

Evaluation de l'information : l'impossible méthodologie ? **par Alexandre Serres¹,**

Maître de conférences en sciences de l'information et de la communication
Co-responsable de l'URFIST de Rennes

Peut-il exister une méthodologie pour l'évaluation de l'information sur internet ? La question peut sembler incongrue, au vu de l'abondance des grilles, des méthodes et des démarches d'évaluation proposées par toutes sortes d'acteurs. Pourtant, compte tenu de la complexité de l'opération consistant à filtrer, identifier et évaluer la crédibilité des sources, vérifier la validité des informations trouvées, juger de leur pertinence, etc., et surtout eu égard à la multiplicité des contextes, des pratiques et des critères mis en œuvre, à l'hétérogénéité des publics concernés, cette question mérite qu'on s'y attarde un moment.

Il ne s'agit certes pas de nier la valeur et l'intérêt des grilles de questionnement pour l'évaluation de l'information, mais de s'interroger sur leurs limites et surtout de poser, comme préalable à toute méthodologie, la reconnaissance de cette complexité de l'évaluation de l'information et de l'hétérogénéité de ses pratiques.

Trois aspects au moins confèrent à l'évaluation de l'information une complexité intrinsèque :

- tout d'abord, il s'agit d'une opération entremêlant plusieurs dimensions : culturelle, sociale, politique, cognitive, sociotechnique, disciplinaire et info-documentaire, bien entendu. Aussi, rabattre l'opération de jugement informationnel sur sa seule composante info-documentaire serait une dangereuse réduction, car l'évaluation de l'information engage le rapport au monde d'un individu et il faut prendre en compte cette multi-dimensionnalité ;
- ensuite, la multiplicité des paramètres : au moins quatre ensembles de paramètres encadrent et déterminent les opérations d'évaluation des ressources et de l'information :
 - o le public, avec de très nombreux critères de différenciation : d'âge, de niveau d'études, de situation professionnelle et sociale, de domaine de spécialité, de degré d'expertise, de culture d'origine, etc. En bref, un lycéen n'évalue pas l'information de la même manière qu'un étudiant, un enseignant aura ses propres critères, distincts de ceux des professionnels de l'information, ces critères vont varier selon les disciplines, les situations, les étudiants chinois et américains auront des pratiques différentes², etc. Compte tenu de l'extraordinaire hétérogénéité des pratiques, l'idée d'une méthode universelle s'avère bien illusoire.
 - o le contexte : évaluer une ressource pour un travail universitaire, une recherche d'informations pratiques ou pour faire de la veille seront des opérations très différentes ; les besoins d'information, les objectifs de recherche, les tâches informationnelles... vont faire varier fortement les opérations de filtrage et d'évaluation ;
 - o le dispositif : élément essentiel, où l'on peut différencier les objets informationnels évalués (quel type de ressources ?), les médias ou les médiations consultés (la presse, une bibliothèque, un réseau social ?), et les outils d'accès (Google, une base de données ?) ;
 - o enfin l'information elle-même, dont les variations sont multiples selon la discipline, les sources consultées, le type d'information (de presse, scientifique...), le domaine, etc.

Si cette multiplicité des paramètres de l'évaluation caractérise les pratiques réelles des usagers (et non la méthodologie), les professionnels de l'information ne doivent pas la perdre de vue et toujours pouvoir situer leurs propres manières de faire dans le maquis des pratiques informationnelles.

¹ Auteur du livre récemment paru : « *Dans le labyrinthe. Evaluer l'information sur internet* ». Caen : C&F Editions, 2012. 222 p.

² Sur ce point, voir l'étude de Liu Ziming et Huang Xiaobing : « Evaluating the credibility of scholarly information on the web: A cross cultural study ». *The International Information & Library Review* [En ligne], juin 2005, vol. 37, n° 2, p. 99-106. Disp. via ScienceDirect sur : < <http://dx.doi.org/10.1016/j.iilr.2005.05.004> >

La troisième complexité n'est pas la moindre et touche aux critères mêmes avec lesquels sont évalués ressources, auteurs, sites web ou informations. L'opération d'évaluation mobilise en effet deux grandes catégories de critères, généralement implicites, mal définis et souvent confondus :

- d'une part, des critères que nous qualifions « d'objet », car ils s'appliquent spécifiquement à telle ou telle composante d'une ressource, notamment la source, l'auteur, le contenu, la présentation et l'usage ; chacun de ces « objets » peut faire l'objet d'une évaluation différenciée et l'essentiel, ici, est de bien savoir les identifier et les distinguer ;
- d'autre part, un ensemble de quatre critères, que nous qualifions de « transversaux », car ils s'appliquent à toutes les composantes d'une ressource : la crédibilité, l'autorité cognitive, la qualité de l'information et la pertinence. Ces quatre notions forment, selon nous, le soubassement, à la fois conceptuel, pratique et méthodologique, de l'évaluation de l'information et la principale difficulté tient ici au flou définitionnel qui les entoure, ces notions étant des « allants-de-soi », des choses qu'on ne prend plus la peine de définir. Pourtant leur différenciation est au cœur du jugement d'évaluation de l'information car, même étroitement imbriquées, elles ne se recouvrent pas.

Ainsi la crédibilité, « *caractère, qualité rendant quelque chose susceptible d'être cru ou digne de confiance* »³, pose-t-elle la question-clé de la confiance et de la construction de celle-ci. Toujours à construire, la crédibilité est plus proche d'un sentiment que d'une qualité factuelle et elle repose sur différents indices et indicateurs, impossibles à détailler ici. Si la crédibilité est un élément de l'autorité cognitive, celle-ci ne saurait se confondre avec celle-là, car elle implique une relation d'influence de pensée, une « influence choisie », selon la définition donnée par Wilson⁴. Élément de la qualité documentaire, la crédibilité ne se confond pas non plus avec cette dernière, seule à reposer sur des critères formels, observables, éventuellement formalisables⁵. Notons que la qualité documentaire doit se distinguer nettement de la qualité de l'information (au sens donné par *l'info-news* de la presse et des médias). Enfin faut-il rappeler que la pertinence, notion elle-même très complexe et se décomposant en plusieurs catégories, n'a rien à voir avec les trois premiers critères, du moins la principale catégorie de pertinence, celle en rapport avec le besoin d'information. Pour exemple, une ressource non crédible, d'un auteur sans autorité cognitive reconnue, et de plus de mauvaise qualité documentaire, peut s'avérer néanmoins pertinente, selon le contexte et les objectifs de recherche.

Au regard de tous ces éléments, risquons une définition personnelle : du point de vue info-documentaire, évaluer l'information revient à filtrer les ressources trouvées selon ses besoins d'information, à identifier précisément leur provenance, à distinguer entre les composantes de ces ressources (source, auteur, support, information elle-même, structuration, mise en forme, graphisme, exploitation), et à évaluer ces objets avec les quatre critères de crédibilité, d'autorité, de qualité et de pertinence. Une distinction basique est par exemple souvent oubliée : la nécessaire distinction entre la crédibilité de la source et la fiabilité de l'information.

Si l'évaluation de l'information est d'abord une démarche de questionnement personnel, et si une méthodologie unique, passe-partout et fixée *a priori* ressort d'une illusoire projection bibliothéconomique, quelles leçons peut-on néanmoins tirer de cette rapide synthèse pour les professionnels de l'information ?

Une leçon d'ordre théorique tout d'abord : si les quatre notions-clé sont des « allants-de-soi » pour les usagers du web, il ne saurait en être de même pour les professionnels de l'information, qui se doivent d'en avoir une connaissance approfondie, notamment de leurs typologies internes (avec par exemple la typologie de Fogg et Tseng⁶ entre crédibilité présumée, réputée, de surface et d'usage), et une claire

³ Définition du Centre national de ressources textuelles et lexicales : <http://www.cnrtl.fr/definition/credibilite>

⁴ Wilson, Patrick. *Second-hand knowledge : an inquiry into cognitive authority*. Westport CT : Greenwood Press, 1983

⁵ Il existe plusieurs critères de la qualité de l'information ; nous donnons ici ceux de Taylor, qui l'envisageait du point de vue de l'utilisateur, autour de cinq valeurs identifiées : l'exactitude, la complétude, l'actualité, la fiabilité et la validité. R. S. Taylor, *Value-added processes in information systems*, Norwood, NJ, Ablex Publishing. 1986

⁶ Fogg B. J., Tseng H. « The elements of computer credibility ». Proceedings of the SIGCHI conference on Human Factors in Computing Systems, 1999.

perception de leur imbrication, de leurs différences et de leurs interactions. De même, l'évaluation de l'information présuppose la maîtrise de plusieurs cultures enchevêtrées⁷ (culture « générale », disciplinaire, informationnelle, médiatique, informatique), que les professionnels ont tout intérêt à distinguer.

Une leçon méthodologique ensuite : évaluer l'information présuppose au préalable une représentation claire du cadre précis d'évaluation, toujours contextualisée. L'analyse du besoin, de l'objectif, de la tâche, du dispositif utilisé, est généralement faite de manière implicite par le professionnel et une rapide explicitation peut s'avérer ici essentielle.

Pour la veille enfin, étroitement liée à l'évaluation, il s'agira évidemment d'approfondir la question de la crédibilité des sources et des éléments qui la fondent.

⁷ Sur cette question, je me permets de renvoyer à mon article : Serres, Alexandre. « Un exemple de translittératie : l'évaluation de l'information ». [en ligne] In *Les e-dossiers de l'audiovisuel*, INA, janvier 2012, « L'éducation aux cultures de l'information ». Disp. sur : <http://www.ina-sup.com/node/2689>