

# Pratiques juvéniles d'information : de l'incertitude à la sérendipité

Karine Aillerie

DANS **DOCUMENTALISTE-SCIENCES DE L'INFORMATION** 2012/1 Vol. 49, PAGES 62 À 69  
ÉDITIONS A.D.B.S.

ISSN 0012-4508

DOI 10.3917/docsi.491.0062

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2012-1-page-62?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...  
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour A.D.B.S..

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur cairn.info/copyright.

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.

# recherche en sciences de l'information

[ étude ] La sérendipité peut-elle être considérée comme une compétence ? À travers les propos d'une cinquantaine de collégiens et lycéens recueillis lors d'une enquête réalisée en 2008, Karine Aillerie étudie les comportements des jeunes internautes lors de leurs recherches d'information sur Internet. Loin de ressentir un sentiment d'incertitude, certains se laissent tenter par le chemin des écoliers sur les sentiers sinués d'Internet ; d'autres au contraire ont peur de s'y perdre et n'osent s'aventurer hors des parcours balisés. Cette aptitude à accepter d'aller vers l'inconnu, à être ouvert à de nouvelles découvertes, cette ouverture à la sérendipité, raffermit ces adolescents dans une attitude de recherche plutôt que de résultats.

## Pratiques juvéniles d'information : de l'incertitude à la sérendipité



*There is a risk that increasing Internet penetration will exacerbate rather than reduce inequalities » [15] :* cette affirmation met en avant un constat, paradoxal à première vue, qui signale que les pratiques médiatiques via l'Internet sont bien spécifiques et que ceux dont les usages quotidiens ne participent pas à les définir vivent une exclusion socioculturelle majeure, cristallisation de multiples facteurs discriminants. Le Web constitue, ose-t-on le redire, un environnement informationnel complexe, convoquant des compétences nouvelles ou renouvelées, à la fois de l'ordre du cognitif et de l'affectif [3] relevant de ces stratégies qui incluent maîtrise instrumentale et informationnelle [8]. Dans ce cadre, les usages en particulier informationnels des TICs

jouent un rôle déterminant voire normatif [4] et sous-tendent les dispositifs pédagogiques à destination des populations scolarisées et étudiantes. Il nous semble que ce n'est pourtant pas tant la place accordée à ces compétences informationnelles qui s'avère aujourd'hui décisive que les difficultés profondes rencontrées par les chercheurs comme par les acteurs de terrain (enseignants, bibliothécaires, journalistes, etc.) pour les énoncer. Ces obstacles font se tourner les regards vers les pratiques quotidiennes de chacun, professionnels et citoyens, afin d'en saisir la teneur.

C'est également là notre propos qui, à partir d'une lecture analytique d'enquêtes générales et du matériel collecté lors d'une investigation de terrain,

vise à décrire la réalité individuelle et collective des pratiques informationnelles d'adolescents sur l'internet. La recherche d'information constitue une activité importante des adolescents sur le Net [12].

Nous nous attarderons ici sur un point très précis de la description de leurs pratiques informationnelles, à savoir la gestion du sentiment d'incertitude possiblement ressenti lors de ces recherches, qu'elles soient personnellement décidées, imposées par un enseignant ou simplement en rapport avec les activités scolaires, quel que soit le contexte où elles sont effectuées. Nous poserons ainsi, dans un premier temps, la question de l'existence et de la nature de ce sentiment de perdition lorsqu'il est évoqué, avant de nous interroger sur les aptitudes plus ou moins profondes à la recherche d'information qu'il met en lumière.

## 1 CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Cette publication s'appuie sur une enquête effectuée en 2008 auprès de 59 adolescents scolarisés en collège, lycée ou lycée professionnel, entre 14 et 18 ans, volontaires pour s'exprimer et disposant d'une connexion Internet à domicile. Cette enquête s'est déroulée sous la forme d'entretiens semi directs, menés face à un poste connecté, la parole de l'interviewé pouvant s'accompagner d'une part de manipulation. L'objectif était d'apporter des éléments de connaissance des pratiques d'information de ces jeunes en dehors de situations d'apprentissage déclarées comme telles. Il n'a donc pas été opéré d'observation « en classe ».

Cela dit, les sphères personnelles et scolaires n'étant pas totalement étanches entre elles, il a bien entendu été question des consignes ou conseils, sujets de recherche, etc. délivrés par les enseignants, les professeurs documentalistes occupant à ce titre une position privilégiée. Cette relation entre la recherche d'information menée sur prescription scolaire et la recherche d'information librement décidée apparaît par ailleurs déterminante dans le rapport à l'information et au savoir que ces adolescents entretiennent via leurs usages de l'internet.

En effet, leurs pratiques d'information se sont révélées très disparates, certains de ces jeunes considérant le Net bien plus comme un moyen de communication et de jeu dans la perspective d'une socialisation entre pairs, la pratique d'information y demeurant seulement l'expression d'une contrainte. Pour d'autres, « recherches pour soi » et « recherches pour l'école » tendent à s'entremêler, voire à se confondre, prenant tout leur sens rapportées à une implication personnelle du jeune dans le processus de recherche d'information.

Philosophe de formation et, pendant une quinzaine d'années, documentaliste certifiée en établissement scolaire et en charge de la formation continue des enseignants documentalistes, Karine Aillerie est aujourd'hui chargée de mission à l'Agence nationale des usages des TICE (<http://www.cndp.fr/agence-usages-tice/index.htm>). En 2011, elle a soutenu une thèse en sciences de l'information et de la communication traitant des pratiques informationnelles informelles d'adolescents sur le Web.



Traitons maintenant d'un aspect bien précis de ces pratiques informationnelles, explorant la gestion possible de l'incertitude ressentie à l'occasion des sessions de recherche menées : élément d'apparence accessoire se révélant au final déterminant de l'engagement personnel dans la recherche d'information.

## 2 PRATIQUES ADOLESCENTES : ANALYSE

### La majorité ne se sent pas désorientée par le Web...

Face à la profondeur du Web et au regard de la nature protéiforme de l'information disponible, le thème de l'incertitude, de la désorientation cognitive et sémiotique, est récurrent dans la littérature [1 ; 22]. Les psychologues, en particulier, rapportent ce phénomène à la saturation cognitive qui se joue lors d'une recherche documentaire menée sur le Web et à la lecture des documents qu'elle implique, plus prégnante encore lorsqu'il s'agit de jeunes ou d'enfants [19].

De nombreux auteurs auront ainsi décrit les mouvements du paysage informationnel et les clés indispensables pour y évoluer [1 ; 22 ; 10]. Pourtant, la majorité des jeunes ayant répondu à l'enquête ne se dit pas concernée par un tel sentiment de confusion. Cette question leur semble même fortement incongrue. Sans doute ne s'aventurent-ils pas hors de ce qu'ils connaissent bien ? « *L'activité dominante de ces jeunes, qu'elle soit d'ordre encyclopédique ou communicationnel, consiste beaucoup plus à revisiter des terrains connus qu'à tenter l'exploration de nouvelles parties du réseau* » [2] : les enquêtes consacrées à la relation « jeunes et Internet », telles que Médiapro ou celle qui nous vient du Québec [18] et, plus près de nous, l'enquête menée par Fréquence écoles à Lyon [14], établissent en effet une nette différence entre la représentation désormais mythique des « digital natives » en phase avec les potentialités de la technologie et les utilisations réelles qu'ils en ont.

Au-delà des déclarations immédiates qui vantent les possibilités d'ouverture au monde via l'internet, la description que les adolescents interrogés opèrent de leurs pratiques informationnelles confirme bien ce cabotage en terres familiaires. Par exemple : « *Je sais ce que je veux rechercher, là où il*

//////

//////// faut... Par exemple, le portail Orange, je tape sport, football ligue 1, FFF » ; « La recherche d'information, je la mettrai plutôt pour passer le temps, visiter des sites que je connais ». Inscrits dans une constellation plus ou moins étendue de sites repères, de « marques », le recours à Google et à Wikipédia fonctionne comme tel : « À force de l'utiliser, on reconnaît les sites, comme Wikipédia... On fait attention à ce qu'on connaît déjà, on essaye de se repérer » ; « En dehors de Wikipédia, je ne sais pas trop, je choisis un peu au hasard ».

Ils décrivent l'internet comme quelque chose de très ample, dont une appréciable part est réservée aux « initiés » et, en même temps, suffisamment exhaustif pour qu'ils puissent y trouver ce qu'eux y cherchent. Ainsi, la surabondance informationnelle du Web et l'idée d'incertitude qui l'accompagne se rapportent sans doute plus à une vision d'adulte, *a fortiori* d'enseignant ou de professionnel de l'information et de la documentation.

Une impression générale de certitude et de sécurité quant à la « compétence » de l'outil se dégage des propos recueillis. « Parmi les étudiants interrogés, 88% estiment que les résultats des moteurs sont globalement fiables mais la fiabilité semble assimilée chez nombre d'entre eux au fait que le moteur est disponible et qu'il répond » note, pour sa part, Brigitte Simonnot à propos des pratiques de ses étudiants [21]. De même, se reposant sur Google et la confiance qu'ils lui accordent, la plupart des jeunes que nous avons rencontrés ne se sentent absolument pas perdus ni menacés d'un quelconque risque de désorientation informationnelle. Les performances affichées du moteur de recherche suffisent ici à assurer un minimum de sécurité dans la navigation : « Puisque du moment qu'on est sur une page, il y a le bouton précédent, c'est tout le temps guidé » ; « Je retourne sur Google quand je suis coincé mais je ne m'estime pas perdu » ; « Je m'y retrouve toujours grâce à Google, à la barre, aux favoris... ».

La possibilité de ressentir un sentiment de perdition ou une situation de blocage revient alors pour certains à remettre en cause les capacités techniques de l'outil et fait alors référence à un incident exceptionnel : « La page ne s'ouvre pas » ; « Quand je ne trouve pas, quand ça ne répond pas à ce que je veux, ça me met sur d'autres réponses et je ne trouve plus rien ».

#### **Mais alors qu'est-ce qu'être « perdu » ?**

En dépit des multiples descriptions scientifiques évoquées plus haut de ce phénomène de désorientation propre aux environnements hypertextuels, où l'espace de la page oblige à jouer sur les liens internes ou externes, où la structure et les contours du document sont invisibles, où l'on assiste finalement à « la perte de la stabilité du document comme objet

matériel et sa transformation en un processus construit à la demande » [16], des témoignages concernant ce sentiment d'incertitude que l'on peut éventuellement ressentir lors de sessions de recherche sur Internet sont à la fois très précis et très rares. Nous percevons effectivement qu'un sentiment d'incertitude plane sur les propos de certains d'entre eux car « ça dépend des recherches, il y a des sites qu'on ne connaît pas forcément », « des fois on peut tomber sur quelque chose qui n'a rien à voir ».

Ainsi, les arguments avancés dans le cas d'une réponse positive à cette question de l'incertitude pointent le chemin parcouru à partir de la page de résultats. Se sentir perdu, dans les propos de ces jeunes, c'est donc en premier lieu s'être éloigné de la page de résultats et tomber dans le « hors sujet » : « Quand je vois que je suis éloignée et que ça n'a plus aucun rapport, je reviens sur les pages précédentes et j'essaye de rajouter des mots clés, quelque chose comme ça » ; « De lien en lien et on arrive plus à retrouver la page de résultats » ; « Je reviens à la page de résultats dès que ça commence à ne plus être tout à fait pareil ».

Par ailleurs, être perdu, c'est souvent ne pas trouver ce que l'on cherche ou recevoir trop d'informations en même temps : « Quand je ne trouve pas du tout ce que je recherche, quand je cherche quelque chose et que je ne tombe pas sur les sites que je pensais ». Ne pas trouver ce que l'on cherche, cela peut être aussi ne pas savoir ce que l'on cherche : « Quand c'est dur à trouver, quand y a juste un mot, quand c'est pas précis, la demande du prof »...

Certains rapprochent également ce sentiment de perdition du sujet de la recherche ou du niveau de lecture des documents rapatriés : « Quand on fait des recherches poussées » ; « Sur des sujets pointus, sur des sites on ne comprend pas tout... » ; « Surtout sur des sujets scientifiques, on a vite plein d'informations et on sait pas trop comment les trier » ; « Quand je ne comprends plus ce qui est écrit ». Ces difficultés de lecture ressenties semblent parfois inhérentes à la structure même du document numérique en ligne : « Dès qu'on arrive sur des sites compliqués : beaucoup de pub, quarante pages qui s'affichent en même temps ». Mais, face à ce sentiment de perdition, certains jeunes, parmi ceux qui disent l'éprouver, vont plus loin et convient la question de la validité de l'information trouvée sur l'internet. Ils associent ce sentiment d'incertitude aux spécificités même de l'internet documentaire.

D'autres éléments nourrissent ce sentiment, qui obligent l'internaute à se concentrer sur son objectif de recherche, voire à le définir, et à le mettre en relation avec les résultats affichés par le moteur. Les déclarations abondent en ce sens : « Quand on a besoin d'aller sur plusieurs pages pour trouver en fait une seule chose, faut regrouper plusieurs pages... » ; « Ça arrive certaines fois si il y a trop d'informations,



*c'est pas clair et alors il faut affiner la recherche* » ; « Il y a trop d'informations qui arrivent d'un coup et des fois c'est dur de faire le point sur ce que l'on veut vraiment regarder » ; « Des fois, sur un sujet très précis, quand il faut bien chercher, quand on prend du temps pour trouver... Ou alors quand on tombe sur une suite de sites qui n'ont pas plus d'intérêt les uns que les autres ». Se sentir perdu, c'est alors se mesurer à la difficulté de rassembler des éléments d'informations épars et potentiellement pertinents, en un mot de chercher : « Parce qu'il n'y a pas tout sur un site » ; « Sur les moteurs : l'info apparaît comme une liste classée, linéaire... faut faire le tri ». Certains soulignent ainsi « l'intérêt du fil en aiguille », permettant « de préciser sa recherche au fur et à mesure » : « Des fois je me laisse aller quand je ne sais pas trop comment rechercher ».

### De l'incertitude à la sérendipité

Quelques jeunes parmi ceux que nous avons interrogés, en majorité des garçons et surtout les plus âgés, font donc bien état d'un sentiment de perdition. Cette variable de l'âge nous semble intéressante en ce qu'elle établit un rapport entre l'apparition de ce sentiment, liée sans doute à une connaissance plus aboutie de la réalité du Web, et à une utilisation grandissante de ses applications informationnelles. Plus précisément, ceux qui évoquent un sentiment d'incertitude ou un risque de perdition sont ceux- là mêmes qui contrôlent le plus leurs sessions de recherche et effectuent des recherches personnelles denses et variées, fortement entremêlées par ailleurs avec les recherches de commande. « J'ai appris plein de choses... C'est vrai qu'il faut faire attention, garder de la distance... ne pas passer du temps pour y passer du temps, toujours avoir une finalité », s'exprime ainsi un lycéen.

C'est précisément cette possibilité de sortir des sentiers battus ou de l'itinéraire que l'on tente de se fixer qui, décrite par la plupart comme un risque, constitue une richesse et un atout pour d'autres. Ces derniers font état d'un besoin d'information tangible - à savoir une envie de chercher de l'information et du savoir en général – et d'objectifs de recherche relativement clairs, choisis et évolutifs. En ce sens, nous nous référerons au besoin d'information tel qu'il a pu être défini du point de vue des expérimentations en psychologie cognitive, « non pas comme un manque de connaissances mais comme la prise de conscience d'un manque de connaissance » [23], indissociable lui-même d'un certain sentiment d'incertitude. Ainsi, « savoir s'informer, c'est accepter de remettre en cause ses connaissances antérieures et être prêt à intégrer ce qui n'irait pas dans le sens de ce que l'on connaît déjà (ou de ce que l'on croit savoir) » [21]. Ce sentiment d'incertitude nous apparaît alors comme le marqueur d'une certaine curiosité et d'une capacité à intégrer les

contenus rapatriés sur le Net, sans qu'ils ressemblent à quelque chose d'attendu, sans qu'ils correspondent même précisément à la question posée.

« Quand j'y vais en général c'est pour quelque chose de précis et des fois j'y retourne parce que j'ai vu quelque chose qui m'intéressait, c'est pas quelque chose de précis mais ça m'intéressait donc j'y retourne pour reprendre le temps d'y retourner... » ; « Je suis tombée sur quelque chose d'intéressant au cours d'une recherche pour le lycée ou d'une recherche personnelle. D'ailleurs pour le lycée on est obligé de se restreindre donc là on peut prendre le temps d'aller voir pour voir si ça valait le coup » ; « Parfois, on tape des mots et on ne tombe pas sur ce qu'on cherchait à l'origine mais c'est intéressant, ça donne des idées de recherche... » : parmi les jeunes interviewés, certains donc témoignent d'un comportement de recherche d'information ouvert à l'inconnu que nous souhaitons rapprocher ici du phénomène de sérendipité, tel que défini entre autres par Sylvie Catellin [7]. Ainsi ce lycéen qui déclare littéralement « se surprendre en train » de poursuivre un but de recherche qu'il n'avait pas au départ prévu : « On découvre des sites nouveaux et surtout des liens vers des sites qui ont le même rapport ».

Apparaît là tout l'intérêt du moteur de recherche et du fonctionnement hypertextuel propre au Web : « C'est justement ce que je trouve le plus intéressant : on découvre par hasard des sites très intéressants, on est amenés à faire des découvertes et notre recherche, elle, évolue un peu. Même si on est tombé sur un truc qui n'a rien à voir avec ce qui est cherché à l'origine. Parfois c'est même volontaire, j'ai repéré quelque chose et je me dis bon je vais aller, je vais pousser dans cette voie ».

### Recherches personnelles et sérendipité

Ce phénomène que nous rapprochons de celui de sérendipité est rarement visible au sein du contexte scolaire. Ainsi ces lycéens qui constatent : « Au lycée c'est plus parce que j'ai une question précise, à la maison c'est plutôt chercher, s'intéresser à tout, à l'actualité, sans but... » ; « Les recherches personnelles vont m'aider pour les devoirs. Des fois j'ai déjà cherché des choses qu'on a vues ensuite en cours... La seule différence c'est qu'on ne se presse pas, on prend tout son temps. Pour le lycée, je tâche d'être rapide et efficace ». L'attente d'une information ciblée est notamment plus forte dans le cadre des recherches scolaires soumises à l'efficacité, au « rendement » et qui, de ce fait, interdisent souvent les digressions. Dans les mots de ce collégien, c'est là une distinction qu'il opère entre recherches personnelles et recherches scolaires : « Vu que pour l'école je ne cherche pas à approfondir, je fais quelque chose de précis, je vais voir et je ne cherche pas à regarder ce qu'il y a autour... Alors que personnelle je vais fouiller un peu partout ».

Le contexte domestique, libéré du stress et de la pression du temps limité, s'avère donc plus propice

////// au laisser-aller, à l'ouverture d'esprit : « Pour moi je fais moins attention, j'y vais tranquille. Pour le lycée : quand je ne trouve pas ça m'énerve, je me sens prise par le temps » ; « Souvent, les recherches scolaires, on a un temps imparti et on ne peut pas se permettre de chercher un peu partout n'importe comment » ; « Pour les recherches personnelles je pourrais multiplier les sources, aller sur plein plein de sites pour voir ce qui m'intéresse le plus » ; « Je me laisse plus porter de site en site quand c'est pour moi, pour le lycée je vais plus essayer de rester centré sur le sujet »... Ne confondons pas cependant « contexte scolaire » et « recherches pour l'école » qui, obligeant le jeune à explorer des thématiques peu connues de lui, peuvent tout à fait constituer un tremplin pour ces détours. Malgré les nombreux témoignages qui insistent sur le caractère très encadré de la recherche scolaire, le phénomène de sérendipité n'est en effet pas exclusivement lié aux recherches personnelles en tant que telles. C'est plutôt le « temps personnel » de la recherche et le contexte domestique souvent plus libre qui l'autorise : « Perso : pour passer le temps, une chose en entraîne une autre ... Le point de départ, ça peut être des recherches du lycée, je pars sur quelque chose et je clique sur autre chose parce que ça m'a interpellé ».

Cette attitude est ainsi et surtout fortement liée aux initiatives personnelles que ces jeunes peuvent prendre sur un contenu de loisir ou scolaire, ainsi cette jeune fille qui fréquemment « recherche des compléments d'informations » quand elle doit rendre un devoir ou quand un cours l'a intéressée. C'est à l'occasion de telles sessions de recherche, véritablement motivées, que la sérendipité intervient. Ces recherches ne concernent pas seulement des sujets personnels parfaitement maîtrisés ; elles ne visent pas non plus à satisfaire une commande enseignante totalement étrangère aux préoccupations du jeune. Les propos de ce lycéen décrivent très exactement le phénomène tel qu'il lui est arrivé de le vivre : « C'est peut être ça le problème de ma méthode d'ailleurs, se laisser aller à consulter des choses intéressantes que je croise au gré de mes recherches... Des choses que je connais un petit peu mais que je n'aurais jamais pensé approfondir... ».

Nous voyons là à quel point ce jeune homme se déclare concerné par sa recherche, lâchant prise en quelque sorte par rapport aux conseils ou consignes, reçus ici ou là, pour s'investir personnellement dans son parcours d'information, et cela malgré – ou grâce à – la contrainte scolaire.

« Parfois, quand je suis sur une page, je vois des trucs qui m'intéressent et je passe d'une page à l'autre... Pas dans le sens de ma recherche mais pour autre chose » ; « Un site pas vraiment pour la recherche mais qui peut être intéressant. Je vais le mettre de côté pour l'envisager après si vraiment il m'intéresse toujours et je reprends le fil de ma recherche » ; « Au fur et à

mesure, pour moi je sais ce que je cherche mais, en même temps que je cherche pour moi, je me rappelle que j'ai ça à chercher pour le lycée » : sont donc convoquées ici tour à tour recherches scolaires autant que personnelles, comme si une part de l'attention était focalisée sur la commande enseignante et l'autre sur ce que le jeune lui-même, à titre de curiosité personnelle, peut tirer de cette session de recherche. Il faut signaler là une capacité à bâtir et à alimenter son projet personnel d'information quel que soit le contexte de la recherche et au-delà même de l'utilisation de l'internet. Cette capacité renvoie, du point de vue du rapport à l'école et du travail scolaire, à la disposition de certains élèves à réconcilier « travail pour soi » et « travail pour l'institution » dans une dynamique de subjectivation à la fois satisfaisante et potentiellement efficace [20]. Elle incarne pour une bonne part cette autonomie nécessaire à « l'apprendre à apprendre » tout à fait déterminante au vu des évolutions des systèmes éducatifs contemporains.

### **La sérendipité comme compétence ?**

« À l'heure où l'accès à l'information se généralise, les situations auxquelles nous sommes confrontés sont marquées à la fois par l'incertitude, l'urgence, la simultanéité et la multidimensionnalité. L'enjeu consiste alors à penser autrement, savoir trouver les bonnes relations, les bons « interprétants ». La logique rationnelle ne suffisant plus, il faut faire appel à des ressources incertaines, que d'aucuns nomment « intuition » (inspiration issue de l'expérience), « bricolage » (inventivité face à une réalité où la contingence domine), ou encore « sérendipité » (faculté de saisir et d'interpréter ce qui se présente à nous de manière inattendue) » [7] : nous voyons un intérêt majeur dans la réflexion actuelle autour du phénomène de sérendipité, renouvelée au gré de l'évolution continue des modalités des outils de recherche et rapportée aux fondations anthropologiques de l'activité de recherche d'information [9]. La sérendipité dont nous parlons ici ne peut avoir de sens qu'au cœur d'une recherche d'information réelle et choisie. Elle ne peut se résumer aux seules modalités automatiques de recherche de documents « similaires » largement proposées par les services utilisés entre autres par les jeunes, tels que Youtube ou bien encore Amazon, par exemple. Sans minimiser « l'effet sérendipité » [18] permis par le fonctionnement des systèmes d'information actuels, nous nous plaçons bien ici du point de vue de l'individu. Un lycéen interviewé pointe précisément cette capacité individuelle et singulière à clarifier, à enrichir son sujet au cours de la recherche, cela en fonction des documents et éléments d'informations consultés : « C'est justement ce que Google ne sait pas faire. On peut toujours taper des mots clés et tomber sur



*des pages qui auront plus ou moins de rapport avec ce que l'on cherche... de lien en lien, on peut avoir des infos de plus en plus précises ».*

Cette aptitude à la sérendipité s'associe par ailleurs étroitement, et logiquement, avec le réflexe de garder une trace de quelque chose que l'on a trouvé et que l'on pense pouvoir être utile. Elle est à rapprocher du comportement que nous avons relevé chez certains de ces jeunes à établir et alimenter ce que nous pourrions nommer des « bibliothèques personnelles » (répertoires organisés de pages Web ou de compilations) et, plus classiquement, des répertoires de favoris. Nous notons d'ailleurs que le répertoire de signets est presque toujours utilisé, non pas pour regrouper les sites préférés ou systématiquement consultés, mais pour sauvegarder les adresses des pages trouvées au cours d'une recherche, ou dénichées « difficilement ». Ainsi ces lycéens qui déclarent : « *Ce qui est intéressant je le mets tout de suite en favori* » ; « *Dès que je vois un site intéressant, comme je sais que je ne saurai pas comment j'ai fait pour le trouver, je le mets dans mes favoris* ».

En tant que concept interdisciplinaire complexe, la sérendipité n'a pas encore livré toutes ses significations. Si nous nous référons aux travaux issus du colloque de Cerisy [5], elle diffère en tout cas du hasard total. Dans le contexte précis de notre enquête, il nous semble possible de la renvoyer aussi à une compétence à part entière. La sérendipité diffère ainsi de la chance autant que la pratique se démarque de la simple habitude. Nous pouvons alors distinguer différents degrés qui jalonnent cet état d'ouverture et de curiosité présent lors de la recherche : de « passer le temps » à « visiter ce que l'on connaît » ; de « se laisser dériver » à « chercher la dérive, provoquer la trouvaille ». Ce que nous rapprochons du phénomène de sérendipité est ainsi très inédit et ne saurait se confondre avec le « surf », la consultation pour ainsi dire désœuvrée du Net qu'illustrent de nombreux témoignages de collégiens comme de lycéens : « *Je recherche des choses...* », « *Des photos de joueurs, de coupes de cheveux... On ne sait pas trop ce qui va arriver...* », « *Des vidéos aussi des fois. On marque juste foot et on regarde ce qui arrive* ». Si être perdu c'est, pour la plupart des jeunes rencontrés, « *tomber sur quelque chose qui n'est pas pertinent du tout* », l'attitude adoptée en cas de « dérive » est fondamentalement différente selon les individus : « *Ça arrive souvent en fait, on cherche, on cherche et d'un seul coup on tombe sur un truc qu'on avait pas du tout cherché* » ; « *Soit on continue soit on retourne au point de départ : on retape le même mot* ».

La sérendipité est ainsi donc un phénomène rare, et que nous estimons liée à des habiletés spécifiques. À ce stade, la sérendipité nous apparaît plus profonde qu'un simple « état d'esprit », mais comme

l'aptitude à prendre le contrôle de sa recherche, à objectiver sa pratique. Reprenons à ce titre les propos pionniers de Claude Baltz pour décrire le concept de culture informationnelle : « *Mais l'image qui peut dès maintenant asseoir la culture informationnelle, c'est que, dans la société d'information, il ne suffit pas de naviguer, quel que soit l'outil utilisé pour cela, il faut savoir ce que naviguer veut dire* » [1].

Trouver par chance ou par nécessité n'est ici finalement pas déterminant car il s'agit surtout pour l'individu qui cherche de l'information de prendre conscience qu'il a potentiellement trouvé quelque chose d'intéressant pour lui. Ici, nous sortons de la définition située et pragmatique de l'activité de recherche d'information pour entrer plus largement dans la relation qu'entretient un individu avec la connaissance. Il y va de la curiosité personnelle de cet individu et du caractère actif, volontaire, de son rapport au savoir et aux technologies intellectuelles qui en permettent l'accès. En outre, cette aptitude à identifier des éléments d'information faisant sens pour l'individu, à les conserver et à les organiser nous apparaît se déployer de manière tout à fait spécifique à l'environnement informationnel Web. Nous percevons dans ces propos retranscrits que la recherche sur l'internet se nourrit d'elle-même et que s'y développe des comportements et habiletés particuliers : « *De fil en aiguille... Ce sera parti de vraiment pas grand-chose... Ça vient beaucoup des forums... Sans intention d'aller chercher sur cela... Ça part de ses intérêts perso* » ; « *Ça peut venir d'un peu partout mais essentiellement d'Internet* ».

### **Un écart considérable entre adolescents**

La question essentielle qui se pose, dès lors qu'est employé le terme de compétence, touche au fait que cette aptitude discriminante se développe principalement au domicile de ces jeunes, à l'occasion des initiatives de recherche qu'ils prennent, leur permettant d'explorer des thèmes personnels ou d'extrapoler les recherches qui leur sont prescrites. En effet, des travaux mettent en évidence les inégalités d'appropriation de l'outil informatique dans la population, partant du non accès, de la non pratique ou de la « déconnexion sociale » [6 ; 11 ; 13]. L'un des trois critères de sélection des participants à notre enquête supposait l'accès à l'internet à domicile, doublant les accès possibles à l'intérieur de l'établissement scolaire fréquenté par le jeune. L'hétérogénéité ici pointée se situe bien dans la pratique même de l'internet. Or, l'écart entre les adolescents s'avère ici considérable, si l'on envisage les cas les plus extrêmes, entre ceux qui ne font pas réellement de recherche d'information au sens strict et ceux concernés par cette forme de sérendipité encouragée par le Web. La vision pour une part très méthodologique de l'expertise en recherche

//////

////// d'information, très respectueuse d'une démarche consciente d'elle-même, de l'esprit critique et de la considération des droits et de la propriété intellectuelle entre autres, semble renvoyer surtout à des usages plutôt documentaires d'avant le Web.

Cette conception est aujourd'hui heurtée par l'esprit associatif et participatif du Web, par l'inférence abductive, le partage de contenus et la navigation sociale qui y règnent. Il nous paraît pourtant que ces deux points de vue constituent ensemble les deux facettes d'une expertise renouvelée, les cadres de lecture et d'appropriation du Net n'étant pas encore définis et sans doute encore loin de l'être car résultant d'une évolution très minutieuse si l'on se base sur le temps qu'il a fallu à l'imprimé pour disposer de codes si ce n'est «stabilisés», du moins identifiables [24].

### 3 DE L'INCERTITUDE À L'EXPERTISE

Ce qui est, pour certaines jeunes rencontrés, une difficulté avérée à rechercher devient chez d'autres un atout, une « compétence » qui les rend capables d'utiliser non seulement à bon escient les informations et ressources disponibles sur le Web, mais à en tirer un bénéfice tout à fait personnel dans l'enrichissement de leurs besoins d'information, dans l'élaboration d'un univers informationnel propre et scolairement rentable. C'est cette capacité à gérer l'incertitude qui mène certains de ces jeunes internautes sur les chemins de la sérendipité.

Cette aptitude, repérée comme telle dans quelques témoignages, nous apparaît comme un élément distinctif de la capacité individuelle, qu'ils

## Références

- [1] Claude BALTZ. Une culture pour la société de l'information ? Position théorique, définition, enjeux, *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1998, vol. 35, n° 2
- [2] Évelyne BEVORT, Isabelle BREDA. *Mediapro : Appropriation des nouveaux médias par les jeunes : une enquête européenne en éducation aux médias*. Paris : Centre de liaison de l'enseignement et des médias d'information (CLEMI), 2006
- [3] Dania BILAL. Children's Information Seeking and the Design of Digital Interfaces in the Affective Paradigm, *Library Trends*, 2005, vol.54, n°2
- [4] Tom BOONAERT, Nicole VETTENBURG. Young people's Internet use: Divided or diversified? Childhood, January 2011, n° 18
- [5] Danièle BOURCIER et Pek VAN ANDEL (dir.) *La sérendipité. Le Hasard heureux*. Paris :
- Hermann Éditeurs, 2011. Actes du colloque « La sérendipité dans les sciences, les arts et la décision », Cerisy-La-Salle, 20 et 30 juillet 2009. <http://www.ccic-cerisy.asso.fr/serendipite09.html>
- [6] Périne BROTCORNE, Luc MERTENS, Gérard VAENDUC. *Les jeunes off-line et la fracture numérique : les risques d'inégalités dans la génération des « natifs numériques »*. Bruxelles : Service public de programmation intégration sociale ; POD Maatschappelijke integratie, septembre 2009. <http://www.mi-is.be/be-fr/doc/fracture-numérique/les-jeunes-off-line-et-la-fracture-numérique-natifs-numériques>
- [7] Sylvie CATELLIN. « L'abduction : une pratique de la découverte scientifique et littéraire », Hermès, 2004, n° 39
- [8] Centre d'analyse stratégique. *Le Fossé numérique en France. Note de synthèse*, avril 2011, n° 218
- [9] Olivier ERTZSCHEID, Gabriel GALLEZOT, Éric BOUTIN. « Perspectives documentaires sur les moteurs de recherche. Entre sérendipité et logiques marchandes ». 2007. <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/17/21/69/PDF/ertzsgallbout.pdf>
- [10] Franck GHITALLA, Dominique BOULLIER, Pergia GKOUSKOU-GIANNAKOU, Laurence LE DOUARIN, Aurélie NEAU. *L'autre lecture : manipuler, (s')approprier, interpréter le Web*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou, 2003 (Études et recherche)
- [11] Fabien GRANJON. « Inégalités numériques et reconnaissance sociale : des usages populaires de l'informatique connectée ». *Les Cahiers du numérique*, 2009, vol 5, n° 1
- [12] Pierre d'HARCOURT. « Les usages Internet des jeunes ». *Journal du Net*, 14/12/2010.



développent au travers de leurs pratiques informelles, nourries de leurs recherches d'information scolaires autant que personnelles, à construire un univers informationnel personnel plus ou moins riche, base d'un rapport au savoir fondamentalement subjectif et distinctif. Ainsi, face à cet Internet qu'ils sollicitent parfois exclusivement lorsqu'ils s'informent, ces jeunes développent des habitudes qui renforcent un sentiment de sécurité et de confiance à l'égard des outils de recherche et des gisements d'information qu'ils identifient. Cependant, les attitudes individuelles sont très diverses et toutes ne se rapportent pas à de la recherche d'information au sens strict. Ceux qui disent éprouver un certain sentiment d'incertitude sont les mêmes qui sont les plus ouverts à la recherche véritable et à ce qu'il y a de sérendipité

dans la recherche. Ceux qui savent chercher sont également ici ceux pour qui chercher compte autant que trouver. Mais si la sinuosité qui permet la découverte est renforcée par le fonctionnement hypertextuel et foisonnant du Web, encore faut-il « chausser les bonnes lunettes » pour repérer ce que l'on a trouvé par les voies de la sérendipité. « Trouver » devient ici plutôt « sélectionner » donc aussi trier, valider, etc. L'expertise se déplace du côté de l'attitude de recherche plutôt que du côté du résultat. Trouver de l'information, les outils le font, mais il revient au sujet et à ses capacités individuelles de l'identifier comme telle. •

Karine Aillerie

[karine.ailerie@cndp.fr](mailto:karine.ailerie@cndp.fr)

Mai 2011

<http://www.journaldunet.com/ebusiness/le-net/usages-internet-des-jeunes>

[13] Majid IHADJADENE, Laurence FAVIER, Stephan RANJAHALY. « Pratiques informationnelles et pauvreté ». In : Alain KIYINDOU. *Fractures, mutations, fragmentations : de la diversité des cultures numériques*. Paris : Hermès-Lavoisier, 2009 (Traité des sciences et techniques de l'information)

[14] Élodie KREDENS, Barbara FONTAR. *Comprendre le comportement des enfants et adolescents sur Internet pour les protéger des dangers*. Lyon ; Paris : Fréquence Écoles, Fondation pour l'Enfance, 2010 <http://www.frequence-ecoles.org/accueil/nos-actions/la-recherche>

[15] Sonia LIVINGSTONE, Ellen HELSPER. « Gradations in digital inclusion: children, young people and the digital divide ». *New Media Society*, 2007, vol.9, n°4

[16] Roger T. PÉDAUQUE. « Document : forme, signe et médium, les re-formula-

tions du numérique ». STIC-CNRS, 8 juillet 2003, [http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/06/21/99/PDF/sic\\_00000511.pdf](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/06/21/99/PDF/sic_00000511.pdf)

[17] Jacques PERRIAULT. « Effet diligence, effet serendip et autres défis pour les sciences de l'information », sd, <http://www.limsi.fr/WkG/PCD2000/textes/perriault.html>

[18] Jacques PIETTE, Christian-Marie PONS, Luc GIROUX. *Les jeunes et Internet 2006 : appropriation des nouvelles technologies*. Québec : Ministère de la culture et des communications, mars 2007

[19] Jean-François ROUET, Béatrice COUTELET, Jérôme DINET. « La recherche d'informations dans les documents complexes : processus cognitifs, apprentissage et développement ». Journée d'étude sur le Traitement cognitif des systèmes d'informations complexes (JETCSIC), Genève, 17-18 juin 2004,

<http://tecfa.unige.ch/tecfa/jetcsc2004/papers/jfrjetcsic2004.pdf>

[20] Nicolas SEMBEL. *Le travail scolaire*. Paris : Nathan, 2003 (Éducation en poche).

[21] Brigitte SIMONNOT, Gabriel GALLEZOT (dir). *L'Entonnoir : Google sous la loupe des sciences de l'information et de la communication*. Caen : C & F éditions, 2009

[22] Éric SUTTER. Pour une écologie de l'information, *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1998, vol.35, n° 2

[23] André TRICOT. « La prise de conscience du besoin d'information : une compétence documentaire fantôme ? » *Doc pour Docs*, 2004 <http://docsdocs.free.fr/spip.php?article70>

[24] Christian VANDENDORPE. *Du papyrus à l'hypertexte : essai sur les mutations du texte et de la lecture*. Paris : La Découverte, 1999 (Sciences et société)