

LE PERSONAL INFORMATION MANAGEMENT (PIM)

Comment trouver l'information ?

La conserver ? L'organiser pour mieux la retrouver ? Ces interrogations ne sont pas nouvelles mais sont sans cesse réactualisées au fil des évolutions de l'information et du développement de nouvelles technologies intellectuelles¹. L'arrivée de l'informatique puis d'internet invite à repenser les modes d'accès et de gestion de l'information. Avoir rapidement la bonne information, au bon endroit, sous la bonne forme et disposer de logiciels et d'applications de gestion suffisamment efficaces sont autant d'enjeux actuels soulevés et étudiés par le Personal Information Management (PIM).

Le PIM

L'expression « Personal Information Management » remonte aux années 1980², au cours desquelles on perçoit les potentialités de l'informatique personnelle pour soutenir les tâches de traitement et de gestion de l'information³.

Le PIM désigne la pratique et l'étude des activités que les individus exécutent pour acquérir, organiser et maintenir leurs informations, afin de répondre aux besoins de leur vie personnelle et professionnelle⁴.

Il devient pleinement un champ scientifique⁵ au cours des années 2000⁶.

Les activités du PIM

L'analyse des interactions d'une personne avec son espace personnel d'information⁷ a conduit **les chercheurs à définir le PIM en fonction des activités suivantes**⁸ : **trouver** (*finding*), **retrouver** (*refinding*) et **conserver** (*keeping*) l'information.

Trouver et **retrouver** sont des activités relativement similaires : l'individu peut être amené à effectuer la même série d'opérations, dans le premier cas pour trouver une nouvelle information susceptible de répondre à son besoin informationnel, dans le second pour retrouver cette information. Cette dernière peut avoir été préalablement conservée dans l'espace personnel d'information.

Retrouver est complémentaire de **conserver**⁹. Le choix de conserver l'information va dépendre de sa pertinence (l'information trouvée est-elle la bonne ?) et de l'anticipation d'un besoin informationnel (en aurais-je à nouveau besoin ?). Ce choix présente plusieurs difficultés, en particulier si l'information est numérique : où et comment stocker l'information (dossiers physiques ou virtuels, sur plusieurs appareils, dans une application spécifique) ? Sous quelle forme ? Comment se souvenir de l'endroit où elle est stockée et des raisons de sa conservation ?

Une troisième série d'activités, dites de « niveau-M » (*M-level activities*), recouvre des opérations plus stratégiques qui concernent la structuration de l'espace personnel d'information. Ces « méta-activités », centrées sur la mise en correspondance (*mapping*) entre les besoins et les informations, comprennent l'**organisation**,

1. Waquet F. [2015], *L'Ordre matériel du savoir : comment les savants travaillent xvi^e-xx^e siècles*, Paris, CNRS Éditions ; Robert P. [2010], *Mnémotechnologies : une théorie générale critique des technologies intellectuelles*, Paris, Lavoisier.

2. Jones W., Bruce H. [2005], *A Report on the NSF-Sponsored Workshop on Personal Information Management, Seattle, WA, 2005*. En ligne : <http://pim.ischool.washington.edu/final%20PIM%20report.pdf> ; Jacques J. [2016], *Définition des compétences propres à l'organisation des collections d'informations personnelles numériques*, Faculté des sciences économiques, sociales et politiques et de communication, Institut Langage & Communication – Pôle communication, Université catholique de Louvain. En ligne : <https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/fr/object/boreal%3A174446>.

3. Jones W., Teevan J. [eds] [2007], *Personal Information Management*, Seattle, University of Washington Press.

4. *Ibid.*

5. Réunissant des chercheurs en sciences cognitives (en particulier en psychologie cognitive et en neurosciences), en sciences de l'information et des bibliothèques, dans le domaine de la RI (recherche d'information), en gestion des bases de données, en IA (intelligence artificielle) et en IHM (interfaces homme-machine).

6. Jones W., Bruce H. [2005], *op.cit.* ; Jacques J. [2016], *op.cit.*

7. *Personal space of information*.

8. Jones W. [2008], *Keeping Found Things Found: The Study and Practice of Personal Information Management*, Burlington, Morgan Kaufmann Publishers.

9. Jones W., Teevan J. [eds] [2007], *op.cit.*

la **maintenance**, la gestion de la **confidentialité** et de la **circulation** des informations, l'**évaluation**, et le fait de **donner du sens** à l'information¹⁰.

Objectifs des recherches et principaux résultats

Les recherches visent principalement à documenter les pratiques individuelles selon une profession ou un groupe spécifique (cadres, étudiants...), un type d'informations (fichiers, courriels...) ou encore des outils d'aide au traitement et à la gestion des informations (moteur de recherche local...). L'un des objectifs visés est l'utilisation et le développement d'outils de façon plus optimale¹¹.

Parmi les problèmes liés aux informations mis en avant par les différentes études, on peut relever :

- > celui de la **surabondance**. Les individus ont une quantité importante d'informations à traiter (courriels, fichiers...), de nombreuses ressources à disposition (notamment sur le web) et des espaces personnels d'information volumineux ;
- > celui de la **fragmentation** (formats, versions, doublons). L'information est disponible sur plusieurs appareils (ordinateur, tablette, smartphone), sur plusieurs supports et à plusieurs endroits ;
- > celui de la **temporalité**. Les chercheurs distinguent trois types d'informations, qui induisent des stratégies de gestion différentes¹² :
 - **éphémères** ou **brûlantes**¹³. Elles recouvrent les informations en cours d'utilisation, généralement pour un besoin ponctuel et quotidien,
 - **en cours** ou **chaudes**¹⁴. Il s'agit des informations conservées en vue de terminer une tâche spécifique ; elles peuvent être regroupées sous forme de « piles » (de papier sur le bureau physique ou de fichiers sur le bureau virtuel de l'ordinateur) ou à l'intérieur de dossiers, de façon plus ou moins structurée (classement, arborescence),

– **archivées** ou **froides**¹⁵. Ce sont les informations qui ne sont plus utilisées ; ces dernières peuvent avoir été archivées, généralement dans des espaces moins accessibles que celui du bureau (physique ou virtuel).

Les activités de PIM des enseignants

Les pratiques enseignantes ont été étudiées par Diekema et Olsen¹⁶ sous deux angles différents : la notion de **pertinence de l'information** et **la gestion des ressources**. L'étude portait sur 24 enseignants américains (8 du primaire, 16 du secondaire). Diekema et Olsen ont relevé :

- > l'importance des pairs pour le partage des ressources ;
- > l'importance des contextes éducatifs et pédagogiques. Le besoin d'information est conduit par le curriculum, la pertinence est évaluée en fonction des élèves, et les informations sont classées selon les chapitres du manuel scolaire, les unités d'enseignement ou encore les niveaux d'instruction ;
- > que l'environnement informationnel de l'enseignant est souvent riche et volumineux, constitué de ressources imprimées et numériques.

10. « Organizing », « maintaining », « managing privacy and the flow of information », « measuring and evaluating », « making sense », in W. Jones [2008], *op. cit.*, p. 64-65.

11. Jones W., Teevan J. (eds) [2007], *op. cit.*

12. Jones W. [2008], *op. cit.*, p. 50.

13. En anglais : « ephemeral », « action information » ou encore « hot (immediate) information ».

14. « Personal work files », « working » ou encore « warm working information ».

15. « Archived » ou « cold ».

16. Diekema A. R., Olsen M. W. [2014], « Teacher Personal Information Management (PIM) practices: Finding, keeping, and re-finding information », *JASIST*, vol. 65, n° 11, p. 2261-2277.

En ligne : <https://doi.org/10.1002/asi.23117> ; Diekema A. R., Olsen M. W. [2012], « The notion of relevance in teacher information behavior », *Proceedings of the ASIST*, vol. 49, n° 1, p. 1-9.

En ligne : <https://doi.org/10.1002/meet.14504901202>.