

**Journée d'étude Médiadix / Urfist de Paris –
« Le web 2.0 : nouveaux services ou effet de mode ? »
Vendredi 10 décembre 2010**

Alexandre Serres,
Maître de conférences en sciences de l'information et de la communication,
Co-responsable de l'URFIST de Rennes,
Membre du PREFics, Université Rennes 2, UEB

L'évaluation de l'information à l'heure du web 2.0 : entre changement et continuité
--

Introduction

Qu'est-ce qui change, avec le web dit 2.0 ou web social, dans l'évaluation de l'information par les internautes ? Dans un contexte marqué par une montée de la défiance envers les institutions, en quoi et comment les services, les outils, les applications, les usages du web 2.0 transforment-ils les modalités de l'évaluation de l'information ? Indéniablement, sont apparus depuis quelques années sur internet de nouvelles valeurs (la popularité, la visibilité), de nouveaux modèles d'autorité cognitive, de nouvelles pratiques collaboratives d'évaluation, de nouveaux outils de filtrage collaboratif, etc., mais aussi de nouveaux types d'infopollutions, de nouvelles dérives informationnelles, de nouveaux « mésusages » de l'information. Bref, beaucoup de nouveautés, qui semblent transformer radicalement la problématique de l'évaluation de l'information. Alors, à l'heure de Facebook, des wikis et de Twitter, faut-il jeter aux oubliettes toutes les méthodologies d'évaluation, à peu près stabilisées et élaborées du temps (déjà lointain) du web première manière des années 1994-2004 ? Plus profondément, la problématique de l'évaluation de l'information est-elle vraiment transformée sous l'effet des réseaux sociaux ?

Autrement dit, qu'est-ce qui change et qu'est-ce qui ne change pas dans cette difficile question du « jugement de confiance » de l'utilisateur, désormais « seul et en réseau » face à l'information ? L'alternative entre changement et continuité est toujours difficile à poser et on ne fera ici qu'esquisser quelques pistes de réponse, certaines provisoires, encore mal assurées, d'autres plus fermement établies.

J'aborderai ces questions en deux temps : d'abord les ruptures, changements et nouveautés, apportés par le web social dans l'évaluation de l'information, ensuite les invariants, la continuité dans les fondamentaux. Je conclurai en soulignant quelques points sur la formation des jeunes et des étudiants, car les enjeux de la formation n'en sont que plus importants. Mais avant de parler des ruptures, je commencerai par un bref rappel sur le contexte socio-politique dans lequel s'inscrit cette question de l'évaluation de l'information, avec l'idée que, pour aborder vraiment ces questions, il faut sans doute sortir résolument des approches purement « méthodologiques » de la formation des usagers.

La question de (la) confiance

On ne peut pas faire de l'évaluation de l'information un simple problème de méthodologie documentaire, une « habileté d'information » comme les autres, une compétence technique ou procédurale, analogue à l'utilisation d'un moteur de recherche ou d'un catalogue de

bibliothèques. C'est une question *éminemment (socio-)politique*, pour plusieurs raisons, dont au moins les deux suivantes : les représentations des usagers et le contexte sociopolitique.

D'une part, la manière dont les usagers identifient, jugent, évaluent et valident le sérieux, la fiabilité, la crédibilité d'une source, d'un auteur ou d'un document, engage et traduit leur rapport général au monde, à la société, aux institutions, à la technologie, etc. Évaluer l'information est sans aucun doute l'une des manifestations les plus fortes de notre « être-au-monde informationnel », c'est une opération qui mobilise à la fois nos connaissances, nos compétences, mais aussi nos valeurs personnelles, nos jugements, nos opinions, nos goûts, etc. Il s'agit donc d'une opération qui n'est ni purement technique, ni purement documentaire, ni non plus purement cognitive, mais qui entremêle toutes ces dimensions et bien d'autres.¹ Il faut donc, d'emblée, se déprendre des approches strictement bibliothéconomiques ou info-documentaires, ou des approches qui réduisent l'évaluation de l'information à une « compétence ». Plus encore que pour la recherche d'information, d'innombrables facteurs (culturels, scientifiques, cognitifs, sociaux, économiques, religieux, etc.) interviennent dans les pratiques d'évaluation des usagers. Et la dimension politique, au sens du rapport à la Cité, n'est pas mince dans cet ensemble de facteurs.

D'autre part, le contexte global socio-politique. Il est également impossible à occulter car il pèse directement sur ces pratiques et ces représentations, notamment pour l'une des composantes essentielles de l'évaluation de l'information : le jugement de crédibilité ou de confiance.

L'importance cruciale de la confiance (*trust*), à la fois comme ciment de toute société et comme fondement de la démocratie, avec la délégation de la confiance du peuple à ses représentants, a été établie depuis longtemps par plusieurs penseurs, et je citerai seulement ici la sociologue Dominique Schnapper. Dans sa remarquable introduction aux Rencontres de Pétrarque 2010, retranscrite dans un article du Monde² de cet été, elle posait la question fondamentale, qui surplombe toute la question de l'évaluation de l'information : « *En qui peut-on avoir confiance ?* ». La réponse apportée témoigne de l'inquiétude générale, puisque Dominique Schnapper rappelle, après d'autres, que « *Nous serions à l'âge de la « société de défiance généralisée* ». ».

L'un des principaux enjeux de cette crise profonde de la confiance concerne la contradiction historique majeure, dans laquelle nous sommes tous plongés : d'un côté, avec la montée en puissance de « l'individu démocratique », qui fait une critique permanente des institutions, critique légitime mais de plus en plus exacerbée, nous assistons à une très forte remise en cause de la tradition, des experts, des institutions, etc. Et l'on sait le rôle croissant des réseaux sociaux et des plateformes du web 2 dans cette remise en cause des institutions et des médiateurs en général. D'autre part, Dominique Schnapper souligne les nouvelles nécessités de la confiance : face à la complexité du monde, nous sommes obligés de croire un grand nombre de personnes, considérées comme des « expertises », même provisoires. C'est toute la question de l'autorité cognitive. Question ancienne comme le montre cette belle citation de Tocqueville, en 1840, dans « *De la démocratie en Amérique* », citation empruntée de nouveau à Dominique Schnapper : « *Il n'y a pas de si grand philosophe qui ne croie un million de*

¹ Une récente enquête britannique rappelle ce rôle des « facteurs cognitifs » dans le jugement de confiance des usagers, parmi lesquels le rapport au monde, à la technologie, etc., joue un grand rôle. Voir PICKARD, Alison Jane, GANNON-LEARY, Pat, Coventry, Lynne. *Users' trust in information resources in the Web environment: a status report* [En ligne]. Northumbria University : JISC (Joint Information Systems Committee), 2010. Disp. sur : < http://ie-repository.jisc.ac.uk/470/2/JISC_User_Trust_final_report.pdf >

² Schnapper, Dominique. « En qui peut-on avoir confiance ? ». *Le Monde*. 15 Juillet 2010.

choses sur la foi d'autrui et qui ne suppose beaucoup plus de vérités qu'il n'en établit (...) il faut donc toujours, quoi qu'il arrive, que l'autorité se rencontre quelque part dans le monde intellectuel et moral. Sa place est variable mais elle a nécessairement sa place. » (c'est moi qui souligne).

On voit par là que toute la question de l'évaluation de l'information, y compris à l'heure du web 2.0, était posée... dès 1840 ! Quelle est la place de l'autorité, intellectuelle et morale, sur les réseaux sociaux ? Si les experts et médiateurs traditionnels sont remis en cause (mais pas de manière si systématique que cela, d'ailleurs !), qui sont les nouveaux « experts » à qui les internautes, et surtout les jeunes, peuvent accorder leur confiance ? Autrement dit, quelles sont les sources de la confiance, qui ne sont plus établies *a priori* mais sans cesse en construction, en négociation ? Question politique et sociale cruciale que celle-là, qui domine et encadre toute la problématique de l'évaluation de l'information.

Qu'est-ce qui changerait dans l'évaluation de l'information avec le web 2.0 ?

Une précaution, à la fois oratoire et théorique : il ne s'agit nullement de faire ici le procès ou l'apologie du web 2 mais de le considérer comme un « *pharmakon* », pour reprendre cette notion développée par Bernard Stiegler (en référence à Derrida et à Platon), autrement dit un support de mémoire et d'écriture qui, comme tous les supports de mémoire et d'écriture, est à la fois poison, remède et bouc émissaire. Notion intéressante et féconde, pour penser l'ambivalence des techniques, qui ne sont ni maléfiques ni bénéfiques, et pour autant pas neutres non plus (contrairement à une vulgate assez courante sur les techniques, affirmant que ce qui compte vraiment, c'est leur usage).

Sans exhaustivité et au risque du survol, je ne ferai qu'indiquer ici un certain nombre de points-clé, qui me paraissent constituer des changements, des ruptures ou des innovations, en les déclinant selon les catégories suivantes : les modèles de l'autorité, les valeurs et représentations dominantes, les infopollutions, les pratiques informationnelles et les outils. Faut-il préciser enfin qu'il ne s'agit pas ici de l'évaluation de l'information scientifique, qui est une autre question, ni des pratiques d'évaluation des professionnels, mais de l'évaluation de l'information faite par l'utilisateur *lambda*.

Dans les modèles de l'autorité cognitive.

Que change le web 2.0 dans les figures, les modèles de l'autorité cognitive ? Rappelons que l'autorité cognitive est définie par Patrick Wilson, l'inventeur de la notion, comme « *une relation d'influence de pensée, impliquant au minimum deux personnes, l'une accordant à l'autre sa confiance parce qu'elle maîtrise un domaine spécifique de compétences* »³. La question est assez bien documentée désormais par de nombreux travaux, dont ceux d'Evelyne Broudoux. En bref, il s'agit à la fois d'une remise en cause radicale des anciennes expertises, des institutions et de toutes les « positions acquises », et de l'émergence, de la montée en puissance de nouvelles expertises, de nouvelles figures de l'auteur, du phénomène de « l'autoritativité », ce terme imprononçable qui désigne l'autorité d'un auteur issue de l'autopublication.

Ce qu'il faut peut-être rappeler, sur ce point, est le lien étroit entre autorité et notoriété, ou plutôt l'inversion de ce lien, qui caractérise souvent les nouvelles formes d'autorité sur le web 2.0 : tandis que dans l'ancien modèle, c'était d'abord l'autorité, la compétence, l'expertise...

³ Broudoux, Evelyne. « Construction de l'autorité informationnelle sur le web. » In R. Skare, N. W. Lund et A. Vårheim. *A Document (Re)turn: Contributions from a Research Field in Transition*. Frankfurt, Peter Lang, 2007. <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/12/07/10/PDF/AutorInfo.pdf>

qui conféraient une certaine notoriété, le nouveau régime d'autorité cognitive, en émergence sur le web, inverse le rapport et c'est la notoriété qui semble conférer désormais l'autorité, la compétence venant ensuite. La circulation massive des énoncés, la notoriété, le *buzz*, deviennent de plus en plus les sources de l'autorité, de la crédibilité. Ce qui pose évidemment problème pour l'évaluation de l'information.

Dans les valeurs dominantes

Cette montée en force de la « valeur notoriété » nous conduit à évoquer les valeurs et les représentations dominantes, qui deviennent parfois de nouvelles « tyrannies » idéologiques, étroitement liées au web 2.0. Sans exhaustivité aucune, on peut distinguer au moins sept « valeurs », qui dominent la scène du web 2.

D'abord, la popularité, le *buzz*, la notoriété, le trafic..., devenus à la fois les nouveaux impératifs de la communication et de l'information sur le web et les nouveaux indicateurs pour l'évaluation des ressources (combien de liens, de citations, de reprises, de commentaires, etc.). Certes, la nouveauté n'est pas radicale puisque le souci légitime de l'audience, de l'impact, de la popularité, du nombre de citations, etc., existe depuis bien longtemps. Et l'on peut voir d'ailleurs, dans cette primauté de la notoriété, une forme d'importation ou de généralisation du modèle bibliométrique des citations scientifiques à l'ensemble du web. Ce qu'il faut noter sans doute, c'est à la fois l'exacerbation de ces valeurs, en passe de devenir dominantes sur toutes les autres, leur dissémination rapide à de nombreuses sphères (dont, en retour, la sphère scientifique, où les indicateurs bibliométriques connaissent une extension sans pareille) et surtout leur couplage, parfois délétère, avec le primat du quantitatif : puisque tout peut être tracé et comptabilisé sur les réseaux numériques, on voit clairement poindre une domination quasi-exclusive des critères purement quantitatifs, avec toutes les dérives qui peuvent en résulter sur l'évaluation qualitative.

La deuxième valeur dominante est le pendant et la condition de la première, puisqu'il s'agit de la visibilité : sur le web social, l'on sait qu'il faut être « visible », susciter du *buzz*, faire parler de soi, avoir une bonne « é-réputation », néologisme contestable auquel il vaut mieux préférer le terme et la notion de « présence numérique ». Cette montée en force de la visibilité, de l'affirmation de soi, du narcissisme secondaire, est à la fois une tendance sociologique lourde, accompagnant « l'individu démocratique », et l'une des nouvelles valeurs sociales les plus fortes du web 2. Si on la réfère à la question de l'évaluation de l'information, on voit bien à quel point un souci, parfois excessif, de visibilité peut nuire, non seulement à la qualité de l'information, mais aussi à son évaluation : en effet, si la mise en scène de soi constitue, dans les années et décennies à venir, une valeur dominante pour les jeunes générations, alors il faut craindre qu'elle ne devienne aussi un nouveau critère, implicite, d'évaluation de l'information.

La troisième valeur, que j'appellerai "évaluationnisme", est directement liée aux deux premières : on le sait, le web 2 se caractérise par une omniprésence de l'opinion, du jugement, du vote, de l'avis... Innovation sociale intéressante dans certains cas, défaut de jeunesse d'un média loin d'être stabilisé, mais aussi dérive inquiétante, qui n'est pas sans conséquence sur l'évaluation de l'information, trop souvent réduite à des jugements simplistes, binaires (oui ou non). Il suffit de voir la prolifération souvent absurde des votes sur n'importe quel article, billet ou document.

Etroitement liés à cette évaluationnisme, le règne de l'affectif, qui a trouvé sa consécration avec le célèbre bouton "J'aime" de Facebook. Il faut s'interroger sur les effets symboliques de cette affectivité généralisée, qui s'empare, en la caricaturant, de l'opération du jugement intellectuel sur une ressource. Appliquée à l'information d'actualité, cette injonction à « aimer ou ne pas aimer » tel document sur un événement donne parfois des résultats surprenants, où l'absurde le dispute au pire. « Vous avez aimé les vidéos du 11 septembre, vous adorerez celles sur l'attentat d'Istanbul ! ». A force de tout affectiver en « j'aime/j'aime pas », on peut craindre que le rapport à l'événement et à l'information, notamment des plus jeunes, en soit durablement et profondément affecté. Lorsqu'une information, une ressource, un auteur, un document ne sont plus « évalués », mais font l'objet d'un tel jugement de pure opinion, aussi rapide que subjectif, il ne faut pas s'étonner des ravages grandissants du relativisme absolu. Si le jugement affectif sur un objet quelconque n'a pas attendu Facebook, constatons néanmoins l'innovation radicale, que constitue ce « discours » à la fois rhétorique et socio-technique, structuré autour d'un détournement complet des notions d'amitié et de goût, et incarné dans des dispositifs techniques qui lui confèrent une force symbolique encore plus grande. Derrière leurs mirifiques applications, les acteurs du web, Facebook et Google au premier chef, véhiculent une véritable idéologie, une vision du monde, qui est loin d'être neutre et sans effets, et dont il devient urgent de faire la déconstruction critique.

Cinquième valeur dominante, portée au paroxysme par le web 2 : l'instantanéité, la vitesse pure, le temps réel. Sur le web 2, c'est un truisme de rappeler que tout va de plus en plus vite. Cette tyrannie de l'instant, propre à internet et aux médias en général, se traduit notamment par la coïncidence temporelle entre un événement, sa transmission et sa réception, par la pression du temps réel, souvent catastrophique dans le domaine de l'information. On en connaît les effets : perte de recul, de réflexion, effet de sidération devant l'événement, etc. Une autre conséquence de l'instantanéité est le passage, désormais irréversible, à un monde de flux, d'information liquide, sans traces stables, mémorisables, caractérisé par le zapping permanent devant l'information. Cette immense question ne pouvant être développée ici⁴, je me contenterai seulement de pointer la contradiction avec une véritable évaluation de l'information (et notamment de sa fiabilité), qui demande toujours « patience et longueur de temps ».

La sixième valeur, ou sixième « tyrannie du web 2 », est particulièrement à la une en ce moment, puisqu'il s'agit de l'idéologie de la transparence absolue, revendiquée notamment par Julian Assange et l'équipe de WikiLeaks, et qui vient renforcer la volonté de transparence de la vie privée, affirmée par Facebook. S'il est évidemment trop tôt pour tirer toutes les leçons de WikiLeaks concernant l'évaluation de l'information par les internautes, on peut cependant en souligner, après d'autres, deux aspects intéressants et paradoxaux :

- d'une part, la divulgation de centaines de milliers de données brutes (qu'il s'agisse de dépêches diplomatiques comme de toutes autres données) ne participe pas seulement du déluge informationnel habituel : elle illustre cette nouvelle illusion de la connaissance directe, assez répandue et selon laquelle les citoyens pourraient se forger directement une opinion sur un fait quelconque en accédant aux données brutes sur ce fait. Ce qui constitue une totale négation de toutes les conditions et modalités de l'interprétation : sans connaissances préalables du domaine, sans méthodologie de lecture et de compréhension, c.a.d. sans

⁴ Sur cette question, voir notamment Paul Virilio, « *Cybermonde, la politique du pire* », Paris, éditions Textuel, 1996, ainsi que ses autres ouvrages. Sans partager les analyses souvent catastrophistes de Paul Virilio, il faut reconnaître qu'il est l'un des penseurs à avoir posé radicalement la question de la vitesse, du temps réel et de ses dangers, notamment sur la démocratie.

posséder les clés du décodage, les internautes sont simplement noyés sous un fatras de données incompréhensibles et sans signification. Trop de données tue l'information !

- d'autre part, cette idéologie de la transparence, qui n'est peut-être qu'une sorte de « maladie infantile du web 2 », a paradoxalement trouvé ses limites en réhabilitant le rôle des médiateurs du filtrage, que sont les journalistes de la presse écrite. En confiant à cinq grands quotidiens le soin de publier et de commenter quelques centaines de dépêches diplomatiques (sur les 250 000), Wikileaks reconnaît explicitement, non seulement la crédibilité toujours forte de la presse écrite, mais la fonction irremplaçable du filtrage, de la contextualisation, de l'explication... dans la mise en scène des données brutes.

Enfin, ce rapide tour d'horizon des valeurs intrinsèques au web 2 ne serait pas complet et pêcherait par excès de critique si l'on ne mentionnait pas l'une des valeurs cardinales du web social : le partage, le collaboratif, le contributif. A la fois valeur idéologique en hausse, pratique sociale et professionnelle, nouveau paradigme pour la circulation des savoirs, cette dimension collaborative du web 2 est évidemment l'un de ses aspects les plus intéressants⁵. Concernant notre problématique, cette dimension et cette valeur du partage (au sens large) constitue sans nul doute l'un des changements les plus profonds des modalités et de la problématique même de l'évaluation de l'information. Pour résumer, l'internaute était « seul face à l'information », dans le web première manière, avec à sa charge la difficile tâche d'évaluer, avec les moyens du bord, la crédibilité de ressources inconnues. Avec le web social, l'internaute est toujours seul, mais « en réseau » et peut s'appuyer largement sur le jugement des autres, et notamment de ses pairs de confiance. Changement profond, qui comporte de nombreuses et riches potentialités, qui permet des garde-fous efficaces (notamment face aux infopollutions de toutes sortes), des usages informationnels innovants et plus collectifs ; mais un changement qui entraîne aussi son lot d'illusions et de dérives. Ainsi le web 2 induit-il souvent, selon moi, une illusion sur l'évaluation de l'information, que je qualifierai de *sociale* (pour la distinguer de l'illusion *techniciste* sur les outils) : la communauté n'est pas une panacée et une confiance excessive dans le collectif des internautes, dans la force des réseaux, peut faire perdre de vue que l'évaluation de l'information demande, aussi et avant tout, un sens critique individuel, un effort cognitif plus ou moins grand, un ensemble de connaissances et un jugement critique propres à chaque individu. La puissance et l'intérêt des « réseaux de confiance » ne doivent pas masquer leurs limites.

Précisons bien enfin que nous participons tous à ces valeurs, puisque nous sommes nombreux ici à « twitter », à « bloguer », à « wikifier », voire à « facebooker »... Mon propos n'est donc pas (ou pas seulement !) de dénoncer, mais de souligner qu'au plan des valeurs et des modèles de l'information, beaucoup d'aspects semblent opposer plusieurs *valeurs* dominantes du web 2 aux *exigences* de l'évaluation de l'information : notoriété vs autorité, évaluationnisme vs évaluation, affectivité vs jugement rationnel, vitesse vs lenteur, transparence vs filtrage.

Troisième domaine du changement : les infopollutions.

Par infopollution, nous entendons toutes les modalités contraires à une bonne qualité de l'information : depuis la rumeur, le « plus vieux média du monde », jusqu'à la médiocrité et la redondance de l'information, en passant par toute la gamme de la manipulation, de la désinformation ou les dérives du temps réel.

⁵ Notons que la nouveauté est loin d'être radicale sur ce plan, car le souci du partage de l'information, du travail collaboratif et des communautés en ligne constitue l'une des valeurs-clés, originelles, de l'internet des débuts, notamment dès la naissance du réseau ARPANET en 1969.

Que change le web 2 à ce paysage des infopollutions, déjà bien balisé par la réflexion d'Eric Sutter⁶ à la fin des années 90 ? Si l'on reprend rapidement les quatre infopollutions identifiées par E. Sutter, on peut observer que le web social a surtout aggravé, porté aux extrêmes ces pollutions informationnelles, en transformant aussi leur nature :

- la surabondance de l'information, déjà relevée en 1998 et donnant lieu à la célèbre métaphore du déluge informationnel, n'a fait que grimper de manière vertigineuse ; une étude de 2008⁷ soulignait qu'en deux ans, il y aurait plus de contenus créés que dans toute l'histoire de l'humanité, et que 93 % de ce contenu est sous forme électronique. Mais l'autre changement majeur vient certainement du fait que 70 % des données créées le seraient par des individus, et non plus par des institutions, des médias, des professionnels. Vertige de ce « tsunami informationnel » et défaut des métaphores, pour rendre compte désormais de cette « surabondance de l'information » !
- la désinformation, la médiocrité de l'information était la deuxième infopollution identifiée par Eric Sutter, pour laquelle il prenait la métaphore de l'intoxication alimentaire, de l'empoisonnement. Là encore, le web 2 n'a rien changé mais seulement aggravé les choses, par simple effet mathématique et avec une propagation infiniment plus rapide des rumeurs et de la désinformation.
- la troisième pollution informationnelle était la « contamination de l'information », c'est-à-dire la prolifération sur le web des informations dites « indésirables » (sectes, mouvements racistes, négationnistes, charlatans de tous poils, etc.). Cette infopollution, qu'Eric Sutter comparait à la pollution des rivières, ou à l'image de la « marée noire », se porte mieux que jamais sur le web 2 mais celui-ci n'a peut-être pas changé profondément la donne sur ce plan. Sauf dans les parades et les garde-fous à opposer aux manipulations, qui sont plus efficaces.
- la quatrième était la pollution publicitaire, comparée alors à l'enlaidissement de nos entrées de villes, et elle se manifestait aussi bien par l'explosion du spam, par la dissémination exaspérante des pop-up publicitaires ou les grands portails saturés d'annonces. Le principal changement de nature de cette « infopollution », depuis 1998, n'est sans doute pas dû au web 2 mais à Google et à son « invention » des liens sponsorisés. Système économique à la fois génial, car d'une extraordinaire efficacité (rappelons que les liens sponsorisés constituent environ 95 % du chiffre d'affaires de Google) et « diabolique », dans la mesure où il repose en grande partie sur un consentement un peu aveugle et surtout une ignorance, toujours largement répandue chez les internautes, du mécanisme de ces liens publicitaires. Ce que le web 2 change ici tient probablement à la savante et efficace combinaison de « l'économie de la recommandation » et des réseaux sociaux : d'une part les algorithmes qui permettent d'affirmer que « si vous avez aimé ce livre, alors vous aimerez sûrement celui-là », d'autant plus qu'il est recommandé par plusieurs de vos amis. Ce qui est en cause ici est le postulat, très contestable, de la mise en calculabilité généralisée des goûts et des comportements, sur lequel repose cette nouvelle économie de la recommandation.

A ces quatre infopollutions du web 1 (pour dire vite) s'ajoutent celles qui sont sans doute propres au web 2, notamment celles qui sont liées aux valeurs pointées plus haut : la confusion entre autorité et popularité, la dévalorisation des critères d'expertise et de

⁶ SUTTER, Eric. Pour une écologie de l'information. *Documentaliste - Sciences de l'information*, vol. 35, n°2, 1998, p. 83-86

⁷ APIL, APROGED, CIGREF. *Livre blanc. Valorisation de l'information non structurée*. [en ligne] APROGED, octobre 2008. Format PDF, 45 p. Disp. sur : <http://www.aproged.org/index.php/Voir-details/Publications/6-Livre-Blanc-Valorisation-de-l-information-non-structuree.html>

fiabilité, les "effets de meute" dus aux buzz incontrôlés, les usurpations d'identités, ou de représentativité, les dangers de la transparence absolue, etc.

En bref, l'ambivalence de *pharmakon* du web 2, porteur à la fois de la « sagesse » (pour reprendre l'expression consacrée) et de la folie des foules...

Dans les outils et dispositifs techniques

Le web 2 est également porteur de changements importants dans l'explosion des outils de filtrage, d'identification, de recommandation, de validation. Citons seulement quelques exemples en vrac⁸ : les nombreux plug-in des navigateurs, permettant d'identifier un site web avec précision (SeoQuake⁹, ShowIP¹⁰, etc.) de supprimer les bannières publicitaires (Adblock Plus), les logos de certification et de validation (le HON Code¹¹ pour les sites de santé), les outils de filtrage parental, ou encore les outils collectifs de validation de sites web (comme le Web Of Trust¹²), sans oublier, évidemment, toutes les fonctions des outils collaboratifs du web 2 (wikis, réseaux sociaux, commentaires des blogs, etc.) qui permettent un meilleur contrôle collectif sur la qualité de l'information. Citons également le rôle-clé des métadonnées, dans la description, l'indexation et donc la validation des ressources.

En bref, il faut souligner l'apport très intéressant des outils de toutes sortes, pour mieux filtrer, identifier et valider l'information ; mais reconnaissons aussi que ce potentiel reste encore largement sous-exploité par les usagers.

Pour autant, gardons-nous également de tomber, après l'illusion sociale, dans une autre illusion de l'évaluation de l'information : l'illusion technique ou plutôt techniciste, accordant, là encore, une confiance excessive dans les outils de filtrage, d'identification ou d'évaluation. La vérification et la validation de la fiabilité d'une information resteront toujours hors de portée des outils informatiques et l'information, au sens social du terme, est toujours le produit d'une interaction, d'une interprétation humaine. Apprendre à évaluer l'information implique aussi de prendre conscience des limites des outils.

Dans les pratiques et compétences informationnelles des jeunes

Enfin, pour compléter ce panorama des changements dus au web 2 dans la problématique de l'évaluation, il faudrait décrire précisément les nouvelles pratiques informationnelles des internautes, notamment des jeunes. Le temps manque ici et nous indiquerons seulement trois points essentiels, mis en lumière par plusieurs enquêtes récentes¹³ :

⁸ Pour un descriptif de quelques uns de ces outils, voir la page « Outils pour l'identification et l'évaluation de l'information » sur le site de l'URFIST de Rennes : http://www.sites.univ-rennes2.fr/urfist/evaluation_information_outils

⁹ Extension Firefox, disponible sur <https://addons.mozilla.org/fr/firefox/addon/3036>

¹⁰ Extension de Firefox, disponible sur : <https://addons.mozilla.org/fr/firefox/addon/590>

¹¹ http://www.hon.ch/HONtools/Patients/index_f.html

¹² <http://www.mywot.com/fr>

¹³ Voir notamment : l'étude de l'UCL, citée plus loin ; Macedo-Rouet, Monica, Rouet, Jean-François. « Qui dit quoi ? L'évaluation des sources, une compétence d'avenir ». In Dinet, Jérôme (sous la dir. de). *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21e siècle*. Paris, Hermès Lavoisier, 2008. p. 111 ; Brotcorne, Périne, Mertens, Luc, Valenduc, Gérard. *Les jeunes off-line et la fracture numérique. Les risques d'inégalités dans la génération des "natifs numériques"*. Internet pour tous. Namur, Bruxelles: Fondation Travail-Université, 2009. http://www.mi-is.be/be_fr/05/digitale%20kloof/content/Les%20jeunes%20off-line%20et%20la%20fracture%20num%C3%A9rique.pdf ; Martin, Aurélien, Perret, Cathy. *Les méthodes de recherche documentaire des étudiants de 1ère année de LLCE en début d'année*. Université de Bourgogne, CIPE, janvier 2009. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-brut-48093>.

- d'abord le peu d'attention portée à l'évaluation de l'information, notamment chez les plus jeunes ;
- la confiance trop grande dans les résultats des moteurs de recherche ;
- la méconnaissance ou la confusion des critères d'évaluation : ainsi la facilité d'utilisation d'un site est-elle souvent considérée comme un critère de crédibilité ;

En bref, un ensemble de difficultés à évaluer l'information, pour les jeunes prétendument « digital natives ».

Une méta-étude britannique sur le « *Comportement informationnel du chercheur du futur* », a procédé à une analyse approfondie de toute la littérature spécialisée anglo-saxonne sur les pratiques informationnelles des jeunes, et en arrive, entre autres, à cette conclusion sans appel : « *la culture informationnelle des jeunes ne s'est pas améliorée avec l'augmentation de l'accès à la technologie* »¹⁴. Il n'existe pas de lien direct, mécanique, entre les compétences numériques et les compétences informationnelles et l'expertise numérique et informationnelle des jeunes est qualifiée de « discours à la mode » : « *il n'y a pas de données formelles dans la littérature scientifique que les jeunes soient des chercheurs experts, pas plus que les compétences de recherche des jeunes aient progressé avec le temps* »¹⁵. Tous les professionnels de l'information le savent intuitivement mais il n'est pas inintéressant de voir confirmés des jugements personnels par des études scientifiques !

Qu'est-ce qui ne change pas dans l'évaluation de l'information ?

Tout simplement la complexité intrinsèque de l'évaluation de l'information sur le web, qui entremêle plusieurs notions, plusieurs critères, plusieurs compétences et plusieurs cultures.

Sans pouvoir approfondir ici cette complexité, il faut en pointer l'une des conséquences : une double confusion, assez dommageable, et largement présente dans les pratiques des usagers :

- d'une part la confusion, très répandue, entre les objets de l'évaluation : la plupart des internautes n'identifient pas toujours avec précision ce qu'ils veulent (ou doivent) évaluer dans une ressource. Est-ce la source, l'auteur, l'information elle-même, l'organisation de l'information, sa facilité d'usage, sa présentation... ? De nombreuses enquêtes sur les usages et pratiques des internautes montrent cette confusion des objets de l'évaluation, étroitement mêlés par les vertus propres au numérique, qui sert de dénominateur commun à des strates documentaires, autrefois bien distinctes dans le monde de l'imprimé. En bref, évaluer une ressource sur le web 1, et encore plus sur le web 2, implique toujours de bien distinguer ce qu'on évalue.

- d'autre part, la confusion entre les notions et les critères d'évaluation, notamment ces quatre notions-clé : crédibilité, autorité, qualité et pertinence. La compétence D4.3 du nouveau B2i Adultes¹⁶, sorti en 2010, est ainsi formulée : « *Évaluer la qualité et la pertinence de l'information* ». Si ces notions sont couramment utilisées dans les référentiels, dans les grilles d'évaluation, dans les supports pédagogiques, elles restent pourtant, la plupart du temps, implicites, non définies, tenues pour évidentes. Leur signification est rarement interrogée, comme le montrent les référentiels du B2i et du C2i, qui présupposent que les élèves et les étudiants savent déjà ce que recouvrent la qualité de l'information ou la pertinence. Il s'agit là de fausses évidences, analogues aux *allants-de-soi* de l'ethnométhodologie (*i.e.* les comportements sociaux reposant sur des codes implicites et communément admis). C'est

¹⁴ UCL, JISC, Estève-Bouvet, Isabelle (trad.). *Comportement informationnel du chercheur du futur. Information behaviour of the researcher of the future, op. cit.*, p. 12. Disp. sur :

http://www.savoirscdi.cndp.fr/fileadmin/fichiers_auteurs/PDF_manuels/Le_comportement_informationnel_du_chercheur_du_futur.pdf >

¹⁵ *Ibid.*, p. 22

¹⁶ <http://www.education.gouv.fr/cid51718/mene1011027c.html>

même le propre d'au moins trois de ces notions, la crédibilité, l'autorité et la pertinence, que d'être universellement et communément comprises, tout en restant difficiles à définir. Or il s'agit de notions très différentes, et leur évaluation, ainsi que les critères mobilisés, sont également différents : en bref, on n'évalue pas la pertinence d'une information selon les mêmes critères que ceux utilisés pour la crédibilité de la source ou de l'auteur.

La compréhension et la connaissance de ces quatre notions ne sont pas réservées seulement aux chercheurs, aux professionnels de l'information ou aux étudiants des filières des sciences de l'information : elles sont, selon moi, au fondement même de toute formation à l'évaluation de l'information. Autrement dit, savoir, par exemple, évaluer la qualité d'une ressource ne consiste pas seulement à mettre en œuvre différents savoir faire : cela implique au préalable de pouvoir expliciter les fondements mêmes, les marques de cette qualité, de pouvoir la définir... *Idem* pour la pertinence, la crédibilité, etc. Il est frappant de noter ici l'illusion, sinon la naïveté, des référentiels de compétences ou des grilles d'évaluation, qui affichent de tels objectifs pédagogiques sur des notions aussi complexes. Pour gagner eux-mêmes en pertinence pédagogique, les référentiels devraient sans doute ajouter, aux compétences d'évaluation, les compétences théoriques suivantes : « Pouvoir définir la crédibilité et l'autorité d'une ressource », « Pouvoir distinguer les différentes catégories de pertinence », ou encore « Etre capable de percevoir les éléments constitutifs de la qualité de l'information ». Nous en sommes encore loin....

Web 2.0 ou non, cette double confusion des objets et des critères d'évaluation demeure, voire est aggravée par les plateformes du web 2 et les nouvelles pratiques informationnelles.

Dernier élément de stabilité à relever, dans cette vague de ruptures : l'imbrication des cultures et des compétences. Evaluer l'information sur le web restera toujours une opération difficile, nécessitant de nombreuses connaissances préalables, à la fois générales et disciplinaires, mais aussi médiatiques, informatiques, et informationnelles. Il est essentiel, notamment, de percevoir les compétences, les savoirs et les savoir faire qu'elle emprunte à ces trois cultures :

- la culture informatique, notamment pour la maîtrise des outils de recherche, l'identification des ressources, nécessitant la connaissance de quelques notions d'internet (depuis le décodage des URL jusqu'à la compréhension des différentes strates d'internet) ;
- la culture des médias, notamment pour l'évaluation de la crédibilité des sources, de la fiabilité des informations, etc. ;
- et la culture de l'information et de la documentation, pour l'identification, l'évaluation des documents, la connaissance des circuits de production, la méthodologie documentaire, etc.

Nous touchons là à la nouvelle thématique d'une translittératie, définie par les chercheurs britanniques comme la « *capacité à lire, écrire et interagir à travers une série de plateformes, d'outils et de médias, depuis le langage gestuel, l'oralité en passant par l'écriture manuscrite, l'imprimerie, la télévision, la radio et le cinéma jusqu'aux réseaux sociaux numériques* ». ¹⁷

Vaste chantier de recherche, qui a commencé en partie, et qui vise à recenser, identifier, caractériser et distinguer tout cet imbroglio de compétences et de cultures, à l'œuvre dans les processus et les pratiques d'évaluation de l'information sur le web.

¹⁷ Thomas, Sue et al. « Transliteracy : Crossing divides ». *First Monday* [en ligne]. 3 décembre 2007, vol. 12, n° 12, disp. sur : < <http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2060/1908>

En guise de conclusion : quels enjeux pour les bibliothèques ?

Nul doute que les bibliothécaires, comme les enseignants et tous les médiateurs de la culture et de l'information, soient conscients de l'importance des enjeux liés à l'évaluation de l'information. Les plus lucides reconnaîtront la nécessité de mieux former les élèves et les étudiants à ces questions. Mais comment faire ? Sur quoi les former ? Avec quelles méthodes ? Et comment convaincre cette génération, prétendument « digital native », qu'elle a besoin d'une solide formation à la culture informationnelle ?

Reconnaissons d'abord que les formateurs se débattent encore dans l'improvisation, l'urgence et dans une certaine forme de bricolage et d'expérimentation pédagogique. Personne aujourd'hui ne saurait prétendre détenir la formule complète d'une formation véritable, progressive et cohérente, à l'évaluation de l'information.

On me permettra d'avancer, non des solutions clés en mains, mais trois grandes pistes, pour cette formation des étudiants à l'évaluation de l'information, encore en gestation :

- faire se questionner les étudiants, qui ne s'interrogent pas suffisamment sur la fiabilité des ressources du web, qu'ils utilisent pour leurs études : évaluer l'information est d'abord une démarche de questionnement, de jugement critique ;
- montrer la complexité de l'évaluation et dissiper les éventuelles illusions sur les recettes magiques, les grilles passe-partout, l'évaluation réduite à un simple décodage des URL et les outils-miracles, qui évalueraient la crédibilité d'une source... ;
- former aux critères et aux notions de l'évaluation : la crédibilité, la qualité, les différents niveaux de pertinence, etc.

Apprendre à identifier une ressource inconnue, à juger de la crédibilité d'une source, à exercer son esprit critique, à distinguer le faux du vrai... : toutes ces opérations cognitives sont (ou devraient être) au cœur de la formation intellectuelle et civique des élèves et des étudiants. Umberto Eco lui-même déclarait, dans un récent entretien du Monde : « *A l'avenir, l'éducation aura pour but d'apprendre l'art du filtrage* »¹⁸. On ne saurait mieux résumer les enjeux de la question !

¹⁸ Entretien avec Umberto Eco. « Je suis un philosophe qui écrit des romans », *Le Monde*, 12 octobre 2010, p. 27.