
Modélisation du contexte métier pour améliorer l'accès à l'information

Hamdi Chaker

IRIT

Université Paul Sabatier

118 Route de Narbonne

F-31062 TOULOUSE CEDEX 9

Hamdi.Chaker@irit.fr

MOTS-CLÉS : contexte, modélisation métier, modèle usager, personnalisation.

KEYWORDS: context, task modeling, user model, personalization.

La tâche informationnelle est toujours liée à une tâche de travail. Cette dernière est une motivation pour l'accès à l'information. Pour Byström et Hansen les tâches de travail sont vues comme des parties séparées des devoirs d'une personne envers son employeur (Byström *et al.*, 2005), Ingwersen la définit comme un problème sous-jacent du travail courant d'une personne, mais d'une perspective cognitive (Ingwersen *et al.*, 2005). Définir et comprendre les tâches de travail a pour seul but de pallier aux problèmes des tâches informationnelles. En effet, les utilisateurs ont toujours des difficultés à articuler leurs besoins d'information. Cette gêne est devenue habituelle pour les usagers ayant besoin d'informations, mais elle est d'autant plus amplifiée dans un contexte métier.

Certes, l'accès à l'information dans un contexte métier est aujourd'hui devenu un réel défi dans la mesure où les moyens et dispositifs existant dans ce contexte s'avèrent inadaptés et les modèles qui font la gloire des moteurs de recherche du Web ne sont pas appropriés à ces types de tâches (Belkin, 2008). Il en résulte que, dans des contextes métiers, la pertinence de l'information au sein d'une organisation est strictement dépendante de la tâche et du contexte de l'utilisateur. En effet, dans ces contextes, les usagers sont plus contraints à retrouver les bons documents pertinents, c'est à dire ceux dont ils ont besoin, et sans lesquels ils ne peuvent pas être productifs.

Pour essayer de résoudre ces problèmes, les travaux se sont focalisés sur tous les facteurs pouvant être utiles à la modélisation du contexte métier de l'utilisateur. Des travaux se sont appuyés sur les approches de la psychologie cognitive pour mieux connaître et modéliser l'utilisateur dans sa tâche de recherche et d'accès à la connaissance et précisément dans son environnement de travail. Parce qu'une connaissance plus ample de l'utilisateur permet d'adapter le processus de recherche à ses besoins et à la réalisation de sa tâche (Ingwersen *et al.*, 2005, Belkin, 2008, Byström *et al.*, 2005). Mais la limite de ces travaux est qu'ils ne convergent pas i.e. les études ne

s'intéressent qu'à des aspects partiels des tâches de l'utilisateur pour les améliorer, et cela souvent dans un contexte métier particulier. Une preuve à cette divergence est un travail récent dans lequel les auteurs font une classification à facette des tâches informationnelles pour fournir un modèle plus holistique de la littérature (Li *et al.*, 2008). À l'heure actuelle, presque toute la recherche dans ce secteur est dépendante de la spécification explicite des buts de recherche, des tâches et des intentions de l'utilisateur. Mais ces études ne peuvent pas être fructueuses si elles se contentent juste d'étudier ces divers facteurs sans proposer des méthodes pour les intégrer dans la conception des systèmes d'accès à l'information et les appliquer dans diverses situations (Belkin, 2008).

Dans un contexte plus général, des travaux étudient le profil et le contexte des usagers pour améliorer l'accès à l'information. Divers critères sont intégrés, comme les traits de personnalité ou les émotions de l'utilisateur (Arapakis, 2008). Par ailleurs, les comportements informationnels de l'utilisateur durant sa tâche ont été étudiés dans plusieurs travaux. Que ce soient les effets de la complexité de la tâche, la connaissance du domaine ou aussi la discipline académique des utilisateurs, et les exemples ne manquent pas. Mais il est important de savoir quels sont les facteurs qui peuvent être intégrés dans le contexte de la tâche et quelles sont les techniques de RI qui peuvent réellement les satisfaire. Autrement dit, il est nécessaire de développer des techniques de RI qui peuvent tenir compte de la combinaison de ces aspects, sans oublier l'évaluation de leurs intégrations dans le contexte même de la tâche de travail.

L'objectif de cette thèse est d'étudier et de proposer une démarche d'analyse de tâche informationnelle et d'en déduire un modèle de contexte métier permettant d'apporter une aide d'une part à l'utilisateur (pour réaliser sa tâche de la façon la plus efficace) et d'autre part au système de recherche et d'accès à l'information (pour optimiser la prise en conscience du besoin d'information, la perception de l'environnement et la mise en œuvre de la tâche de recherche). Pour cela, et en se basant sur des approches psychocognitives nous déciderons des aspects cognitifs, techniques et sociaux qui pourront être intégrés dans notre modèle de contexte métier.

Bibliographie

- Arapakis I., « Affective feedback : an investigation into the role of emotions in the information seeking process », *Proceedings of the 31st annual international SIGIR*, p. 891-891, 2008.
- Belkin N. J., « Some(what) grand challenges for information retrieval », *SIGIR Forum*, vol. 42, n° 1, p. 47-54, 2008.
- Byström K., Hansen P., « Conceptual framework for tasks in information studies : Book Reviews », *J. Am. Soc. Inf. Sci. Technol.*, vol. 56, n° 10, p. 1050-1061, 2005.
- Ingwersen P., Järvelin K., « Information retrieval in context : IRiX », *SIGIR Forum*, vol. 39, n° 2, p. 31-39, 2005.
- Li Y., Belkin N. J., « A faceted approach to conceptualizing tasks in information seeking », *Inf. Process. Manage.*, vol. 44, n° 6, p. 1822-1837, 2008.