

Sense-making - Exemple

Bergeron, P.; Nilan, M.S. « Users' information needs in the process of learning word-processing: a user-based approach looking at source use. » *Canadian Journal of Information Science* 16 (2), 1991, p. 13-27

⇒ Échantillon

➤ Échantillon **aléatoire** d'étudiants, membres du personnel et professeurs (*Syracuse University*) ayant suivi un cours formel, utilisé un tutoriel ou appris par eux-mêmes à utiliser un logiciel de traitement de texte dans les six mois précédant l'étude

⇒ Collecte

➤ Entrevues **structurées** d'une heure à deux heures et demie
➤ **85** entrevues

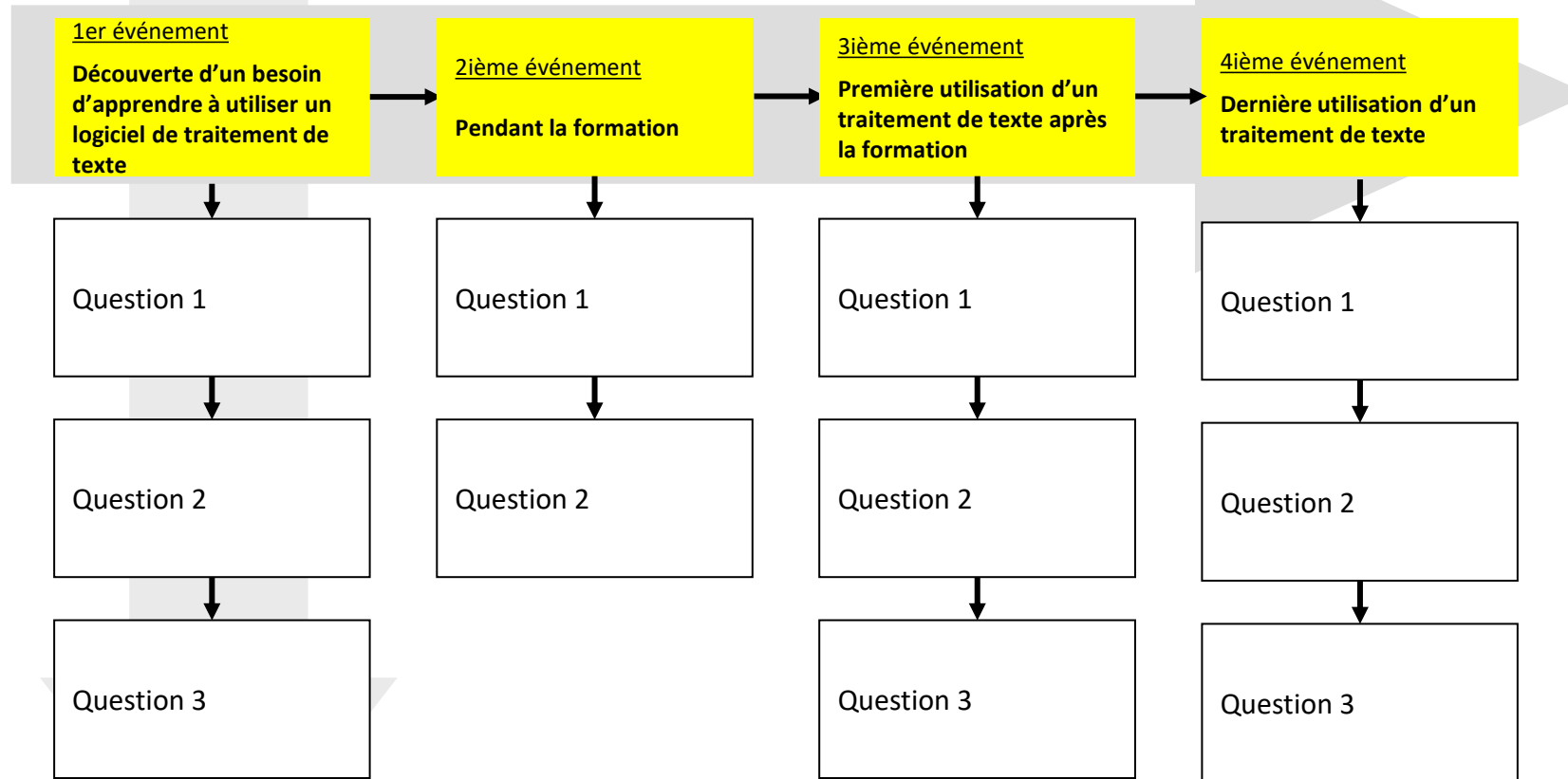
⇒ Analyse

➤ **Analyse de contenu qualitative**

Sense-making – Exemple (Bergeron & Nilan, 1991)

Déroulement général de l'entrevue

1. Description de la chronologie d'événements



2. Description pour chaque événement des questions posées

Sense-making – Exemple (Bergeron & Nilan, 1991)

3. Déroulement de l'entrevue pour chaque question

⇒ Par rapport à la réponse

- Aide espérée
- Réponse obtenue
- Caractéristiques: complète, partielle ou excessive
- Importance accordée à son obtention
- Effort mis pour l'obtenir

⇒ Par rapport aux sources

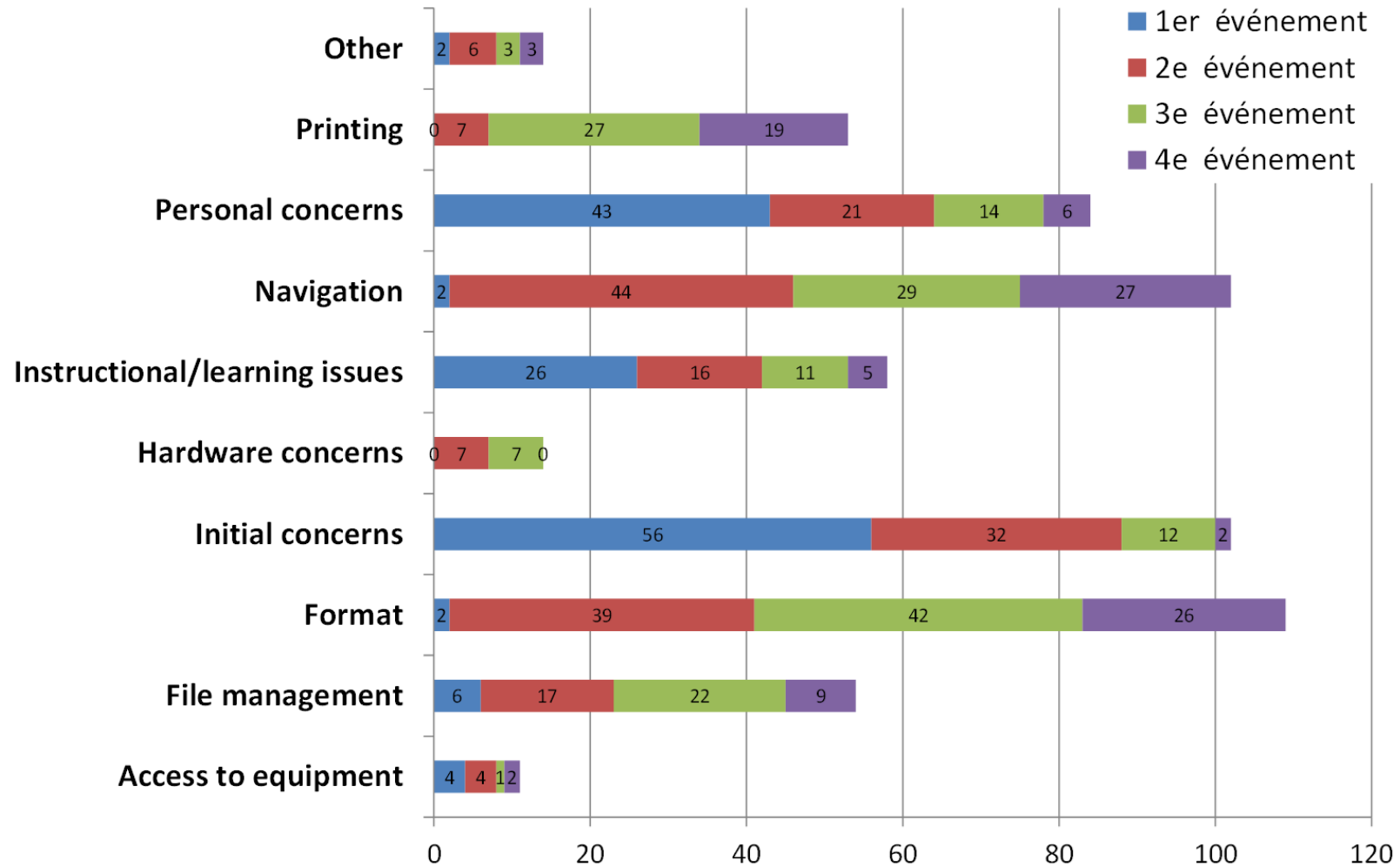
- Sources de réponse considérées ou utilisées
- Ordre de consultation des sources
- Statut des sources: utilisées, considérées seulement, essayé d'utiliser

⇒ Difficultés pour obtenir une réponse

⇒ Nature du dénouement: aide obtenue ou tort causé

Sense-making – Exemple (Bergeron & Nilan, 1991)

Quelques résultats – Besoins d'information par événement



Sense-making – Exemple (Bergeron & Nilan, 1991)

Quelques résultats – Succès des sources

