

Évaluer l'information

Brigitte Simonnot

DANS **DOCUMENTALISTE-SCIENCES DE L'INFORMATION** 2007/3 Vol. 44, PAGES 210 À 216
ÉDITIONS A.D.B.S.

ISSN 0012-4508

DOI 10.3917/docsi.443.0210

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2007-3-page-210?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.

Les profonds changements qui, ces dernières années, ont marqué le paysage informationnel ont mis la question de l'évaluation au cœur des processus de traitement de l'information : la multiplication pléthorique de ressources numériques aisément accessibles mais instables et insuffisamment qualifiées et validées rend cette évaluation plus nécessaire que jamais en même temps que plus délicate à effectuer. Après un examen approfondi du paysage informationnel contemporain, cette étude s'interroge sur les raisons qui imposent d'évaluer l'information et sur la manière de le faire, sur les critères d'évaluation que l'on peut envisager et sur la nécessaire formation à l'évaluation qu'il faut assurer de l'école à l'université et au-delà.

par BRIGITTE SIMONNOT

Évaluer l'information

■ LA QUESTION DE L'EVALUATION DE l'information ne cesse de préoccuper les professionnels de l'information, comme en atteste la journée coorganisée le 28 mars 2007 par l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) et la Fédération des enseignants documentalistes de l'Éducation nationale FADBEN), après une journée sur la même thématique proposée par le réseau des URFIST en janvier. Pourquoi cette question récurrente chez les professionnels de l'information ?

Évaluer l'information, c'est déterminer, estimer sa valeur. Pourquoi et comment évaluer ? Pour quoi faire, dans quel but et avec quels objectifs ? Comment évaluer la valeur de l'information, selon quels critères ? Que doit-on évaluer ? Les questions se déclinent différemment selon les contextes professionnels. Dans le domaine des entreprises et des organisations, les professionnels de l'information sont en charge de déterminer quelle information mettre à disposition des usagers des centres de ressources documentaires : quelles acquisitions, quelle politique de gestion du fonds ? Quelle est l'information dont ils ont besoin pour décider ou agir ? Comment les accompagner dans leurs recherches ? Dans les établissements scolaires, les mêmes questions se posent, avec une préoccupation supplémentaire : comment apprendre aux élèves à évaluer ?

À l'heure où tout un chacun accède directement à nombre d'informations en ligne, cette question ne préoccupe d'ailleurs pas que les enseignants. L'évaluation est bien au cœur des processus de traitement de l'information.

1 Le changement du paysage informationnel

Si la question revient sur le devant de la scène, c'est que le paysage informationnel a changé. Les critères traditionnels d'évaluation de l'information sont-ils toujours opérants, à l'heure où les volumes d'information potentielle ne cessent de croître ? **Le développement de l'information en ligne**, disponible gratuitement pour le grand public ou délivrée par des services payants spécialisés, est-il la cause du renouveau des interrogations sur cette question ? La multiplicité des outils de recherche, de veille, de diffusion de l'information, loin de résoudre la question, la repose avec acuité. Face à la quantité d'information désormais disponible, nous devons en effet recourir à des outils qui tendent parfois à faire croire que l'intervention des professionnels est désormais inutile.

L'idéal du siècle des Lumières était de permettre à tous un accès aux connaissances. Cet idéal a trouvé une nouvelle résonnance avec le développement des services d'information en ligne. La volonté de partage d'information et d'une diffusion rapide des documents a été un des moteurs du développement de l'internet. Au sein de la communauté des scientifiques, ce dispositif technique répondait à un besoin : raccourcir les délais de mise à disposition des connaissances, faciliter les échanges entre chercheurs et leur permettre de communiquer presque en temps réel. Puis l'internet s'est ouvert au grand public. Le développement de l'information électronique a donné l'illusion de son ubiquité – une information accessible et disponible partout –, il a accéléré le changement d'échelle de temps – un accès toujours plus rapide, une diffusion accélérée qui réduit le temps nécessaire à une validation approfondie.

Le monde de l'imprimé avait constitué progressivement ses repères. Dans ce monde-là, une première évaluation des documents prend place traditionnellement en amont du processus éditorial, et c'est ce processus qui donne à l'objet valeur de document. Trois repères principaux jalonnent le monde de l'imprimé : l'autorité personnelle de l'auteur, le travail de l'éditeur qui sélectionne, corrige et met en forme l'information, et une typologie des textes qui permet d'apprécier selon des critères différents la fiction des documentaires, les ouvrages spécialisés des manuels, les livres des périodiques, les revues scientifiques ou professionnelles des magazines, la presse généraliste de la presse spécialisée. Chaque catégorie de document a ses propres caractéristiques, bien connues et définies dans le monde de l'édition traditionnelle, et à chacune s'appliquent des règles d'évaluation plus ou moins strictes avant la publication.

À présent, on trouve en ligne, à côté de documents qui sont toujours passés au crible d'une chaîne éditoriale solide, des documents publiés librement. Le vocable « ressources numériques » revient de plus en plus fréquemment. Cette expression désigne tout un ensemble d'objets informationnels hétérogènes : documents numériques, mais aussi bases ou banques de données, flux d'informations, voire logiciels. La fonction de stockage n'est plus la fonction documentaire principale, elle est reléguée au second plan. La logique d'accès à l'information via un document imprimé, qui privilégiait une certaine intégrité et une certaine stabilité de celle-ci, se mue en un accès plus souple et personnalisé à des fragments d'information. Face à ces ressources évolutives, comme l'a souligné Sylvie Laîné-Cluzel, le processus de production tend à s'effacer « *au profit d'une logique d'exploitation et de service* » [9]. La stabilité du document imprimé lui conférait une partie importante de sa valeur, le posait en objet de référence. L'instabilité des ressources numériques oblige à repenser les critères de leur évaluation.

Brigitte Simonnot

est maître de conférences en sciences de l'information et de la communication au Centre de recherche sur les médiations de l'Université Paul-Verlaine de Metz. simonnot@univ-metz.fr

Cet article est le texte de la communication d'ouverture de la journée d'étude ADBS-FADBEN du 28 mars 2007 « Évaluer l'information : une nécessité de l'école à l'entreprise »

2 La qualité documentaire

Effectuons un retour aux sources. Paul Otlet, le père de la Classification décimale universelle, a posé un certain nombre de conditions relatives à la qualité de la documentation : « *Les buts de la documentation organisée consistent à pouvoir offrir sur tout ordre de fait et de connaissance des informations universelles quant à leur objet; sûres et vraies; complètes; rapides; à jour; faciles à obtenir; réunies d'avance et prêtées à être communiquées; mises à la disposition du plus grand nombre.*

[11]

Relire cette proposition à l'heure actuelle donne quelques pistes de réflexion. Si l'internet a apporté la rapidité et une mise à disposition plus large des informations, s'il a amélioré l'accessibilité directe aux documents et la rapidité des mises à jour, force est de constater qu'il a aussi brouillé les repères. Les innovations se font souvent à marche forcée et ignorent parfois un certain héritage culturel. C'est peut être le prix à payer pour que ces innovations voient le jour mais c'est aussi l'occasion de repenser cet héritage culturel. Revenons un instant sur les qualités de la documentation décrites par Paul Otlet.

⇒ L'universalité

Nos sociétés sont de plus en plus marquées par **deux tendances contradictoires**.

D'une part, nous sommes submergés d'informations hétérogènes provenant des quatre coins de la planète, dans des flux où l'accessoire et l'anecdotique côtoient l'essentiel et le fondamental. Souvent, les informations présentées comme universelles ne sont en réalité que représentatives d'une certaine sphère médiatique. On peut parler de valeurs universelles, mais peut-on évoquer des informations universelles quant à leur objet ? On sait que les individus sont d'abord intéressés par les informations locales, celles qui touchent à leur environnement quotidien familier. Google l'a bien compris, qui a développé un service Google Local, privilégiant les informations commerciales de proximité. Quelles valeurs universelles peuvent être attachées à l'information documentaire ? Quelles valeurs s'appliquent à tout et à tous ?

D'autre part, la tendance actuelle est à la personnalisation de l'information. Destinée à lutter contre la surabondance de l'information, cette tendance n'est pas sans poser question : ne s'achemine-t-on pas plutôt vers une particularisation de l'information ? Est-elle souhaitable ou peut-elle entraîner des effets pervers ?

⇒ Des informations vraies

Les scientifiques savent que toute vérité est relative à l'état des connaissances à un moment donné. Les connaissances évoluent et seule la rigueur méthodologique garantit une certaine validité de l'information diffusée. **Plutôt que de vérité, il convient de parler d'exactitude et de sincérité** : l'exactitude d'une conformité avec le réel et des méthodes employées pour arriver à une conclusion ; la sincérité de l'expression qui dit clairement d'où elle parle et pourquoi elle le fait.

On évoque couramment la nécessité pour l'internaute de valider l'information trouvée en ligne. Pour la valider, lui explique-t-on parfois, il faut la recouper avec d'autres sources¹. Or, une des principales caractéristiques des informations en ligne, à l'heure actuelle, est la redondance. Les informations sont reprises, copiées, rediffusées, parfois extraites de leur contexte, au mieux commentées – à tel point qu'il est parfois difficile d'en retrouver la source originale.

Désormais, ce n'est pas l'information qui est rare, comme l'a souligné dès les années soixante-dix Herbert Simon, économiste et pionnier de l'intelligence artificielle, mais l'attention que les humains peuvent y porter. À l'image des techniques de mesure d'audience, le critère de popularité de l'information tend à s'imposer, dans une économie de l'attention où chacun veut occuper le terrain médiatique.

Valider l'information, c'est s'assurer qu'elle est conforme à certaines exigences, expliquent Annaïg

Mahé et Élisabeth Noël à propos de l'évaluation des ressources pédagogiques en ligne [10]. Elles distinguent pertinemment le processus de validation des ressources et l'évaluation de la qualité intrinsèque des contenus. La validation s'appuie sur un ensemble de critères souvent formels, critères que l'on retrouve fréquemment dans les grilles d'évaluation de l'information sur le web : peut-on trouver l'auteur ? Le site est-il daté et régulièrement mis à jour ? Les ressources sont-elles présentées de façon logique et claire ? Quelques grilles vont plus loin qui, en s'appuyant sur une analyse de contenu, proposent d'examiner l'intention de l'auteur, le pourquoi de la publication. Cette dernière tâche est souvent longue et difficile, elle nécessite des informations contextuelles que le traitement documentaire s'attache à préserver mais que les concepteurs de pages web ignorent encore trop souvent.

Le réseau n'a fait qu'amplifier les possibilités de diffusion d'informations partiales, incomplètes ou fausses. Ces falsifications peuvent être intentionnelles, pour faire adhérer à une cause et convaincre (c'est la propagande) ou influencer l'opinion publique (c'est la désinformation). Elles peuvent aussi être involontaires parce que l'auteur manque de rigueur, qu'il s'appuie sur des préjugés ou des stéréotypes qu'il n'a pas interrogés (c'est la mésinformation). Eric Sutter a évoqué la nécessité de travailler « pour une écologie de l'information », de lutter contre l'info-pollution [14]. Il a recensé les risques liés à la surabondance de l'information, à la désinformation, à la prolifération d'informations indésirables ou nocives, et enfin les « effets pervers de la publicité ». Présente massivement sur le Web, la publicité s'est développée avec la marchandisation des services en ligne. Le modèle de la pseudo-gratuité s'est imposé pour nombre de ces services, notamment les moteurs de recherche généralistes. Il est vrai que, face au fonctionnement aléatoire de ces outils à leurs débuts, c'était le seul moyen de viabiliser les activités de leurs opérateurs.

La publicité s'appuie sur un phénomène de séduction dans le but de convaincre le consommateur d'acheter. Elle procède de manière à attirer l'attention. Mais, dans les pages de résultat des moteurs de recherche, elle avance masquée : point de tambours ni de trompettes, de pop-ups envahissantes qui indisposent l'internaute ! Des rubriques à peine signalées et sobrement nommées « liens sponsorisés ». Le professionnel averti reconnaît les signes de tous ces défauts non seulement grâce à des critères formels, mais aussi grâce à ses connaissances du domaine ou de la question traitée. Mais quid de l'internaute commun ?

⇒ Des informations sûres

La confiance a été et reste un élément déterminant de la diffusion de l'information : selon la source et la confiance que l'on a en elle, le

jugement de valeur que l'on portera sur l'information sera différent. La confiance n'est pas seulement un sentiment individuel ou subjectif, c'est un processus élaboré socialement pour réduire la complexité du traitement de la masse informationnelle. Nos sociétés ont mis en place un **système de délégation de confiance** : des personnes ou des organismes sont promus référents pour assurer une certaine sûreté aux informations diffusées. Les bibliothèques et les musées sont les premiers référents dans le domaine culturel. Le professionnel de l'information fait partie de ces référents, en raison de ses connaissances et des règles déontologiques qu'il applique dans sa fonction : le traitement documentaire qu'il effectue ajoute de la valeur aux documents. La fiabilité de la source, sa capacité à fournir des informations qualifiées et non déformées sont des éléments de cette sûreté. Lorsque l'information est désintermédiaée, c'est à l'usager d'apprécier la sûreté de l'information.

Patrick Wilson², bibliothécaire à l'université de Californie de Berkeley et formateur en science de l'information et des bibliothèques, a développé le concept d'**« autorité cognitive »** [15]. Chez lui, ce concept fait référence aux influences qu'une personne reconnaît et qui rendent l'information crédible et digne de confiance. Pour Patrick Wilson, l'autorité cognitive – qu'il nomme ainsi pour la distinguer de l'autorité administrative – n'est pas l'apanage des personnes, elle n'est pas limitée aux seuls individus. Elle peut être attribuée à des livres, des instruments, des organisations ou des institutions. À l'autorité personnelle de l'auteur s'ajoute l'autorité institutionnelle de l'éditeur, l'autorité liée au type de document et l'autorité liée à la plausibilité du contenu du texte, ce que Évelyne Broudoux nomme l'**« autorité informationnelle »** [2].

Les écrits anonymes ou publiés sous un pseudonyme ont toujours existé. La notion d'auteur telle que nous la connaissons à l'heure actuelle est héritée du développement d'un dispositif technique : l'imprimerie. Avec le développement de l'internet et des pratiques d'écriture collaborative, cette notion est ré-interrogée. À l'autorité personnelle de l'auteur se substitue un **réseau d'autorités** qui collaborent à l'élaboration collective d'informations. Sur le modèle de la production scientifique, les textes sont relus, discutés, amendés, augmentés avant d'atteindre une forme stable. Ce qui est nouveau,

¹ Voir par exemple : *Critères d'évaluation des sources d'information d'Internet* sur le portail du collège du Bois de Boulogne, à Montréal, [en ligne] www.virtuel.collegebdeb.qc.ca/acritere.html#anchor705555, référencé par le site Educnet dans la rubrique « Recherche documentaire sur Internet ».

² Pat Wilson a été doyen de la School of Library and Information Studies, à Berkeley, de 1970 à 1975.

³ Voir à ce sujet les tests publiés par Jean Véronis sur son blog « Technologies du langage » (<http://aixtal.blogspot.com/>).

c'est que dorénavant ce processus se fait souvent au grand jour, ce qui force à en expliciter les mécanismes, comme dans le cas de la Wikipédia.

⇒ Des informations complètes

La complétude est un critère essentiel pour qui veut bien (s')informer. Il ne s'agit pas de compiler ni d'entasser. Cela impose une hiérarchisation des éléments d'information, de manière à ce que l'essentiel apparaisse au détriment de l'anecdotique. Ne pas omettre des éléments essentiels est important pour la décision et l'action. Dans le monde numérique où la masse de ressources ne cesse de croître, comment définir la complétude ?

La croissance exponentielle du Web a provoqué d'abord une sorte de sidération. La question de la taille de la Toile a préoccupé un certain nombre de chercheurs et d'organismes jusqu'au début des années deux mille, donnant lieu périodiquement à la publication de rapports sur la question. Jusqu'en 2005, les moteurs de recherche les plus connus du grand public se sont livrés une bataille médiatique à coup de surenchère sur la taille de leurs index respectifs³. Cette course incessante semble désormais reléguée au second plan. Les études sur la taille du Web sont passées d'une certaine fascination inspirée par le développement de la publication en ligne à des analyses marketing ciblées pour attirer des annonceurs potentiels.

Des informations complètes sont-elles des informations exhaustives ? Le mythe de l'exhaustivité a toujours hanté les chercheurs d'information. Dans les systèmes traditionnels de recherche d'information, l'exhaustivité était une qualité importante de l'outil : dans une collection limitée, retrouver tous les documents traitant d'un sujet donné permettait de s'assurer du bon fonctionnement du système. Mais **l'exhaustivité n'est un critère utile que dans l'hypothèse d'un monde clos**. Dans un monde ouvert, qui aurait le temps et les moyens de consulter un volume exponentiel d'information ? Comment s'assurer que l'on a épousé une matière, une question donnée sans rien omettre ?

Dans un monde de flux, la complétude peut être mise à mal : un élément nouveau est diffusé le plus rapidement possible. Le format court qu'impose la culture de l'écran pousse à omettre de rappeler les éléments connus précédemment sur une même question : il faut faire bref, inconfort de la lecture à l'écran oblige. La fragmentation devient la règle et chaque nouveau fragment tend à effacer ceux qui l'ont précédé. Jusqu'à quel point peut-on découper des contenus informationnels sans perdre du sens ? Et quel processus assure la restitution de l'intégrité d'un contenu lors de l'accès ou de l'interrogation ?

Pour convenir au format du Web, les textes sont raccourcis. Le style de l'écriture sur le Web s'inspire souvent des techniques de l'écriture ►

journalistique et notamment de la règle de la pyramide inversée : on commence par la conclusion pour retenir l'attention du lecteur, quitte à omettre une partie des détails qui permettent d'y arriver ou à les cacher derrière des liens que l'internaute activera ou non, selon le temps dont il disposera et la conscience dont il fera preuve. La complétude s'estompe face à la prolifération d'informations fragmentaires et parfois hétérogènes. C'est donc à l'internaute de prendre le temps de recoller les morceaux pour leur donner du sens.

3 Des critères d'évaluation diversifiés

De nombreux chercheurs se sont intéressés aux critères d'évaluation de l'information et aux jugements de pertinence que portent les usagers.

En 1994, Carol Barry, après avoir mené une étude exploratoire, énumère les critères utilisés par les chercheurs d'information pour évaluer la pertinence d'une information [1]. Elle évoque des critères liés au contenu informationnel : le degré de profondeur de traitement du sujet, la spécificité du document sur le sujet traité, l'exactitude objective ou la validité, le lien avec des faits tangibles et réels, l'efficacité lorsque le document évoque une méthode ou un mode d'emploi, la clarté et la lisibilité et enfin le degré d'actualité ou d'obsolescence. Carol Barry mentionne aussi le fait que l'évaluation de l'information fait intervenir des critères affectifs et émotionnels : on accorde plus de crédit à son auteur préféré, on accorde moins de crédit à une personne ou à une revue que l'on n'aime pas.

En 1997, Rieh et Belkin [13] ont mené une étude empirique auprès d'universitaires (enseignants et doctorants) pour connaître leur appréciation de l'information en ligne qu'ils utilisent lors de leurs recherches. Rieh [12] montre que, sur le Web, ces chercheurs d'information exploitent toujours des critères liés au contenu (ce qu'il y a dans le document), d'autres critères qui concernent ses caractéristiques formelles (le format du document), et d'autres encore attachés à la présentation, la manière dont le document est écrit et/ou présenté. On trouve aussi, parmi leurs critères, l'actualité ou l'obsolescence de l'information, son exactitude, et d'autres critères plus pragmatiques comme le temps de chargement (l'étude a été menée à l'époque du *World Wide Wait*). Selon cette étude les internautes s'appuient sur une fourchette d'indices plus large et diversifiée pour évaluer les ressources en ligne que les documents imprimés.

Les critères liés à l'évaluation de la qualité de l'information sur le Web seraient de cinq ordres : **la qualité intrinsèque, l'exactitude, l'actualité/**

obsolescence, l'utilité et l'importance. Mais ces différents critères interviennent de façon inégale dans les recherches, en fonction de la nature de la tâche effectuée.

⇒ **Une évaluation en deux temps**

Un autre aspect important de l'étude de Rieh[12] est qu'elle met en évidence le fait que les universitaires interrogés portent deux types de jugements lorsqu'ils s'informent sur le Web : **des jugements prédictifs et des jugements évaluatifs.** Les jugements prédictifs leur permettent de décider s'ils vont consulter ou non telle ou telle ressource. Les jugements évaluatifs portent sur le contenu des documents ou des ressources et leur permettent de décider d'en utiliser effectivement ou non le contenu. Pour effectuer ces jugements, les personnes observées s'appuient sur des hypothèses conscientes ou inconscientes relatives à la valeur de l'information. Leurs évaluations ne sont pas dichotomiques (bon/mauvais, adéquat/inadéquat) mais multidimensionnelles et elles font intervenir différents critères mis en œuvre selon une hiérarchie qui varie selon la situation.

Dans le domaine de l'information médicale, par exemple, l'autorité cognitive prime sur les autres aspects dans les jugements prédictifs et évaluatifs. Ces résultats semblent montrer l'importance des représentations que se fait l'internaute du domaine du sujet de sa recherche dans la modulation des critères d'évaluation. La médecine est en effet un domaine de connaissance que nous savons complexe, qui nécessite des études longues, et l'information y a souvent un impact stratégique. Rieh [12] observe la même prépondérance, à un moindre degré, lorsqu'il s'agit de s'informer pour acheter un ordinateur : face à une multitude de critères techniques à prendre en compte, il est plus simple de déléguer sa confiance. Par contre, lorsque les universitaires qui ont participé à cette expérimentation ont cherché des informations sur les voyages, c'est la qualité de l'information qui primait. Enfin, pour les questions portant sur leur domaine de recherche scientifique, les critères liés à la qualité intrinsèque semblent aussi primer, mais ces universitaires s'adressaient d'emblée à des sources réputées pour leur qualité.

Les jugements prédictifs s'appuient davantage sur la connaissance personnelle de l'internaute en termes de système ou de domaine du sujet : souvent, les personnes observées se dirigent directement vers un site spécifique qu'ils connaissent ou qui leur a été conseillé. Les caractéristiques formelles des sources influencent également les jugements prédictifs. Par contre, les jugements évaluatifs s'appuient davantage sur le contenu informationnel, le type d'objet d'information et sa présentation.

La lecture des articles des chercheurs sur la question des critères de jugement de pertinence montre une certaine évolution entre le milieu des années quatre-vingt-dix et le début de ce XXI^e siècle. Les critères liés à la présentation de l'information semblent monter en puissance. Auparavant, on évoquait uniquement la clarté et la lisibilité des textes. À présent, les critères ergonomiques prennent de l'importance et notamment ceux liés à la navigation au sein des sites. C'est que, en situation de recherche d'information en ligne, la charge cognitive est forte : il faut à la fois piloter le système et analyser rapidement pour décider quel document consulter. Une mauvaise présentation est un obstacle à cette première évaluation.

⇒ Pourquoi évaluer?

La recherche d'information est un processus que nous mettons en œuvre dans différentes situations.

Il peut s'agir d'améliorer l'état de ses connaissances. C'est le cas pour l'élève et l'étudiant, mais aussi pour le professionnel qui veut actualiser son savoir. L'évaluation nécessite alors un système de référence qui donne du sens à l'information, qui la renseigne et la met en valeur. À l'heure actuelle, un système de référence se met peu à peu en place dans le monde du Web, mais force est de constater qu'il n'est pas stabilisé. À côté des référents habituels, qui ont implanté leurs services en ligne – comme le font dans le domaine culturel les bibliothèques, les musées, ou dans le domaine scientifique les éditeurs – naissent de nouvelles sources qui témoignent souvent d'une forte créativité.

Une étude que nous avons menée dans le cadre d'un projet de recherche sur les usages de l'internet en contexte scolaire⁴ montre que, dans leurs pratiques professionnelles, les enseignants des collèges et lycées, par exemple, privilégièrent quelques sites de ressources. Paradoxalement, ils méconnaissent et utilisent peu les sites mis en place par les institutions – l'Éducation nationale ou le CNDP –, mais citent spontanément des sites associatifs ou personnels qui diffusent librement des ressources mutualisées. Dans le domaine de la culture numérique, les repères mettront aussi du temps à se former.

En contexte professionnel ou dans la vie quotidienne, on s'informe souvent pour prendre une décision. Une étude récente a montré que les gens recourent de plus en plus souvent à l'information en ligne lorsqu'ils ont une décision importante à

⁴ Le *World Wide Wait*, la grande attente mondiale, est une expression humoristique imaginée pour requalifier le *World Wide Web* alors que le haut débit n'existe pas encore et qu'il fallait parfois patienter de longues minutes pour accéder à une page web. Elle est attribuée à Jacob Nielsen, spécialiste de l'ergonomie et de l'accessibilité du Web.

⁵ Le projet AUPEREL (2005-2006), coordonné par le Pôle universitaire européen de Lorraine, était une réponse au deuxième appel d'offre du MENESR sur les usages de l'internet.

prendre ou à un moment décisif de leur vie, professionnelle ou privée.

Enfin, il peut s'agir aussi simplement de savoir quoi faire et comment le faire, ou encore d'améliorer son statut social. Dans toutes ces situations, obtenir une information de qualité est déterminant quant aux conséquences directes de l'action qui sera entreprise par ceux qui manifestent la volonté d'être acteurs dans une situation.

Pour le professionnel, évaluer l'information c'est également déterminer la stratégie de sa diffusion. Donner accès à la bonne information au bon moment, faire une diffusion sélective de l'information en fonction des centres d'intérêt et des besoins des usagers permet de lutter contre la surabondance informationnelle et la désinformation.

⇒ Comment évaluer?

Pour Capurro et Hjorland, l'évaluation de la qualité de l'information a deux dimensions [3] : une dimension subjective, relative aux connaissances et aux émotions individuelles, et une dimension sociale, qui correspond à un ensemble de critères propres à une certaine communauté de pratique, qu'elle soit professionnelle et/ou liée à une discipline. La dimension subjective n'est pas forcément anecdotique : dans le domaine médical, par exemple, un patient ou sa famille peuvent ne pas être prêts à recevoir certaines informations.

Comme le montrent les études qui ont été citées précédemment, l'importance des critères d'évaluation varie en fonction de la tâche [12], des connaissances qu'a l'individu sur le sujet considéré mais aussi de la représentation qu'il se fait du domaine auquel se rattache ce sujet. La méthodologie d'évaluation doit donc être adaptée en fonction de chaque situation et de chaque contexte professionnel. La transparence des critères est un point important qui, seule, permet l'adaptation à ce contexte. C'est tout le problème que posent à l'heure actuelle les moteurs généralistes sur le mode de fonctionnement desquels, sous prétexte de concurrence et de secret industriel, les opérateurs entretiennent une certaine opacité. C'est pourquoi il est important d'apprendre aux usagers non seulement à relativiser les résultats qu'ils obtiennent, mais de plus à utiliser d'autres sources d'information où les paramètres pris en compte pour sélectionner et classer les résultats d'une recherche sont explicites. C'est leur permettre d'acquérir des réflexes salutaires et une position critique établie selon d'autres critères que ceux d'une société du spectacle et du marketing. ►

4 Former à l'évaluation

Dans un processus d'évaluation, cinq dimensions peuvent être mises en évidence, ce qui correspond à cinq activités (Rowntree, 1987, cité par Halttunen et Järvelin [5]) :

- ⇒ décider **pourquoi évaluer**, quels effets et résultats l'évaluation est censée produire ;
- ⇒ décider **quoi évaluer** ;
- ⇒ choisir **des méthodes exactes et justes** et, il faut le préciser, **transparentes** ;
- ⇒ **donner du sens** à l'information obtenue ; expliquer, apprécier et donner du sens aux événements bruts de l'évaluation ;
- ⇒ et enfin **trouver les moyens** appropriés **d'exprimer une réponse et de la communiquer** à la personne concernées ou à d'autres personnes.

À l'heure actuelle, nous devons déléguer à des logiciels des opérations essentielles de traitement de l'information que nous assurons auparavant nous-mêmes. Cette délégation peut amener à poser la question non seulement de l'évaluation de l'information mais aussi de l'évaluation de la qualité des outils auxquels nous faisons confiance pour nous informer. Plutôt que d'apprendre simplement à trouver la réponse à une question, les formations documentaires ne devraient-elles pas se focaliser sur l'apprentissage de la manière dont on peut déterminer le sens et la valeur de l'information [6] ?

Quand l'internet tend à devenir la source d'information universelle et prépondérante, la question de l'évaluation reste primordiale. Selon François-Bernard Huyghe, quelqu'un aurait un jour comparé Internet à « une bibliothèque mal rangée où il y aurait des dizaines de catalogues concurrents mais où, dans certains rayons, des gens lâcheraient des ballons et joueraient de la trompette pour attirer l'attention » [7]. Il évoque les trois « dragons » qui menacent l'internaute : la désinformation, la mésinformation et la surinformation. Évaluer l'information, c'est lutter contre ces trois dragons. Il est difficile d'empêcher la propagande et la désinformation, puisqu'il y aura toujours des individus ou des groupes pour déformer l'information de manière tendancieuse et servir leurs propres fins. Et mettre en place une censure sévère serait un remède sans aucun doute pire que le mal ! Lutter

Références

- [1] Carol. L BARRY. « User-Defined Relevance Criteria: An Exploratory Study ». *Journal of the American Society for Information Science*, 1994, vol. 45, n° 3, p. 149-159
- [2] Évelyne BROUDOUDX. « 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
- [3] Rafael CAPURRO, Briger HJORLAND. « The concept of information ». *Annual review of information science and technology*, 2003, vol. 37, n° 8, p. 343-411
- [4] Umberto ECO. *À reculons comme une écriture*. Paris : Grasset, 2006
- [5] Kai HALTTUNEN, Kalervo JÄRVELIN. « Assessing learning outcomes in two information retrieval learning environments ». *Information Processing and Management*, 2005, vol. 41, n° 4, p. 949-972
- [6] Bruce HARLEY, Megan DREGER, Patricia KNOBLOCH. « The postmodern condition: students, the Web, and academic librarian services ». *Reference Services Review*, 2001, vol. 29, n° 1, p. 23-32
- [7] François-Bernard HUYGHE. « Qu'est-ce que s'informer ? ». *La lettre de Sentinel*, décembre 2005, n° 32 et janvier-février 2006, n° 33-34. www.huyghe.fr/dyndoc_actu/45a7eb40369b6.pdf
- [8] Shirlee-Ann KNIGHT, Janice BURN. « Developing a Framework for Assessing Information Quality on the World Wide Web ». *Informing Science Journal*, 2005, vol. 8, p. 159-171
- [9] Sylvie LAINE-CLUZEL. « Documents, ressources, données : les avatars de l'information numérique ». *Information-Interaction-Intelligence*, 2004, vol. 4, n° 1, p. 105-120
- [10] Anaïg MAHE, Élisabeth NOËL. *Description et évaluation des ressources pédagogiques : quels modèles ?* 2006. TICE 2006. http://isdm.univ-tln.fr/PDF/isdm25/mahe_ticemed2006.pdf
- [11] Paul OTLET. *Traité de documentation : le livre sur le livre. Théorie et pratique*. Bruxelles : Éditions Mundaneum, 1934
- [12] Soo Young RIEH. « Judgement of Information Quality and Cognitive Authority in the Web ». *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2002, vol. 53, n° 2, p. 145-161
- [13] Soo Young RIEH, Nicholas J. BELKIN. « Understanding judgment of information quality and cognitive authority in the WWW ». *Proceedings of the 61st Annual Meeting of the American Society for Information Science*, 1998, 35, p. 279-289
- [14] Éric SUTTER. « Pour une écologie de l'information ». *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1998, vol. 35, n° 2, p. 83-86
- [15] Patrick WILSON. *Second-hand knowledge: an inquiry into cognitive authority*. Westport CT : Greenwood Press, 1983

contre la surinformation nécessite de savoir sélectionner des sources et canaux privilégiés qui délivrent une information organisée et adaptée aux besoins, loin des lâchers de ballons et des amuseurs d'occasion, et contrer la carnavalisation de la vie évoquée par Umberto Eco [4].

Quant à la mésinformation, la parade du professionnel est une méthodologie rigoureuse et des connaissances solides, ainsi qu'une évaluation des outils auxquels il délègue certaines opérations. Pour tout un chacun, une curiosité saine et un solide esprit critique armé de méthodologie permettent de lutter contre la mésinformation. Pour que la condition postmoderne ne soit pas caractérisée principalement par le consumérisme, la superficialité et la fragmentation de la connaissance [6], nous devons être encore plus attentifs à cette évaluation critique. C'est tout l'enjeu de la formation – qu'elle commence à l'école, se poursuive à l'université ou se prolonge tout au long de la vie.

MARS 2007