



Extrait du Documentation Académie de Rouen

<http://documentation.spip.ac-rouen.fr/spip.php?article426>

Un ouvrage indispensable !

"Dans le labyrinthe" avec Alexandre Serres

- Métier - Culture professionnelle - L'information -

Date de mise en ligne : jeudi 18 octobre 2012

Description :

Résumé du livre d'Alexandre Serres, paru chez C&F éditions au mois de mai 2012.

Copyright © Documentation Académie de Rouen - Tous droits réservés

Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication à Rennes 2, membre du GRCDI, enseignant documentaliste, on ne présente plus A. Serres qui fut des nôtres en Décembre dernier lors de la journée académique. Son dernier ouvrage, aussi éclairant que pédagogique, traite de l'évaluation de l'information sur le Web et examine à la loupe les notions sous-jacentes.

Dans le labyrinthe

Evaluer l'information sur Internet

d'Alexandre Serres

Introduction :

L'évaluation de l'information a toujours existé ; elle est d'autant plus nécessaire aujourd'hui que le numérique induit certaines "confusions documentaires" :

- ▶ celle de la structure du document, dont la chaîne technique est totalement redéfinie ; cela crée une confusion entre document et information, encore renforcée par la complexité des "écrits d'écran" ;
- ▶ celle des acteurs et de leurs compétences, les uns et les autres difficiles à identifier. A cela s'ajoute la libre publication et l'absence, très souvent, de légitimation éditoriale ;
- ▶ celle des supports et des genres documentaires, amplifiée par l'apparition de genres nouveaux sur Internet (blogs, wikis...), mais aussi celle des limites du document, difficiles à cerner.

En conséquence, le Web social oblige chacun à faire montre d'esprit critique, à filtrer l'information et à juger par soi-même.

Le Web introduit également de nouvelles valeurs, dont certaines sont discutables, d'autres porteuses d'évolutions intéressantes, tant est profonde l'ambivalence des technologies de l'intelligence. Ce sont :

- ▶ la popularité, qui privilégie le quantitatif, porteur de dérives,
- ▶ la visibilité, une e-reputation bien maîtrisée devenant (abusivement) synonyme de qualité sur le fond,
- ▶ l'opinionnisme qui encourage les jugements simplistes,
- ▶ le règne de l'affectif (J'aime, J'aime pas...), qui détourne les notions de goût comme d'amitié,
- ▶ le collaboratif, intéressant dans la mesure où il permet de s'appuyer sur les autres. Mais le jugement d'autrui peut-il suffire ?

Tout ceci provoque une perte de distance, de réflexion, incompatible avec l'évaluation critique qui demande du temps. Or elle repose désormais sur les usagers et ce dans un contexte de crise des modèles de validation et des médiations (baisse de la lecture, prédominance de la télévision, crise des autorités, notamment à l'école).

[Lire un résumé de cette introduction à la page 24 du livre]

S'appuyant sur de nombreuses études, surtout anglo-saxonnes et très diverses dans leurs approches et postulats, A. Serres examine les usages des jeunes internautes, les compétences requises pour l'opération d'évaluation, les

comportements des étudiants, les notions utilisées et enfin les pratiques.

Le premier chapitre est consacré aux usages, c'est à dire à ce que font les jeunes sur Internet et à leur façon de s'informer.

On ne s'étonnera pas d'apprendre qu'Internet est d'abord un vecteur de socialisation et de communication, très utilisé en matière de vie pratique, ainsi que pour la détente et les loisirs. On l'utilise plus marginalement pour se former ou s'exprimer. Toutefois, la fonction informationnelle est essentielle et transversale à tous ces usages. Les jeunes recherchent de l'information d'abord pour leur travail et leurs études, ensuite pour leurs loisirs (musique et sport en tête). Ils le font en premier lieu par Internet, mais consultent aussi beaucoup leur entourage et les médias : la télévision reste leur première source pour l'actualité, la radio étant moins écoutée qu'autrefois et la presse moins lue. Avec l'âge, cependant, ils s'ouvrent au monde, mais s'ils consultent volontiers des magazines, il s'agit surtout de magazines télé ou "people".

Paradoxalement, ils accordent plus de crédit à l'écrit et à la radio qu'à Internet. A. Serres met en lumière une importante porosité entre pratiques culturelles d'information et de divertissement : on s'informe d'abord pour se distraire ! S'il faut être "sérieux", on aura d'autres pratiques...

Le second chapitre, consacré aux compétences mobilisées, en distingue trois grandes catégories.

Les compétences numériques, moins développées qu'on ne le pense généralement chez les "digital natives", qui disposent d'un savoir-faire procédural, sans maîtrise conceptuelle et sans culture informatique (ils ne savent pas comment fonctionne Internet et maîtrise mal la notion de réseau). Cette absence de culture technique est un facteur important de la fracture numérique.

Les compétences "informationnelles" que les jeunes surestiment systématiquement et confondent souvent avec les précédentes. Contrairement à ce que véhicule le discours ambiant, elles ne se sont pas améliorées avec le numérique : les élèves sont souvent inefficaces, voire en échec ; ils n'analysent pas leurs besoins, ne vérifient pas la pertinence de leurs résultats et n'évaluent pas la qualité de l'information ; ils ignorent tout du fonctionnement technique des moteurs, ne connaissent pas les modes d'interrogation avancés, ne repèrent pas la nature des liens proposés.

Les compétences critiques, enfin, sont les plus absentes, dans la mesure où les jeunes font globalement confiance aux sources numériques et sacrifient l'évaluation au profit de la vitesse d'exécution. Ils ne connaissent pas les différents types d'information, négligent l'autorité et la véracité. Dans le cadre scolaire, ils font davantage confiance aux enseignants et aux manuels.

De façon générale, l'âge et le niveau socio-culturel sont les variables les plus déterminantes pour la fracture numérique.

Dans le chapitre 3, A. Serres souligne sans surprise trois tendances en terme de comportement chez les étudiants : une baisse de l'autorité cognitive de l'enseignant et un éloignement des ressources bibliographiques assorties d'une montée en force des sources d'Internet. D'où l'importance de la capacité à évaluer de façon autonome l'information.

Dans certaines études, on évalue à un tiers le nombre d'étudiants faisant des recherches sur des sources variées ; la moitié utilise surtout Google et un quart ne fait pas du tout de recherche personnelle.

L'usage de Wikipédia comme outil de pré-recherche, point de départ pour comprendre un sujet, trouver des mots-clés, est avéré chez trois quart d'entre eux. Etant conscient que sa crédibilité est discutée, sinon discutable, ils en font souvent un usage caché, honteux. Pourtant, il s'agit d'un usage classique, celui de l'encyclopédie de

référence. D'après eux, Wikipédia a l'avantage de couvrir un large champ thématique, d'être actualisé, compréhensible et commode. Mais ils utilisent ensuite beaucoup leurs cours et Google. Les SGBD sont jugées souvent moins efficaces, plus complexes et sont en tout cas moins connues.

Les critères de jugement généralement avancés sur Internet sont la fiabilité, la commodité d'exploitation et la mise à jour, la crédibilité étant rarement considérée ; mais que mettent-ils en réalité derrière ces termes ?

Le chapitre 4 propose une étude fouillée des quatre notions clés, "complexes et enchevêtrées" avancées par A. Serres, c'est à dire **la crédibilité, l'autorité, la qualité et la pertinence**, notions souvent utilisées mais rarement explicitées, y compris dans les référentiels de compétences, à commencer par le B2I.

La **crédibilité** d'abord, terme qu'il préfère à celui de **fiabilité**, très proche, est ce qui inspire confiance, et en ceci est proche de la croyance ou de la foi ("ce qui fait foi"). C'est la qualité de l'orateur qui inspire confiance et c'est une notion proche de celle de la qualité.

Elle s'attache à 3 objets d'évaluation, que ce soit sur le Web ou sur papier :

- ▶ la source (les auteurs ou énonciateurs),
- ▶ le média ou support (pris dans un sens assez étroit, un jugement global sur le Web, par exemple n'aurait pas de sens),
- ▶ le message (ou intention de l'auteur).

Elle peut être de 4 sortes : présumée (nos représentations), réputée (reconnaissance et notoriété), de surface (apparence), d'expérience.

L'autorité ensuite, souvent confondue de nos jours avec la popularité et la notoriété (le pagerank, par exemple) ce qui constitue une dérive dangereuse, peut être cognitive (maîtrise d'un domaine). Il s'agit dans ce cas d'une autorité choisie, acceptée à distinguer de l'autorité hiérarchique, qui est subie.

Elle peut être "énonciative" (celle de l'auteur), institutionnelle, lié au contenu (un genre "sérieux"), ou au support (une revue qui "fait" autorité) et est alors plus ou moins connue ou déterminée. Dans le cas du numérique, elle doit être examinée soigneusement. Ce qui induit un renversement des rôles : c'est le lecteur qui choisit, qui est roi...

La **qualité** peut être abordée sous plusieurs angles : l'angle documentaire, l'angle journalistique ou l'angle informatique. Dans ce dernier cas, une information est considérée de qualité quand elle satisfait le besoin de l'utilisateur ; elle est donc à rapprocher de la notion de pertinence.

Pour les journalistes, une information est de qualité lorsqu'elle est recueillie et transmise dans un souci d'honnêteté, de vérité des faits, de respect des personnes et de la diversité des opinions, en refusant toute manipulation et corruption, dans l'intérêt du public et dans une saine culture du doute. Il s'agit là d'un positionnement déontologique de "transmetteur" d'information.

Documentairement parlant, une information de qualité est selon la définition d'origine de Paul Otlet, une information à caractère universel, sûre et vraie, complète, rapide, à jour, facile à obtenir, réunie et prête à être communiquée et mise à disposition du plus grand nombre. Aujourd'hui, la notion d'universalité est peu compatible avec la dimension construite culturellement de toute information. A la vérité (toute relative), il serait plus judicieux de substituer l'exactitude et le caractère vérifiable (recoupement des sources) de l'information. La sûreté renvoie à la crédibilité, aux systèmes de garantie et de certification, à l'autorité cognitive. La complétude, rare sur Internet, est à construire

par l'utilisateur.

D'autres définitions sont possibles, bien entendu. A. Serres, pour sa part, propose la suivante : une information identifiée, sourcée, fiable, précise, exacte et complète, apportant de la nouveauté, accessible et actualisée (le degré de fraîcheur nécessaire étant liée au domaine), ayant un impact ou effet (utile, donc), bien structurée, présentée et rédigée.

La **qualité** est donc une notion vaste (qui en comprend certaines autres), relative au contexte et variable selon un grand nombre de facteurs, notamment la discipline.

La **pertinence**, a deux sens, à l'origine : celui d'adaptation, d'adéquation à un objet (relevance) et celui de justesse, d'à-propos comme un propos fondé, pertinent.

Dans un contexte documentaire, la pertinence peut s'appliquer à l'outil choisi, aux mesures de classement du système (qu'il est utile de connaître), à l'indexation qui conditionne bruit et silence, à la requête, à la présentation des résultats, au contenu du document et en fonction du besoin de l'utilisateur (tâche à accomplir, connaissance à acquérir...).

Elle est liée aussi au niveau cognitif de l'utilisateur : le document doit être compréhensible, mais pas trop facile, pour provoquer un effort cognitif, ni trop difficile pour que celui-ci ne soit pas trop important. En effet, un document peut être pertinent à tout point de vue, sauf au regard du contexte d'utilisation ou des connaissances du lecteur. Contrairement à la qualité, qui est modélisable, la pertinence est toute relative et en cela, il est difficile de l'enseigner !

Le chapitre 5, enfin, s'intéresse aux pratiques ou manière de faire en s'appuyant sur un nombre plus limité d'études, d'ailleurs plutôt commerciales, permettant de comprendre les ressorts de la confiance.

Il apparaît que l'on fait d'autant plus confiance au numérique, qu'il est d'abord facile et gratuit ! La crédibilité de surface est prégnante et deux besoins fondamentaux s'opposent : le besoin de clôture qui pousse à répondre rapidement et facilement à un besoin, et le besoin cognitif, goût d'apprendre et de comprendre.

Le contexte est important : on est plus vigilant quand il s'agit de santé, par exemple, ou dans un domaine où l'on est expert. Les dispositions générales (confiance dans l'humanité, goût du risque), techniques (confiance ou méfiance dans le progrès) et les impressions initiales jouent à plein dans la crédibilité perçue, et en fin de compte dans l'utilisation de la ressource. La culture d'origine joue également : les étudiants chinois se fient davantage au contenu qu'à l'apparence, contrairement aux américains. Le niveau socio-culturel intervient aussi : les universitaires s'intéressent d'abord à la source.

En fin de compte, il existe autant de manières de faire que de contextes. **A. Serres propose [p. 199] un ensemble de critères entrant dans l'observation des pratiques.**

En conclusion :

Pour lui, l'évaluation de l'information sur le Web est **un enjeu** d'abord **citoyen** (lutte contre les infopollutions de toutes sortes) qui a une double dimension, technique et humaine : la technique permettra sans doute de mettre en place des procédures de validation et de garantie, des outils de filtrage, mais ne saurait se passer de la démarche personnelle de questionnement, de la vigilance critique, de l'examen des ressources.

C'est là que se situe **l'enjeu éducatif**. Il nous faut transmettre aux jeunes l'art du filtrage, non comme un simple catalogue de méthodes et de compétences, mais pour construire une véritable **autonomie de jugement** et une saine **culture du doute**. Notons au passage que l'on retrouve là la finalité "historique" de l'école. Un telle perspective induit une transformation des modalités d'apprentissage (intégration systématique et critique des TIC) comme des contenus d'enseignement (apprendre à apprendre) et concerne tous les acteurs de l'éducation. Or l'on constate que les enseignants transmettent peu leur culture informationnelle.

Evaluer l'information est une opération intellectuelle complexe, dynamique, nécessitant la construction de **plusieurs cultures** : la culture générale, les cultures disciplinaires, la culture informationnelle, informatique, numérique et des médias. Sans oublier qu'il faut avant tout savoir lire et écrire sur un écran.

Pour définir **son contenu**, A. Serres propose trois pistes :

- le questionnement : il s'agit d'amener les élèves à s'interroger sur leurs pratiques en leur montrant tout l'intérêt de ce questionnement pour débusquer les infopollutions,
- la complexité : leur faire toucher du doigt la complexité de toute opération d'évaluation, ses multiples facettes, les cultures différentes à mettre en oeuvre à l'aide d'exemples pratiques et de grilles de questionnement,
- les critères : il faut les former aux notions sous-jacentes (crédibilité, qualité, validité, pertinence, véracité, fiabilité...) pour développer leur réflexion théorique.

Tout cela sans céder à la pression de l'immédiateté et des approches "partico-pratiques" !

Dans le domaine de la recherche, trois pistes sont à suivre :

- l'observation des pratiques, en plein essor au sein des sciences de l'information et de la documentation,
- **la réflexion didactique** : mise à plat des compétences utilisées lors d'une opération d'évaluation sur le Net, un travail qui suppose une compréhension précise des pratiques réelles d'une part, et la définition de contenus de formation (connaissances et compétences exigées par le numérique) d'autre part,
- enfin, **l'expérimentation pédagogique** : situations, tâches, activités, modalités d'évaluation à mettre en oeuvre sur le terrain.
- Plusieurs chantiers de recherche, donc, qui touchent à la notion en émergence de translittératie, définie ici comme l'habileté à lire, écrire et interagir par le biais de moyens de communication très variés.

Résumé par Cécile Jouquan.