

Doctoriales du GDR TIC & Société 15-16 janvier 2007

CULTURE DE L'INFORMATION ET WEB 2.0

Quelles formations pour les jeunes générations ?

Olivier LE DEUFF (Cersic-Ereliif EA 3207, oledeuff@gmail.com)

Résumé : Notre propos est de nous interroger sur le rapport entre la culture de l'information et les outils du web 2.0. Ces derniers accroissent les possibilités de personnalisation mais sont aussi fortement générateurs d'infopollution ce qui n'est pas sans danger face aux négligences commises par les jeunes publics. Nous montrons que la formation informationnelle doit prendre en compte le web 2.0 mais dans une perspective plus critique que procédurale.

Mots-clefs : culture de l'information, web 2.0, information literacy, négligences, infopollution.

1. INTRODUCTION

Les développements des applications du web 2.0 ont des effets évidents en ce qui concerne notamment la personnalisation de l'information. Les possibilités de recherche d'informations sur Internet s'en trouvent également modifiées voire enrichies. Ces dispositifs plus intuitifs présentent des caractéristiques séduisantes pour les jeunes générations habituées aux messageries instantanées et aux SMS. Néanmoins nous devons nous interroger sur le fait qu'habiletés techniques n'est pas pour autant synonyme d'autonomie intellectuelle face aux informations véhiculées par ces nouveaux supports. En effet, l'*infoabondance* renforcé par l'accroissement de la *blogosphère* nécessite des repères et l'acquisition d'une culture informationnelle afin d'éviter les manipulations envisageables via les systèmes de recommandation (*astroturfing*), la récupération de données privées, les stratégies publicitaires (*buzz marketing*) ainsi que la désinformation.

Notre propos est donc de montrer qu'il faut former à la culture de l'information en intégrant certes les évolutions du web 2.0 mais en aidant surtout les collégiens, les lycéens et les étudiants à se forger un état d'esprit pour qu'ils puissent s'adapter aux évolutions technologiques afin d'en tirer la quintessence. Il ne s'agit donc pas uniquement de former de manière procédurale et purement technicienne aux nouveaux outils mais bel et bien de transmettre une culture d'analyse et de réflexion sur l'information notamment numérique.

2. WEB 2.0, QUID NOVI ?

Le web 2.0 ne constitue ni une révolution théorique et encore moins un bouleversement technique. Néanmoins il permet à l'internaute une plus grande accessibilité et une plus grande intuitivité dans sa recherche d'information et ses possibilités d'expression notamment au sein de la *blogosphère*. La personnalisation de l'information s'en trouve également considérablement accrue grâce aux Pages d'accueil personnalisées et les flux Rss notamment. Par conséquent les systèmes éducatifs ne peuvent ignorer ces applications et doivent s'interroger sur les manières de les intégrer aux formations de manière efficaces.

Nous notons également que le web 2.0 produit ou plutôt accélère des changements de paradigmes. Outre le fait que les systèmes en ligne dit web 2.0 soient orientés usager « user centric », nous notons les glissements de concepts suivants :

- Passage de l'Autorité à la Popularité
- Passage de la Pertinence à l'Influence.

Il en résulte une plus grande confusion du fait de l'affaiblissement des autorités traditionnelles classiques au profit de personnes nouvelles qui deviennent populaires de par l'affluence qu'elles reçoivent notamment sur leurs *blogs*. Dès lors la popularité conférée par les internautes peut-elle être source d'influence ? Un blogueur rencontrant un succès notable peut-il dicter des conduites politiques ou commerciales à ses lecteurs ? Comment vont réagir les jeunes internautes, peu enclins à apprécier les autorités traditionnelles à la légitimité déclinante, et qui ont développé des habiletés ou tout au moins un attrait pour les nouveaux moyens de communication ? Face à ces interrogations nouvelles dont il est encore difficile d'évaluer la portée, nous nous sommes penchés sur les usages ou plutôt les mésusages des jeunes générations.

3. LES USAGES DES JEUNES GENERATIONS.

Nous avons remarqué comme beaucoup de collègues enseignants la forte attirance des jeunes publics pour les moyens de communication récents que sont le web, le portable, les baladeurs mp3, etc. Cependant attrait ne signifie pas pour autant maîtrise. Et nous songeons ici non seulement à la maîtrise technique *computer literacy* mais également au traitement de l'information *information literacy*. Nous avons pu observés pendant cinq ans en tant qu'enseignant-documentaliste les errements et erreurs commises par les élèves lors de leurs différentes activités notamment dans le cadre de recherche d'informations sur Internet. Nous avons répertoriés ces mésusages voire abusages (Le Coadic 1997) pour les qualifier de « négligences ». Nous utilisons le terme négligence dans son sens étymologique (neg-legere : ne pas lire) car l'origine des erreurs commise provient du fait de non-lecture ou de mauvaise lecture¹. Nous avons regroupé ces négligences en trois catégories principales :

- Non-lecture d'information et de consignes.
- Les lectures limitées
- Refus de l'effort et manque de méthodologie.

Il nous semble également que la confiance des jeunes usagers en une maîtrise de l'outil est Internet est fortement surévaluée du fait que l'entremise du moteur de recherche leur garantit des résultats même s'ils ne sont pas pertinents. L'intérêt d'une formation à la maîtrise de l'usage des mots-clefs apparaît primordiale.²

Les usages des jeunes générations évoluent et notamment ldes détournements de la technique pour des utilisations non prévues initialement (Perriault 1989) C'est notamment le cas avec le wifi qui permet à des étudiants équipés de portables de surfer durant le cours au lieu d'écouter les

¹ Nous avons développé ces aspects dans un autre article :

« Le document face aux négligences, les collégiens et leurs usages du document » InterCDI n° 2002, juillet 2006, p87-90

² Le Deuff, Olivier. « Des bons mots au bon document. Comment éduquer à l'usage des mots-clés efficaces pour accéder à la pertinence documentaire » Colloque International : Discours et Document Schedae, 2006, prépublication n° 16, fascicule n° 1, p. 129-134. [en ligne]
http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00098076/en/

propos de l'enseignant. Il existe également une pratique parfois nommée « sandbag³ » qui consiste à corriger l'enseignant en vérifiant au fur et à mesure sur Internet ses affirmations. Cela allant de pair avec les récentes tentatives de perturber les cours avec les sonneries infrasons seulement audibles par les adolescents. Il semble que le problème vienne également du fait que ces outils dont les enseignants perçoivent les intérêts scientifiques et pédagogiques ne soient vus par les jeunes générations avant tout comme des moyens de communiquer et de s'amuser. Qu'en est-il des usages du web 2.0 chez les adolescents ? Nous notons que le terme est encore ignoré à l'inverse du terme de blog beaucoup plus employé. Il est vrai que la plateforme de blog la plus connue chez les collégiens et les lycéens demeure *skyblog* qui ne propose que peu de fonctionnalités enrichies de type web 2.0. Il n'y a toujours pas de fils RSS intégrés d'ailleurs. L'information dispensée sur les skyblogs est souvent personnelle de type journal intime, mal écrite, mal orthographiée et finalement peu partagée. Le succès de skyblog repose sur la *long tail* puisque son audience provient pour l'essentiel non pas de blogs leaders mais de la somme des blogs (qui n'intéressent en fait que deux ou trois personnes). *Skyblog* n'a finalement qu'un intérêt faible au niveau général, il est proche en cela d'un réseau social comme *Myspace*. Cependant sa masse de données générée⁴ contribue selon nous grandement à l'infopollution.

4. LE WEB 2.0 ET L'INFOPOLLUTION.

Eric Sutter a distingué quatre types d'infopollution (Sutter 1998):

- La surabondance
- La désinformation
- La contamination
- Les abus publicitaires.

Nous avons analysé ces quatre types en constatant leur accroissement actuel au sein du web et notamment grâce aux nouveaux outils du web 2.0 et de la *blogosphère*.

4.1. La surabondance

La production d'informations ne cesse de croître notamment avec l'avènement de la *blogosphère* qui permet aisément à chacun de produire et de diffuser du contenu⁵. Seulement cet accroissement des ressources génère des difficultés pour séparer le bon grain de l'ivraie. Elle accroît l'effet de désorientation⁶ et le sentiment de saturation voire de découragement face à l'incapacité à accéder à la ressource désirée. Malgré tout, nous avons constaté comme d'autres collègues que les jeunes générations préfèrent se lancer dans des recherches à l'aveugle plutôt que de se référer aux médiateurs compétents où aux documents papiers d'une qualité scientifique plus contrôlée et pourtant plus facilement balisés avec ses repères alphabétiques, ses index, sommaires et tables des matières. L'attrait de la technologie Internet primant malgré les risques

³ Le terme de sandbag est à comprendre dans le sens de malmener quelqu'un mais il révèle aussi la signification que l'on trouve au poker et dans les jeux vidéo qui indique une stratégie pour cacher son jeu.

⁴ Il y aurait 6 millions de skyblogs :

Skyblog atteint les 6 millions de blogs. *Le Journal du Net* du 16 novembre 2006

<<http://www.journaldunet.com/breve/le-net/6573/skyblog-atteint-les-6-millions-de-blogs.shtml>>

⁵ Selon Technorati la blogosphère doublerait tous les 236 jours. :

<<http://www.sifry.com/alerts/archives/000443.html>>

⁶ BRAKE, D. 1997. Lost in cyberspace. *New Sci. Mag.* <www.newscientist.com/keysites/networld/lost.html>

encourus. Face à cette augmentation sans cesse croissante de la blogosphère, les résultats des moteurs de recherche ne cesseront de croître en quantité mais pas nécessairement en qualité.

4.2 La désinformation, la médiocrité de l'information

L'information disponible via les moteurs de recherche n'opérant pas selon les mêmes critères et processus de sélection de l'information que peuvent opérer bibliothécaires ou documentalistes, nos élèves et étudiants sont confrontés à une somme d'informations qui bien souvent n'est d'aucun intérêt pour eux. Seulement les indices de popularité des moteurs comme Google peuvent les inciter à se rendre sur un site qui pourtant ne correspondra pas à leur réel besoin d'information. Les annuaires spécialisés voire les portails sont quasi ignorés et la démarche irréfléchie quasi spontanée sur le moteur de recherche conduit régulièrement à des échecs et des erreurs.

4.3 La contamination de l'information

Les particularités du document numérique permettent une manipulation plus aisée des données. Ainsi un document à l'aspect professionnel peut être truffé d'affirmations erronées que l'élève ne parviendra pas à distinguer. En ce sens l'encyclopédie *Wikipédia* peut être gênante. Non pas qu'elle soit à blâmer de par ses objectifs mais elle a le défaut de recenser des articles de grande qualité avec des articles douteux, erronés voire médiocres. Par conséquent il est difficile pour l'utilisateur de faire la part des choses d'autant plus que le bon article comme le mauvais présente un aspect similaire. Que dois dès lors penser un étudiant suite à un article sur la dianétique présentée comme une discipline scientifique ?

Le choix du terme de contamination par Sutter n'est pas anodin. La contamination renvoie à un vocable médical qui se rapporte à l'idée de contagion et de virus. Les chaînes de lettres, les hoaxes, les spams, les spams commentaires, les spams dans les fora sont autant d'informations contaminées qui accroissent le volume d'information de manière inutile en causant de la perte de temps pour les usagers voire des pertes de productivité pour les entreprises. Les outils du web 2.0 n'ont guère pu éviter ce genre de désagréments bien au contraire puisque nombre de blogueurs connaissent d'énormes problèmes de gestions de leurs commentaires et *trackbacks*.

4.4 Abus et effets pervers de la publicité, du marketing, du référencement payant

La publicité devient de plus en plus difficile à discerner pour l'utilisateur non formé qui ne distingue pas toujours les liens publicitaires des résultats lors de requêtes sur les moteurs. La pratique du référencement payant et de la publicité contextuelle ne cesse de s'affirmer si bien que l'internaute est de plus en plus confronté à des publicités ciblées que ce soit à l'intérieur de sa messagerie (*Googlemail*) ou lors de son surf (les publicités étant ciblées grâce à l'adresse IP)

Les sites web 2.0 n'échappent pas aux nouvelles stratégies publicitaires notamment le *buzz marketing* ou marketing viral qui consiste à diffuser une information publicitaire par le « bouche à oreille » via les plateformes de diffusion de vidéos comme youtube ou dailymotion. La vidéo est généralement comique et est relayée via les mails et les *blogs*⁷. L'autre pratique qui se développe et qui est parfois qualifiée d'astroturfing, c'est la possibilité de réaliser de fausses

⁷ Ce fut notamment le cas du site *assuralecrit.com* où figure des vidéos mettant en scène des élèves à l'oral de rattrapage du baccalauréat. Les vidéos sont en fait des publicités pour Bic et ont été reprises sur youtube ou dailymotion. D'ailleurs le site originel n'est plus accessible.

recommandations pour un produit afin de convaincre le consommateur de la fiabilité du produit. Le web 2.0 permet de plus en plus de recommander facilement des produits, mais nous pouvons nous interroger sur l'indépendance des usagers et des blogueurs vis-à-vis du produit recommandé ainsi que sur leur réelle capacité de jugement.

Face à ces infopollutions croissantes autant par son nombre et que dans leur diversité, quelles formations peut-on mettre en place ? Faut-il envisager pour y remédier une intégration de cours de maîtrise de l'information dans les cursus ?

5. CULTURE DE L'INFORMATION ET « INFORMATION LITERACY »?

La culture de l'information est une notion qui émerge et qui constitue une traduction possible d'*information literacy*. L'expression « maîtrise de l'information » est également souvent employée. Nous avons travaillé sur un corpus de textes décrivant les différentes visions et conceptions de l'*Information literacy*. Nous pouvons d'ailleurs nous demander s'il faut vraiment traduire l'expression anglo-saxonne tant elle correspond à un mouvement identifié au niveau international notamment autour du chapitre *Information Literacy* de l'IFLA⁸. Parfois l'*information literacy* est perçue comme un nouveau mot pour désigner la formation à la recherche d'information en bibliothèque simplement élargie aux ressources électroniques et à Internet. Cette vision extrêmement pratique explique le grand nombre de bibliothécaires qui se sentent concernés par la question et qui souhaitent s'y investir pour y obtenir également une meilleure reconnaissance professionnelle notamment à l'université. Par conséquent les articles sur l'*information literacy* s'accompagnent souvent d'un militantisme mettant en avant l'urgence et la nécessité de former les élèves et étudiants notamment face aux infopollutions issues de l'Internet. Des dispositifs pédagogiques ont été ainsi formalisés pour que les élèves développent des habiletés informationnelles. Les australiens et américains ont une vision très pratique de la maîtrise de l'information et orientée notamment vers le monde du travail. Les capacités en *Information Literacy* deviennent d'ailleurs un moyen de sélection pour l'entrée dans certaines universités ou pour attester des capacités réutilisables dans le monde du travail. La société ETS qui réalise le fameux test SAT qui permet aux élèves d'accéder plus facilement à l'université de leur choix en fonction de leurs résultats vient de mettre en place il y a un peu plus d'un an un test qui mesure les capacités informationnelles. Ce dernier est en passe de devenir un élément primordial dans le cursus des étudiants américains.

Mais les visions diffèrent légèrement selon les pays et certains s'interrogent sur l'intérêt de développer une réelle autonomie disciplinaire qui sortirait des habiletés formatées et de la vassalisation par rapport à d'autres disciplines au sein des cursus. Le débat n'est donc pas tout à fait clos sur la définition exacte de l'*information literacy*. Cependant cette absence de vision réellement commune nous interroge sur les médiations à mettre en place pour former les élèves. En effet il est notable que beaucoup de ces formations dispensées dans les universités s'avèrent souvent secondaires dans les cursus, peu valorisées et parfois incomprises par des étudiants persuadés de ne pas avoir besoin de formation en la matière. La confusion entre la maîtrise technique de l'ordinateur (*techno-savvy*) et celle de l'information (*info-savvy*) étant courante et remarquée par beaucoup de spécialistes. Le problème de l'infopollution décrit par les professionnels qui y voient un danger si l'utilisateur n'est pas formé, n'est souvent pas vu, ni ressenti

⁸ L'IFLA, (The International Federation of Library Associations and Institutions-Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions) a été créée en 1927.

par l'étudiant même si une formation en ce sens leur est dispensée. Pourtant, les risques d'infopollution existent et les « négligences » que nous avons observées ne peuvent que renforcer les manipulations dans la société de l'information. Comment faut-il dès lors percevoir les applications du web 2.0 dans une perspective formatrice ?

6. FAUT-IL FORMER AUX NOUVEAUX OUTILS ?

En effet les outils proposés par le web 2.0 sont nombreux et accroissent les possibilités de personnalisation de l'information. Faut-il pour autant former aux *folksonomies* (Le Deuff 2006) et aux flux Rss ? Bien que ces outils soient fortement intuitifs et qu'à priori ils ne devraient nécessiter aucune formation, il peut être fort intéressant de les aborder afin de montrer leurs caractéristiques, leurs avantages et leurs limites. La formation devient ainsi intéressante du fait qu'elle permet d'aborder des questions théoriques sur l'évaluation de l'information en la liant à des activités pratiques. En ce sens, les technologies du web 2.0 sont une chance pour les formations en culture de l'information qui se trouvent ainsi dégagées de la vision souvent trop procédurale de la formation des usagers en bibliothèque.

Le web 2.0 n'est qu'un terme marketing qui passera et les outils ne cesseront de se renouveler et d'autres appellations émergeront pour les qualifier. Le rôle du formateur est bien de faire la part des choses entre les discours lénifiants et l'usage opportun qui peut être fait selon les publics. Il s'agit de faire acquérir aux élèves et étudiants progressivement des capacités d'analyse, de critique, d'évaluation de l'information et d'ouverture d'esprit. En ce sens, les nouveaux outils sont des médias sources d'intérêt, d'études et de critiques. Ils sont également le moyen d'introduire des notions importantes dans le champ de l'information documentation comme l'indexation notamment.

La culture de l'information doit former l'utilisateur à être capable de s'adapter aux nouveaux outils sans quoi nous serions sans cesse dans une course contre la montre. En ce sens la culture de l'information doit être une formation globale ce qui pose le problème des frontières disciplinaires de *l'Information Literacy* (Serres 2005 p.7):

« Car s'il faut à tout prix former les élèves du secondaire et les étudiants, cela ne relève-t-il pas, en définitive, de l'enseignement lui-même, de l'acquisition d'une culture générale et disciplinaire ? Autrement dit, jusqu'à quel point peut-il exister une formation spécifique, prise en charge par les bibliothécaires et les documentalistes ? La question n'est pas de pure forme et procède de la nature même de l'évaluation qui mobilise à la fois des savoirs disciplinaires (pour la validité scientifique des documents) et documentaires (pour l'évaluation de la fiabilité de la source ou de la qualité formelle des documents). »

C'est ainsi que certains auteurs plaident pour une autonomie institutionnelle voire quasi disciplinaire de l'information literacy (Johnston 2006) Ils montrent qu'elle ne peut être toutefois une science dure avec des démarches et des règles strictes car sa démarche est plus complexe, cognitive, sociale et citoyenne. Il faut donc former aux nouveaux outils pas seulement dans une vue technicienne mais avec une dimension critique. Encore une fois se pose la question de la technique et de notre rapport avec les outils que nous utilisons dans notre quotidien.

CONCLUSION :

Finalement les critiques envers le web 2.0 jugé ambigu et présentant deux faces dont l'une obscure ne doivent pas pour autant enfermer les tenants de l'information literacy dans un discours uniquement préventif et sans cesse critique envers les technologies du web. Certes nous avons-nous même choisis de reprendre les différentes formes d'infopollution pour montrer que la

blogosphère et des sites web 2.0 offraient des possibilités d'accroissement de ces phénomènes. Néanmoins un discours seulement axé sur la prévention n'est guère porteur surtout s'il ne s'accompagne pas d'exemples concrets qui permettent à l'étudiant de se sentir concerné en montrant la liaison entre une négligence et ses conséquences parfois graves. Il ne s'agit pas non plus de prôner sans cesse pour les classifications bien ordonnées et les autorités traditionnelles. Il faut constater que le web permet une plus grande accessibilité au document ce qui est un progrès considérable. A l'inverse un auteur publié dans une revue scientifique reconnu mais peu diffusée ne sera lu que par une dizaine de personnes. Dans ce cas l'information est confinée et trop confidentielle. Il faut rappeler aussi les avantages du document numérique. La formation informationnelle doit donc mettre en avant les avantages des outils du web en transmettant des méthodes et stratégies mais aussi un parcours d'apprentissage « *a way of learning* » (Kulthau 2005)

Tim O'reilly présente souvent le web 2.0 comme « un état d'esprit ». Peut-être faut-il s'en inspirer pour sortir l'information literacy des visions trop procédurales parfois difficiles d'ailleurs à transmettre. C'est bien pour cela que le terme de culture de l'information traduit sans doute mieux cet état d'esprit.

BIBLIOGRAPHIE

- DUMAS P. (2005) «Google au quotidien : le googling ou les habitudes de recherche de l'internaute ordinaire. » *Le Monde selon Google, Bucarest, Juin 2005*. <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001577.html>
- FISTER B (2006) « Smoke and mirrors finding order in chaotic world », *Research Strategies*, 20, p. 99-107
- HUGUES J J, SHELLEY K (1996). « Information literacy as a liberal art enlightenment proposals for a new curriculum », *Educom Review*, 31, 2.
- JOHNSTON B; WEBBER S (2006) « As we may think information literacy as a discipline for the information age », *Research Strategies*, 20, p.108-121
- KUHLTAU, C. C. (2005). «Towards collaboration between information seeking and information retrieval », *Information Research*, 10(2) paper 225 <http://InformationR.net/ir/10-2/paper225.html>
- LE COADIC, Y (1997) *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan.
- LE DEUFF O (2006) « Folksonomies : Les usagers indexent le web », *BBF*, n° 4, p. 66-70 [en ligne] < <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-4/bbf-2006-04-0066-002.pdf> >
- LORENZO G, DZUBIAN C (2006). « Ensuring the net generation is net savvy ». *Eli Paper 2* < <http://www.educause.edu/ir/library/pdf/ELI3006.pdf>>
- PERRIAULT J (1989), *La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer*, Paris, Flammarion.
- SERRES A (2005) « Évaluation de l'information sur Internet : Le défi de la formation », *BBF*, n° 6, p. 38-44 < <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2005-6/bbf-2005-06-0038-006.pdf> >
- SUTTER, E (1998) Pour une écologie de l'information. *Documentaliste - Sciences de l'information*, vol. 35, n°2, p. 83-86