sur les graphes des figures 3 et 4, chaque référence est représentée par une sphère dont la surface est proportionnelle au nombre de mots qu'elle contient. La distance entre la classe centrale et les autres références est proportionnelle au nombre de relations qui les lient : autrement dit, lorsque deux références sont proches elles ont beaucoup de relations en commun, et lorsqu'elles sont éloignées elles n'ont que peu de relations en commun.

³ Tropes est un logiciel d'analyse sémantique de textes utilisé par de nombreux professionnels.

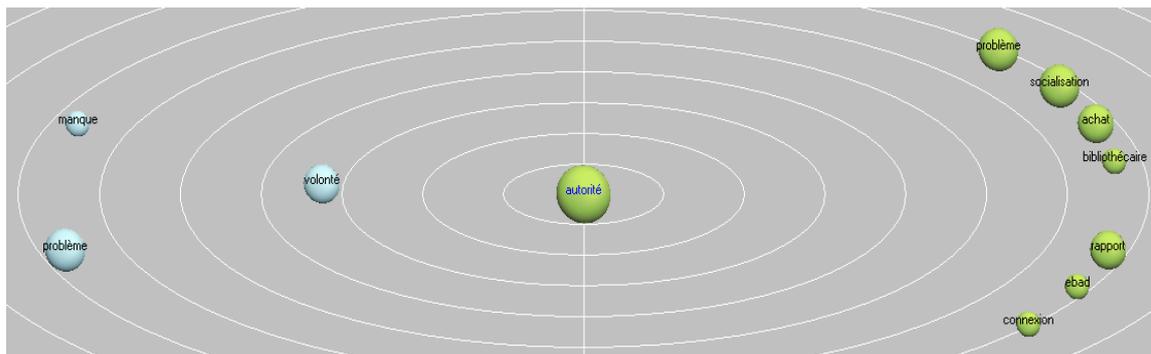


Figure 3 - Extrait 1 de Trope

Les discours analysent en même temps le (s) dispositif(s) existant(s). Ils montrent les difficultés que les professionnels ont pour concevoir des stratégies solides.

D'un point de vue informationnel, l'analyse se base sur les réponses fournies par 19 enseignants-chercheurs. Ici, on analyse une seule pratique : celle de la recherche d'information. Les chercheurs sont mis en situation de production (articles ou cours) pour répondre à trois questions : « (1) *qu'est-ce qui vous a arrêté dans votre situation ? Que vous a-t-il manqué dans votre situation ?* (2) *Quelles questions vous vous posez, quelles confusions, difficultés avez-vous ?* (3) *Quel type d'aide espérez-vous obtenir ?* ».

Comme le préconise Dervin, nous avons été attentifs à ce que la conduite des entretiens fût la plus neutre possible, de façon à ce que les questions « *amènent le chercheur à approfondir les connaissances sur la nature de la situation, des contraintes, des discontinuités rencontrées ainsi que des usages (de l'information) effectués ou envisagés* »(Lezon Rivière et Ihadjadene, 2014, p. 14).

Les résultats de ces entretiens révèlent un manque de ressources documentaires notamment numériques chez les chercheurs et un besoin d'aide de leur part pour trouver l'information dont ils ont besoin. Trois relations sont ainsi analysées pour comprendre les représentations par le *sense-making* : le rapport entre les professionnels de l'information et les autorités ; le rapport entre professionnels de l'information et les utilisateurs et enfin le rapport entre les professionnels eux-mêmes.

L'analyse des discours montre d'emblée un rapport fort entre les professionnels de l'information et les autorités de l'enseignement supérieur et de la recherche du Sénégal. Celles-ci n'étaient pas pourtant prises en compte dans notre analyse. Les entretiens révèlent un manque de *volonté* de la part des autorités de l'enseignement supérieur et de la recherche du Sénégal (ministre, recteurs, etc.) pour appuyer le secteur de la documentation scientifique. Ceci peut se traduire par la non-exécution de la politique documentaire établie par la direction de la bibliothèque centrale. À titre illustratif, selon les responsables, la bibliothèque universitaire n'a pas utilisé son budget depuis plus de cinq ans.

Les conséquences se manifestent dans le second rapport analysé (les utilisateurs et les professionnels de l'information). L'appauvrissement des services (ouvrages, ressources documentaires) offerts est la principale cause. Les demandes non satisfaites répétées créent, selon les professionnels enquêtés, des frustrations chez les utilisateurs. La conséquence est que la bibliothèque n'est plus considérée comme un lieu de documentation, mais de

socialisation. La figure 4 illustre cela par le nombre important des occurrences « utilisateurs », « socialisation » et « problèmes ». Les utilisateurs sollicitent moins les bibliothécaires qui n'arrivent plus à satisfaire leurs (utilisateurs) besoins informationnels.

Le rapport entre les professionnels de l'information constitue selon les personnes enquêtées un élément à reconsidérer pour répondre toujours à la question de savoir « *qu'est-ce qui se passe* ». Trois problèmes souvent identifiés dans nos entretiens montrent ce rapport. Il s'agit des pratiques documentaires qui ne sont pas harmonisées, le retard dans la mise en œuvre du service commun de la documentation créé par le décret 95-197 du 21 février 1995 et les nombreuses associations de professionnels qui freinent les engagements et combats collectifs. De telles situations laissent croire l'incapacité des acteurs de la documentation à concevoir un dispositif fiable.

Les discours analysés dans ces entretiens montrent que les représentations que les utilisateurs et les autorités se font des professionnels de l'information ou que ces derniers se font d'eux-mêmes sont lourdes de conséquences. Ces représentations sont en effet un frein dans l'exécution des services que devraient offrir les bibliothécaires et ont des impacts sur le comportement informationnel des chercheurs.



Figure 4 - Extrait 1 de Trope

Le second point analysé concerne les pratiques de recherche d'information. L'analyse révèle que 75% de chercheurs sont confrontés à un manque de ressources documentaires, notamment numériques. Les collections de la bibliothèque n'étant plus enrichies depuis plusieurs années, les ouvrages ne sont plus pertinents pour eux. Dans la pratique, cela se traduit par une fréquentation très limitée de la bibliothèque universitaire. À la question de savoir « *qu'est-ce qui vous a arrêté dans votre situation ?* », 75% répondent par « le manque d'information et de ressources documentaires ». La connaissance des outils et des ressources d'aide à la recherche n'est pas explicitement exprimée par les personnes interrogées. Cependant, nous constatons que les difficultés d'accès à ces outils constituent un obstacle majeur pour mener à bien leurs travaux de recherche.

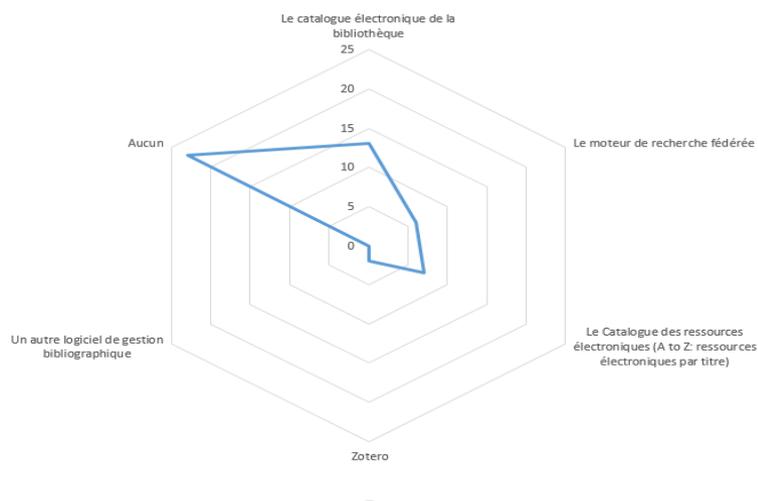


Figure 5 - Usage des outils accompagnant la recherche et l'organisation des informations

Le manque de pertinence ou l'obsolescence des documents consultés poussent plusieurs d'entre eux (52%) à s'interroger parfois sur la qualité de leur production scientifique. De ce fait, certains font appel à des collègues étrangers pour se documenter.

La méconnaissance des outils d'aide à la recherche ainsi que l'organisation des informations peut constituer également un frein dans l'élaboration des documents (supports de cours ou articles). Les pratiques informationnelles que nous avons observées sont donc peu instrumentées et ne favorisent pas l'accès à la documentation scientifique pertinente pour les tâches d'enseignement et de recherche.

5. Conclusion

Les pratiques informationnelles sont non seulement déterminées par la disponibilité (ou manque de disponibilité) d'éléments matériels et structuraux (les dispositifs et les ressources) mis préalablement en place, mais aussi par les habiletés techniques propres aux usagers ainsi que par les représentations cognitives qu'ils ont des dispositifs. Comme l'indique Wilson dans le modèle en oignon, nous n'avons pas observé de pratiques homogènes, mais bien une pluralité de pratiques, distinctes selon les communautés scientifiques et selon les individus.

L'étude exploratoire que nous avons menée a mis en évidence deux types de résultats. Sur le plan organisationnel, l'approche *sense-making* a mis en évidence que les représentations que les autorités et les utilisateurs se font des dépositaires de l'information ont un impact sur l'organisation du travail et des services offerts par ces derniers. L'une des conséquences est l'absence de système solide et organisé (dispositif) qui permettrait de structurer les pratiques de recherche et de diffusion de l'information. Elle a également permis d'identifier les difficultés auxquelles les chercheurs sont confrontés en situation de recherche d'information, notamment en ce qui concerne les aides qu'ils espèrent obtenir.

À l'avenir, nous envisageons d'une part d'élargir l'analyse à d'autres modalités des pratiques informationnelles tout en élargissant également le panel de chercheurs et d'enseignants-chercheurs interrogés. Nous souhaitons également analyser ces pratiques au

regard d'autres cadres théoriques que le *sense-making*, en particulier le modèle du *berrypicking* proposé par Marcia Bates (Bates, 1989, p. 407-424) qui permet d'analyser l'usage des outils techniques (les moteurs de recherche par exemple) par les chercheurs ou les mécanismes de sérendipité. Un autre modèle, proposé par Nicholas Belkin (Belkin, Oddy et Brooks, 1982) permettra d'explorer les processus cognitifs mis en œuvre lors de la recherche et de l'accès à l'information. Une autre perspective de recherche concerne l'analyse comparée des pratiques des chercheurs sénégalais avec des collègues d'autres pays.

Bibliographie

BATES M., 1989, « The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface », *Online review*, 13, 5, p. 407-424.

BELKIN N.J., ODDY R.N., BROOKS H.M., 1982, « Ask for information retrieval : part I. Background and theory », *Journal of Documentation*, 38, 2, p. 61-71.

CHAUDIRON S., IHADJADENE M., 2010, « De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles », *Études de communication*, 35, p. 13-29.

DAVENPORT E., 2010, « Confessional methods and everyday life information seeking », *Annual Review of Information Science and Technology*, 44, 1, p. 533-562.

DERVIN B., 2008, « Interviewing as dialectical practice: Sense-Making Methodology as exemplar », *International Association for Media and Communication Research (IAMCR)*, p. 20-25.

DERVIN B., NAUMER C.M., 2009, « Sense-Making », dans *Encyclopedia of Library and Information Sciences, Third Edition*, CRC Press, p. 4696-4707.

DIOUF F.-M., 2014, « Les ressources numériques dans l'enseignement supérieur sénégalais : état des lieux et perspectives », *Thèse. Université de Bourgogne*.

FURNAS G., RUSSELL D., 2005, « Making sense of sensemaking », *CHI'05 extended abstracts on Human factors in computing systems. ACM*, p. 2115-2116.

IHADJADENE M., CHAUDIRON S., 2009, « Des processus aux pratiques: quels modèles informationnels pour analyser l'accès à l'information en contexte professionnel ? », GRESEC, *Evolutions technologiques et information professionnelle : pratiques, acteurs et documents*, p.1-12, [hal-00468728](https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00468728)

LEZON RIVIERE A., 2013, « Gestion stratégique de l'information et construction de sens : étude des pratiques informationnelles des chefs militaires », *Thèse. Université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis*.

LEZON RIVIERE A., IHADJADENE M. 2014, « Construction de sens et pratiques informationnelles chez les chefs militaires. », *Journal of Human Mediatized Interactions/Revue des Interactions Humaines Médiatisées*, 15, 2, p. 3-30.

MAHÉ A., ANDRYS C., CHARTRON G., 2000, « How French research scientists are making use of electronic journals: a case study conducted at Pierre et Marie Curie University and Denis

Diderot University », *Journal of Information*, 26, 5, p. 291–302.

MAUREL D., 2010, « Sense-making: un modèle de construction de la réalité et d'appréhension de l'information par les individus et les groupes », *Études de communication*, 35, p.31-46.

MOSCOVICI S., 2001, « Pourquoi l'étude des représentations sociales en psychologie », *Psychologie et société*, 4, p. 8-24.

SAVOLAINEN R., 1993, « The sense-making theory: Reviewing the interests of a user-centered approach to information seeking and use », *Information Processing & Management*, 29, 1, p. 13-28.

SAVOLAINEN R., 2008, *Everyday information practices: a social phenomenological perspective*. Lanham, MD: Scarecrow Press, 2008.

TALJA S., TUOMINEN K., SAVOLAINEN 2005, « "Isms" in information science: constructivism, collectivism and constructionism », *Journal of documentation*, 61, 1, p. 79-101.

WEICK K.E., SUTCLIFFE K.M., OBSTFELD D., 2005, « Organizing and the Process of Sensemaking », *Organization Science*, 16, 4, p. 409-421.

WEICK K., 1993, « The collapse of sensemaking in organizations: The Mann Gulch disaster », *Administrative science quarterly*, 38, 4, p. 628-653.

WEICK K., 1995, *Sensemaking in organizations*, London, Sage.