

Colloque international « Efficacité & Équité en Éducation »

Université Rennes 2, Campus Villejean

19-21 novembre 2008

Symposium « Didactique de l'enquête codisciplinaire et des PER »

proposé et coordonné par Yves Chevallard

Problèmes de la recherche d'informations sur Internet : le cas de professionnels de la santé

Caroline Ladage* et Yves Chevallard*

UMR P3 ADEF, Aix-Marseille université, INRP

1. Une discipline déniée

Alors que l'expression de « recherche d'information » (RI) – en anglais, *Information Retrieval* (IR) –, désigne un champ d'activité spécialisé, jadis apanage du monde des bibliothèques, ce que nous désignerons ici par le sigle *RII*, soit la *recherche d'informations sur Internet*, désigne d'abord une pratique ouverte à quiconque se connecte au Net. Alors que le premier type d'activité (la RI) donne lieu, en particulier depuis l'informatisation du monde, à des recherches patentées (portant sur les SRI, les systèmes de recherche d'information), lesquelles nourrissent une science du même nom (Boughanem & Savoy, 2008) et déterminent souterrainement, pour l'utilisateur ordinaire, ce qu'il en est de la RII, ce deuxième type d'activité, en dépit de son ubiquité même, semble appartenir à une zone imprécise, à l'existence spontanée, à demi sauvage, souvent décriée par de petits et grands contempteurs hostiles à ce qui pourrait modifier les hiérarchies culturelles établies. Corrélativement, il semble qu'on ne regarde guère la RII que comme une affaire simple et tranquille, n'étant l'innovation technologique – telle du moins que la publicité nous la révèle – qui, itérativement, en modifie les contours. Bref, la RII serait une discipline praxéologique quelque peu anomique : une discipline sans discipline.

Le caractère obvie, simple, voire simpliste attribué à la RII va de pair avec la péjoration des ressources du Net (laquelle, on le sait, culmine à propos de l'encyclopédie en ligne Wikipedia). Tel ouvrage récent au nom évocateur – *Les dix plaies d'Internet* (Maniez, 2008) – porte ainsi sur sa quatrième de couverture une mise en garde encadrée comme il en va sur les paquets de cigarettes pour avertir l'utilisateur éventuel de la nocivité du tabac : « L'abus du web nuit à l'esprit critique. » Quand elle se fait assez discrète pour éviter de tels « abus », si la chose est possible, la RII semble aux yeux de beaucoup participer de cette catégorie d'activités humaines que, à l'instar des activités physiologiques, on tient pour naturelles ou

* Université de Provence.

quasi naturelles et qu'on regarde donc comme allant de soi, ne mobilisant presque aucune connaissance et, de ce fait, ne supposant aucune formation digne de ce nom. En matière de RII, il y aurait peu à apprendre, et ce peu s'apprendrait *en faisant*, selon la variété la plus fruste du *learning-by-doing* – celle que Raymond Queneau (1947, p. 80) devait avoir en tête lorsque, dans ses *Exercices de style*, il notait : « C'est en écrivant qu'on devient écrivain. »

Dans le statut assigné ainsi à la RII, tout se tient : facile, ne supposant pas d'instruction spécifique poussée, assumant sa moindre dignité intellectuelle et donc sachant rester discrète et sans prétention parmi les vraies valeurs de la culture, telle apparaît la recherche d'informations sur Internet. Cette situation n'est pas sans conséquences. Le premier effet en est l'incurie dans laquelle la RII est généralement abandonnée. Il s'agit là, en effet, d'un domaine praxéologique globalement *peu et mal cultivé*, terre d'élection des autodidaxes opportunistes qui se traduisent notamment par des équipements praxéologiques personnels à la va comme je te pousse, dépourvus et de rigueur technique et de profondeur technico-théorique, ou rien ou presque n'est *fondé*. Une deuxième conséquence est que, du côté des institutions de formation, cette matière... n'en est à peu près pas une : il semble que, aujourd'hui encore, dans la formation scolaire et universitaire, on n'apprenne la RII pas plus qu'on n'apprend à écrire. De ce point de vue, les louables efforts que l'on repère ici ou là sont toujours au-dessous, et souvent très au-dessous, du nécessaire. Tel département universitaire de sciences humaines, ainsi, se flattait non sans raison, il y a peu, d'offrir à chaque étudiant entrant deux journées et demie de formation au traitement de texte, au tableur, au logiciel PowerPoint et deux journées et demie encore pour apprendre à naviguer sur le Web et à créer un site Web ! Nous frôlons ici l'apaisante mais trompeuse illusion qu'il existerait des apprentissages quasi instantanés et à coût presque nul.

Cette sous-estimation actuelle – mais peut-être durable – des besoins de formation en matière de TIC semble, une fois encore, modelée par l'idée que tout cela – et la RII surtout – serait au fond très simple. Sans doute cette situation est-elle confortée par le fait que le temps didactique nécessaire à un apprentissage fondé, raisonné de la RII ne trouve pas encore à s'incarner en un texte du savoir concrétisé en un traité ou un manuel de RII reconnu et diffusé. Si l'on peut citer en langue anglaise plusieurs ouvrages de cet ordre (tel Hock, 2007, ouvrage de quelque 300 pages qui se présente comme *A Guide for the Serious Searcher*), il n'en va pas de même en français, où la RII ne fait au mieux l'objet que d'un traitement concis, en forme de catalogue commenté, à l'intérieur d'épais ouvrages consacrés à « tout l'Internet » (tel Bécalséri, 2007, qui donne à notre sujet son chapitre 2, fort de seulement 45 pages).

Le défaut collectif d'attention et de soin à l'endroit de la RII a une troisième conséquence, que nous mettrons au centre de notre propos : c'est la nature et le contenu de *l'attente praxéologique* des usagers de la RII, formés *in partibus*, sans lieu de formation. D'un côté, on voit des institutions qui, parce qu'elles baignent dans l'air du temps, sous-estiment le travail indispensable pour créer en leur sein une culture de la RII adéquate à leurs ambitions de développement. D'un autre côté, on va le voir, l'attente des formés en puissance, loin d'être inexistante, est marquée par des traits qui, en un sens, participent d'un rapport à la RII qui fait écho à celui des responsables institutionnels.

2. Une culture professionnelle de l'Internet

Les « formés *in partibus* » dont nous examinons ici l'attente praxéologique ont fait, en février 2008, l'objet d'une enquête par questionnaire en ligne dans le cadre d'un mémoire professionnel dirigé par C. Ladage[†]. La population examinée était celle des cadres de santé (ou des personnels faisant fonction de cadres de santé), en poste dans trente-deux CHU (centres hospitaliers universitaires) et dans trois cents quarante CH (centres hospitaliers) de France. L'échantillon comporte quelque 1210 enquêtés qui ont répondu à la majorité des 22 questions proposées. Cet échantillon, dont 84 % des individus possèdent un diplôme de cadre de santé (ou un équivalent), est composé à 80 % de femmes et à 55 % de personnes de plus de 45 ans. Un bon tiers d'entre eux ont plus de dix ans d'ancienneté dans la fonction qu'ils exercent tandis que, à l'opposé, 20 % ont moins de deux ans d'expérience. Quelque 92 % d'entre eux déclarent disposer d'une connexion à l'Internet à domicile, et 98 % disent pouvoir utiliser un semblable dispositif sur leur lieu d'exercice professionnel même. Moins de 2 % indiquent ne jamais utiliser Internet pour un usage professionnel ; mais 10 % déclarent l'utiliser ainsi depuis plus de dix ans, 40 % depuis plus de cinq ans et 45 % depuis plus d'un an. La fréquence de l'usage de l'Internet à des fins professionnelles varie semblablement : si on laisse de côté ceux qui n'utilisent jamais l'Internet (ils sont une vingtaine dans l'échantillon), un quart des enquêtés disent l'utiliser « plusieurs fois par jour » ; 53 % y auraient recours « plusieurs fois par semaine », voire « au moins une fois par jour » tandis que 22 % seulement solliciteraient l'Internet « moins d'une fois par semaine », voire « moins d'une fois par mois ».

Une question portait sur l'utilité professionnelle de disposer d'une connexion à l'Internet. Quatre enquêtés n'ont pas d'avis et 14 déclarent la chose « pas vraiment utile », voire « inutile ». Mais ils sont quelque 38 % à la trouver « utile », voire « vraiment utile » et 60 % à la déclarer « indispensable » : si l'on réunit ces trois dernières catégories de réponses (« utile », « vraiment utile », « indispensable »), on arrive à un pourcentage de plus de 98 %. Les chiffres qui précèdent montrent donc, sur l'échantillon examiné, une situation relativement « classique » aujourd'hui, semble-t-il : hormis pour une poignée d'irréductibles, l'Internet est désormais un élément banalisé de la vie professionnelle. L'enquête permet toutefois d'aller plus loin. Nous savons ainsi qu'ils sont 94 % à déclarer utiliser des moteurs de recherche, que 37 % sont inscrits à des listes de diffusion, un quart de l'échantillon étant plus précisément inscrits à des « veilles sanitaires » alors que 17 % seulement utilisent des forums de discussion. On aura noté la référence à la veille sanitaire, qui témoigne d'une certaine spécificité des besoins d'information. D'autres questions permettent d'approfondir l'enquête quant aux ressources exploitées sur l'Internet. Quelque 17 % des enquêtés disent utiliser d'autres sources d'information en ligne, à propos desquelles une autre question encore les invite à s'exprimer plus précisément. Or les indications réunies par ce moyen montrent un paysage typique d'un usage professionnellement finalisé de l'Internet : à titre illustratif, nous en reproduisons ci-après un petit nombre.

[†] Nous remercions Dominique Carnel de nous avoir permis une réutilisation libre des données recueillies.

Textes législatifs, informations et échanges d'expériences, recherches biblio... / Lettre de la FHF (Fédération hospitalière de France), Papidoc, HAS [Haute Autorité de Santé] / Site EHPAD [Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes], centres de formation, écoles paramédicales... / Legifrance, envoi et lecture de mails (très important) / Recherche de matériels, de formations spécialisées, sites professionnels... / Textes régissant la profession, renseignements diagnostiques, traitements Vidal / Correspondance avec d'autres cadres et correspondants professionnels / Site ANAES [Agence nationale d'accréditation et d'évaluation en santé] / Site de santé publique, sites gouvernementaux / Association de professionnels / Pages jaunes / Infos sur les congrès en rapport avec l'unité de soins dans laquelle je travaille / Conseil de l'ordre des sages-femmes, collègue des gynéco obstétriciens, C.CLIN-Ouest [Centre de Coordination de la Lutte contre les Infections Nosocomiales] / Journal Officiel, MeaH [Mission nationale d'expertise et d'audit hospitaliers] / Des logiciels adaptés aux besoins des différents postes occupés dans les hôpitaux où j'ai travaillé, logiciel pour la saisie du PMSI [Programme de Médicalisation du Système d'Information], différents logiciels de plannings, logiciel Pathos pour les personnes âgées... / ...

On voit apparaître ici un fait dont on verra qu'il est fondamental : ces usagers ont, en un sens, leur propre géographie de l'Internet, sur lequel ils parcourent de façon récurrente un paysage familier. Pour approfondir ce constat, on peut recourir à une autre question ouverte, qui demandait aux enquêtés de mentionner « les sites Internet les plus utilisés » dans le cadre de leur travail. D'une liste très fournie, nous extrayons ci-après quelques réponses sélectionnées parmi celles mentionnant le mot *Google*.

Sur Google pour la recherche de pathologie, pour avoir une explication rapide de certaines maladies rencontrées, nous avons un logiciel qui comme le Vidal nous renseigne sur les traitements / Google, cadresante.com, Page jaunes, sites du gouvernement / Google, divers sites en lien avec la profession / Moteurs de recherche Google, Vidal, Pages jaunes / Afsapps [Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé], gouv.fr, Google / Moteur recherche Google, Unaibode [Union Nationale des Associations d'Infirmiers(ères) de Blocs Opératoires Diplômés(ées) d'État], sante.gouv / Google, cadresante.com, sites canadiens / En passant par Google : Site HAS, sante.gouv, HOSPIMOB, JO (décrets, arrêtés, circulaires), ANFH [Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier] / Google qui permet l'accès à tous les sites sur la santé, sur la réglementation : Légifrance, HAS, DHOS [Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins], sites kinés, sites infirmiers, sites orthopédiques / APM [Agence de Presse Médicale], Google, HAS... / sante.gouv, Google, cgt.sante / Google / Google, InVS [Institut de Veille Sanitaire] / Handica, Google / ...

On voit ainsi se dessiner un « Internet des cadres de santé », fait de familiarités et de routines, petit monde vécu comme adapté aux besoins les plus pressants de ces professionnels. Une question, au reste, montre qu'il s'agit plutôt de besoins « ordinaires », pour lesquels il n'est pas d'heure ni de lieu privilégiés, et non de besoins engendrés par des usages « exceptionnels ». À la question « Utilisez-vous les informations recueillies pour animer vos réunions d'équipe ? », un gros tiers des enquêtés répondent « Rarement », voire « Jamais »,

tandis que, à l'opposé, seuls 22 % disent le faire « assez souvent » et 6 % « très souvent » : l'attitude modale consiste, si l'on suit les réponses recueillies, à utiliser « occasionnellement » les informations rencontrées sur l'Internet pour animer les réunions d'équipe.

Le constat précédant éclaire un phénomène clé : on peut avoir une pratique relativement importante de l'Internet, mais une pratique « tranquille », sinon tout à fait routinière, qui évite plutôt qu'elle ne soulève les multiples problèmes qu'un usage « ouvert » de l'Internet ne cesserait de poser. À cet égard, une question demandait aux enquêtés d'estimer leur « niveau en informatique ». Sur un total de 1199 répondants, 9 disent avoir un niveau qu'ils qualifient de « mauvais » et 16 ont estimé avoir « de grosses difficultés ». Il s'en est trouvé encore 51 (soit un peu plus de 4 %) pour déclarer être « plutôt débutants » en matière d'informatique, domaine dont la connaissance serait, pour eux, « en cours d'acquisition ». Mais presque 94 % des répondants ont déclaré avoir un niveau positif : 30 % disent en être au stade où l'on « commence à maîtriser », tout en ayant encore « beaucoup de choses à apprendre » ; ils sont ensuite 47 % qui estiment maîtriser l'informatique « plutôt bien mais sans plus » ; enfin, un peu plus de 15 % (soit 182) déclarent : « Je suis plutôt très bon et m'y intéresse beaucoup. » (Notons en passant que le sous-échantillon constitué par cette « élite » est composé de femmes et d'hommes *dans la même proportion* que l'échantillon total : 20 % d'hommes, 80 % de femmes.)

Ce tableau d'ensemble – qui ne doit, bien entendu, pas conduire à oublier les rares enquêtés qui se disent démunis – ne laisse pas paraître un sentiment de déficit important du côté de la formation à « l'informatique ». Au demeurant, plus de 60 % des enquêtés disent avoir reçu une formation en cette matière. Pour les contenus de telles formations, ils mentionnent 243 fois Word, 283 Excel, 117 fois PowerPoint, 27 fois Outlook, 18 fois Access, 5 fois Agirh (progiciel de gestion des temps et des plannings en milieu hospitalier), 3 fois Sphinx, 2 fois Auriga, 2 fois BusinessObjects, etc. Pour ce qui est des conditions de ces formations, il s'agit souvent de formations « en interne », souvent rapides, et portant fréquemment sur des logiciels spécifiques. Le reste est fait de formations offertes de façon erratique (tel enquêté dit ainsi avoir appris l'informatique de son épouse, elle-même formatrice spécialisée) et où, globalement, la formation sur le tas l'emporte au détriment même de l'auto-formation systématique. Notons à ce propos que quelque 87 % des enquêtés disent ignorer ce qu'est le C2i, le Certificat Informatique et Internet (de niveau 1), alors que le C2i niveau 2 « Métiers de la santé » devrait être généralisé à partir de 2008.

Malgré cette tranquille adéquation de l'équipement praxéologique des enquêtés à l'emploi qu'ils font ordinairement des ressources de l'Internet, pensent-ils qu'une formation à l'usage « de l'informatique et d'Internet » est nécessaire pour exercer la fonction de cadre de santé ? Si 17 des enquêtés (sur 1202 qui ont répondu à la question) pensent que ce n'est « pas du tout » nécessaire, et si 63 penchent plutôt pour la négative, plus de 80 % prônent l'utilité d'une telle formation ou même pensent que celle-ci est « tout à fait » nécessaire. Cette demande sans ambiguïté exprime-t-elle positivement la frustration qu'a pu inspirer une formation antérieure mal vécue, mal faite, trop succincte, voire inexistante ? Ou bien participe-t-elle d'une demande protestataire à l'endroit d'un « monde Internet » jugé trop peu idoine ? Et quelles difficultés la « prise en charge » institutionnelle de cette demande pourrait-elle alors rencontrer ?

3. Une attente praxéologique ambiguë

L'attente praxéologique de la population étudiée n'est sans doute pas en tout point uniforme. Sur l'échantillon examiné, cependant, on peut mettre en évidence de grandes lignes de force auxquelles fort peu échappent. Nous disposons pour cela des réponses à une question libellée ainsi : « Quelles difficultés rencontrez-vous lorsque vous cherchez des informations sur Internet ? » On a reproduit ci-après un court fragment du corpus des 557 réponses recueillies : on y verra affleurer un certain nombre de thèmes que l'on retrouve souvent avec insistance dans l'ensemble du corpus.

Trouver les bons mots clés / Vitesse du moteur de recherche / Souvent difficile de trier les informations / Données autres que celles recherchées initialement / Trouver le bon site rapidement / Manque de savoir-faire et manque de temps / Compréhension du langage informatique / J'ai beaucoup de mal à cibler mes recherches et la masse d'information sur un mot clé décourage parfois / Bien cibler la demande / Pas forcément le mot clé adéquat / Rédiger l'intitulé de ma recherche de façon précise, car j'ai souvent beaucoup trop de réponses, un choix trop élargi / Cibler la recherche / Aucune. / Le nombre de réponses et la longueur de recherche sur les sites officiels malgré un accès apparemment simple. / Méconnaissance des sites professionnels en rapport avec la spécialité du service. Je navigue beaucoup avant de trouver les informations. / La difficulté à trier l'utile, la difficulté à trouver le mot juste pour arriver assez vite à l'info intéressante, le mélange des infos, le manque de sites dédiés aux problématiques hospitalières... / Aller rapidement à l'essentiel, sélectionner les informations utiles, trop de réponses, pas le temps de tout lire. / Le manque de temps. La perte du chemin qui mène à l'information recherchée une fois qu'on l'a trouvée pour pouvoir y revenir ensuite. / S'assurer de la véracité des informations recueillies. / Pas trop de difficultés mais parfois les recherches prennent du temps / La multiplicité des réponses / Beaucoup de sites, difficulté de faire le bon choix, perte de temps. / Trop d'infos. Parfois la véracité des infos. / Faire le tri dans toutes les infos / Aucune. / On ne trouve pas toujours le site qui correspond aux questions que l'on se pose. / Quelquefois les sites sont mal taggés et ne ressortent pas lors des recherches à partir des moteurs. Certains sites (sante.gouv.fr) méritent d'être mieux balisés pour faciliter les recherches : manque d'intuition dans l'aiguillage. / Je dévie facilement de mon objectif. / Cela demande beaucoup de temps, et je n'en ai pas toujours. / Il faut parfois être « adhérent » pour avoir accès au site ou au contenu. / Un manque de connaissances d'adresses de référence qui permettent de gagner du temps. / La diversité des sites (c'est la raison pour laquelle j'utilise souvent les mêmes sites) et l'éparpillement qui peut en résulter (avec la perte de temps induite). / Aucun. / Beaucoup d'infos, difficile de trier... / Parfois je n'utilise pas toujours les liens proposés, ce qui, je pense, me permettrait de gagner du temps. / Difficultés à cibler le mot clé qui mène à des recherches utiles et non pas à des résultats inintéressants. / Mes difficultés sont dans l'utilisation des commandes avancées dans Google du type **site:**, **intitle:index.of**, etc. / Pas de difficultés particulières. / Manque de connaissance des sites / La profusion de sites oblige à être concis dans le lancement des mots clefs / Les difficultés proviennent surtout des sites exclusivement en anglais / Ce n'est pas facile de trouver le bon site, il faut beaucoup de temps / ...

Soulignons tout d'abord que certains déclarent n'avoir *aucune* difficulté. Ils sont 32 à fournir cette réponse, auxquels s'ajoutent 26 autres qui déclarent n'avoir « pas de difficultés », ce qui représente environ 10 % des réponses. C'est là un arrière-fond qu'il faut garder en tête : la RI est chose *simple* et, par conséquent, *ne devrait pas* poser problème. En pratique, cependant, bien des déconvenues surviennent. Ce qui frappe à cet égard, c'est ce fait que, même si le thème des manques *personnels* n'est pas entièrement absent, les difficultés évoquées semblent attribuées au *système de recherche d'information sur Internet* (SRII) que l'on utilise plutôt qu'à l'opérateur humain qui le mobilise. En d'autres termes, les SRII disponibles seraient « mal faits ». Une des principales récriminations, vers laquelle tout converge, a trait au *temps* nécessaire pour les utiliser (le mot « temps » apparaît dans 102 des 557 réponses, soit dans plus de 18 % des réponses). Cela tient déjà à des matériels fatigués et surtout à des connexions insuffisantes, comme le montre ce petit florilège de réponses.

La lenteur de connexion parfois. / Lenteur du système parfois et je ne suis pas du tout patiente !!! / Lenteur de connexion / Les pannes informatiques, la lenteur / Quelquefois des lenteurs pour accéder à certains sites / Les problèmes informatiques habituels : lenteur, manque de clarté de certains sites, virus... / Lenteur de connexion / La lenteur du réseau / La lenteur du réseau informatique de mon employeur et le nombre de bugs ! / Lenteur du système à l'hôpital du fait de l'ancienneté des ordinateurs / Lenteur de l'ordinateur / Lenteur des connexions / Lenteur du système informatique / Lenteur d'accès car pas d'ADSL / La lenteur de l'ordinateur / La lenteur du serveur et de l'ouverture des pages / Je ne rencontre pas de difficultés... à part que mon matériel informatique devient obsolète... Connexions quelquefois lentes... Le PC « rame » beaucoup. / ...

La dernière des réponses précédentes est un bon exemple de cette problématique : pas de difficultés, n'était un SRII physiquement à bout de course ! Mais nombre de répondants mettent en avant d'autres déficiences qui vont au-delà du matériel informatique, la réponse suivante faisant, à cet égard, transition : « Pas de difficultés majeures, plutôt la lenteur, ou avec beaucoup de possibilités et la recherche devient fastidieuse. » La première partie de cette réponse, en effet, ne dit rien de plus que nous n'ayons vu : « pas de difficultés », mais... « c'est lent ». La deuxième partie introduit un thème qui fera florès : le SRII apporte une *profusion* de résultats, entre lesquels il faut donc « trier » (le mot « tri » est employé 37 fois, et l'expression « faire le tri », 11 fois). À nouveau, voici un choix de réponses

Ciblage de recherche. Les sites sont parfois très nombreux. / Les réponses données partent dans tous les sens. La dernière recherche faite concernait la DDASS. J'ai eu les trente premières réponses concernant des hôtels !! Étrange. / Beaucoup de documents pour aller à l'essentiel. / Parfois manque de précision dans les recherches. / Le choix des multiples réponses ou proposition de sites. / Trop de réponses pour un sujet recherché : faire le tri ! / Ma principale difficulté est de faire « le tri » parmi toutes les infos obtenues. / Nombre important des sites ; difficile de faire une recherche rapide. / Trop de diversité multiplicité des sites sur un même thème. / La multitude d'informations entraîne une perte de temps, il faut sélectionner l'info pertinente. / La multiplicité des sites. / ...

On voit ici réapparaître une famille de mots déjà rencontrée : le substantif « ciblage », le verbe « cibler », qui ont ensemble 53 occurrences dans le corpus. On en donne ci-après une courte sélection, dont le premier item nous rappelle des doléances déjà rencontrées : il n’y a pas de « vraie » difficulté *si la recherche est bien ciblée* ; seulement des problèmes « matériels ».

Aucune si la recherche est bien ciblée. Par contre, il peut se produire des problèmes matériels (panne, lenteur du système). / La plus grande difficulté est de cibler correctement les informations que l’on veut avoir. / Cibler les thèmes. / Quand la recherche est peu ciblée ou mal ciblée, trop de réponses et donc pertes de temps. / Info très ciblée facile à retrouver, sinon, difficile de trouver une info puisqu’on la cherche ! / Cibler les infos. / Je perds beaucoup de temps dans les recherches non ciblées. / Parfois difficile de cibler sa recherche et du coup trop de propositions mais à force d’utiliser on s’améliore. / J’ai beaucoup de mal à cibler mes recherches et la masse d’informations sur un mot clé décourage parfois. / Rester ciblé sur sa recherche et ne pas s’éparpiller : Internet est chronophage. / Les mots clefs ne donnent pas toujours une réponse suffisamment ciblée pour avoir des réponses précise. / ...

« Bien cibler la recherche » (ou « les thèmes ») est de la responsabilité de l’usager, certes ; et c’est donc là qu’on peut espérer progresser de façon notamment à réduire le temps de ses recherches sur Internet. Mais pourquoi est-il délicat de bien « cibler » ses recherches ? Parce que les SRII sont mal faits... De ce point de vue, la réponse que voici porte à l’extrême, sans détour quoique non sans naïveté, ce que beaucoup de réponses reprendront avec plus de retenue : « Le moteur de recherche ne comprend pas toujours la formulation de ma demande. Ce qui m’oblige à reformuler. » La clé du problème, si l’on peut dire, se trouverait dans les mots clés : les SRII étant ce qu’ils sont, on n’est jamais sûr d’avoir choisi les « bons mots clés » pour que le moteur de recherche se comporte comme on le voudrait. Comme le dit l’un des enquêtés, « selon les mots clés utilisés, nous ne sommes pas toujours redirigés vers ce que nous recherchons ». Bref, « la difficulté majeure est de savoir “taper” le ou les bons mots ». La sélection suivante illustre le rabattement du problème de la RII sur le choix des mots clés.

Parfois, il est difficile de trouver les bons mots clefs pour trouver le bon site. À part ça, aucun souci. / Trouver le mot clef pertinent. / Précision dans les mots clefs. / Le choix juste du mot clé ! Le dédale des liens ! / La sélection des mots clefs pour affiner la recherche. / La difficulté à trier l’utile, la difficulté à trouver le mot juste pour arriver assez vite à l’info intéressante, le mélange des infos, le manque de sites dédiés aux problématiques hospitalières... / La profusion de sites oblige à être concis dans le lancement des mots clefs. / Il faut utiliser le bon moteur et les bons mots. Ce n’est pas toujours facile parce que les réponses sont larges. / Je ne sais pas toujours choisir correctement les mots clefs. / Le ou les mots clés proposés pour la recherche nous amènent parfois sur des listings de réponse très importants, ainsi il est difficile de faire le tri de ce qui est pertinent et de ce qui ne l’est pas, c’est une perte de temps et la réponse n’est pas garantie fiable. / La précision des mots clés. / Je ne sais par toujours les mots clés à utiliser. / Les mots clefs ne donnent pas toujours une réponse suffisamment ciblée pour avoir des réponses précises. / ...

On aura remarqué la référence aux *sites* (Web) : le mot apparaît dans 126 réponses (soit 23 % des réponses). Tout indique que la plupart des enquêtés voient le Web comme une collection de sites plutôt que comme un ensemble de *pages* (Web). Le mot de « page » n'apparaît en fait que... 9 fois dans le corpus entier : voici la totalité de ces occurrences.

Les pages qui ne s'ouvrent pas. / Le nombre de page trop important à consulter. / Tri des pages. Retrouver une page déjà lue mais non enregistrée. / Pages publicitaires pénalisantes. / Je suis de plus en plus exigeante dans la rapidité de la recherche et parfois il faut consulter 10 pages pour avoir une réponse. / Pages en anglais. / Cibler correctement mes recherches avec les mots clés. Je me retrouve souvent avec des dizaines de pages traitant du sujet. / La lenteur du serveur et de l'ouverture des pages.

Ces réponses, rappelons-le, sont l'exception : la distinction sites/pages oppose ici usagers et... moteurs de recherche, lesquels proposent des pages, et non des sites. Cette recherche de sites n'est pas un hasard, on va le voir ; mais il faut d'abord souligner que, ainsi qu'on l'aura aperçu plus haut, on recherche en général « le bon site » (ou plus largement « les bons sites »), ainsi qu'en témoignent (entre autres) les réponses réunies ci-après.

Trouver le bon site qui me permettra de travailler et d'utiliser des supports existants. / Trouver le bon site rapidement. / Beaucoup de sites difficulté de faire le bon choix, perte de temps. / Ce n'est pas facile de trouver le bon site, il faut beaucoup de temps. / Difficile de trouver le bon site. / La grande diversité des sites, le temps consacré à chercher les bons sites (possibilité de passer beaucoup de temps). / Cibler le bon site, trouver le bon texte lorsque je manque d'informations (date et type). / Le temps pour trouver véritablement ce que l'on recherche, trouver le bon site. / Trouver le bon site et vérifier la véracité de l'information. / Trouver le bon site est parfois difficile !! / Trouver le bon site, fiable. / Il faut consacrer parfois beaucoup de temps pour se connecter aux bons sites. / Trouver le bon mot clé qui va me conduire au site recherché. / ...

Bref, comme l'écrit un enquêté, il faut « trouver la “bonne source” parmi les dizaines qui peuvent s'afficher ». Mais pourquoi se référer aux *sites* ? Sans doute en partie parce que, dans le *logos* de ces usagers, c'est le site consulté qui peut garantir la fiabilité de l'information, par exemple parce qu'il s'agirait d'un site « officiel », et assurer la véracité de l'« info » (ce dernier mot est employé 46 fois dans le corpus). Le substantif « fiabilité », l'adjectif « fiable » reviennent vingt fois dans le corpus : leur emploi est illustré dans le choix de réponses que voici.

Sélectionner l'info fiable (sites officiels). / Tri des infos, fiabilité des infos ? / Dans le grand nombre de réponses être certaine qu'elles sont fiables. / Savoir faire le tri de certains sites (fiabilité de l'information). / La source n'est pas toujours fiable. / Savoir si les articles et autres sont fiables et peuvent être reconnus. / Difficulté à avoir des sources fiables et utilisables. / Savoir si le site est référencé ou non, est réellement fiable. / Fiabilité des informations contenues sur les sites. / Fiabilité et clarté des sources. / Faire du tri parmi une multitudes de sites pas toujours très fiables. / Les sites dont les informations médicales sont les plus fiables sont généralement en accès codé. / Sélection des

informations fiables ou pas... On peut trouver tout et son contraire. / Les réponses ne sont pas toujours fiables. / La fiabilité de l'information. / ...

En réalité, le lieu commun – largement diffusé – de l'absence générale de fiabilité des documents présents sur le Web est en quelque sorte minoré, ici, par la culture professionnelle de ces usagers de l'Internet : ainsi que le suggèrent les réponses parcourues plus haut, ces enquêtés sont en effet de grands utilisateurs de *sites* Web, plutôt que du *Web* lui-même. Si les moteurs de recherche indiquent des *pages*, eux veulent savoir si ces pages sont proposées par des *sites fiables* : à leurs yeux, manifestement, une information fiable est d'abord et surtout une information proposée par un site fiable. L'outil utilisé étant ce qu'il est (c'est-à-dire, selon ces enquêtés, de piètre qualité), leur attente praxéologique peut se décrire ainsi : étant donné une certaine « info » que l'on recherche, on veut savoir choisir les « bons mots clés » qui feront apparaître les « bons sites », c'est-à-dire les sites « fiables » contenant « l'info ». On est là tout près de l'idée de l'Internet comme machine de laquelle on *devrait* obtenir ce que l'on recherche en appuyant sur le « bon bouton ». La seule vraie difficulté est alors de savoir choisir ce bouton ; et aussi, une fois arrivé sur le « bon » site (dont on a parfois connaissance, non par recherche directe, mais par le truchement d'un collègue), se débrouiller dans ce qu'un enquêté appelle « le dédale des liens ».

Il serait facile, bien entendu, de dégager quelques éléments praxéologiques potentiellement pertinents et, à l'évidence, manquants dans cette culture professionnelle de la RII. C'est ainsi par exemple que les enquêtés gagneraient probablement à connaître et à utiliser l'opérateur de recherche avancée de Google qui permet (sans doute imparfaitement, mais effectivement) de chercher sur un site donné. Une des réponses indique par exemple ceci : « Le site Legifrance est assez complexe et les recherches difficiles, mais il est la référence en ce qui concerne les textes. » En tapant (par exemple) dans la boîte de recherche de Google `nosocomiale site:http://www.legifrance.gouv.fr/` et en limitant la recherche aux sept derniers jours (par exemple), on obtiendra les textes les plus récents relatifs aux infections nosocomiales, sans se perdre dans le dédale des liens du site. Bien d'autres outils de recherche avancée seraient de même utiles aux enquêtés sans doute. Mais nous ne poursuivrons pas dans cette voie ici.

4. Une autre éducation intellectuelle ?

En usant de notions parodiques (Créhange, 2006), on peut affirmer que les enquêtés ont moins de penchant pour l'*anarchiviste* que pour le *biblioteckel*. Ils vitupèrent le désordre, la confusion des sites et des liens (alors que l'anarchiviste, lui, « conserve des documents historiques en s'assurant, par un classement chaotique à l'extrême, que personne ne se risquera à les consulter ») ; et ils détestent d'avoir à jouer les « rats du Web », qui passent leur temps en des recherches jamais achevées : de là leur connivence potentielle avec le *biblioteckel*, « chien à pattes courtes, adapté à la chasse au rat de bibliothèque ». Surtout, ils pensent que, pour trouver la « bonne information » qu'ils recherchent, il faut identifier la « bonne source », la source véridictrice, orthodoxe : celle-là vaudrait toutes les autres,

vaudrait pour toutes les autres, dans leur multiplicité équivoque. Le seul problème, ce serait donc de mettre la main dessus.

On saisit en tout cela la pesée d'un principe porté par la culture ambiante, celui de l'unicité supposée, sous les contraintes prévalant localement, de l'objet adéquat : un problème a ainsi sa solution, qui est (localement) *la* solution du problème. Ce principe, nous semble-t-il, a d'abord pour mérite de *simplifier* les situations du monde ordinaires : on a trouvé *une* solution, ce sera *la* solution. Mais il fait écho aussi à une politique immémoriale de la connaissance, qui, réprouvant tout vagabondage intellectuel, enjoint de rechercher une « source fiable », une *autorité*, et de l'interroger : sa réponse sera alors *la* réponse. Sans doute est-ce cela qui travaille obscurément le rapport au Web des enquêtés : l'idéal serait d'aller d'abord sur un site autorisé, et, à ce moment-là, d'y rechercher la réponse. Or c'est en quelque sorte *à l'envers* que l'on doit procéder lorsqu'on se soumet à un moteur de recherche : il fournit d'abord une réponse, dont il reste à voir alors si elle procède ou non d'une « bouche d'or ». Ajoutons que, ainsi que nous l'avons vu, lorsqu'on est sur un site « fiable », il n'est pas facile d'en recueillir le « verdict ».

L'organisation praxéologique que les enquêtés se désolent massivement de ne pas retrouver sur le Web est, il est vrai, des plus communes dans une certaine tradition intellectuelle. Pour savoir ce que signifie tel mot supposé appartenir au français standard, on ouvre un dictionnaire « faisant autorité » pour recueillir sa réponse. (On sait que, dans la culture populaire, ce dictionnaire devient souvent « *le* dictionnaire » : on « regarde dans le dictionnaire ».) De même, pour savoir ce qu'est la pathologie que tel mot semble désigner, on ouvre *un* dictionnaire de médecine. Pour localiser une ville, on ouvre *un* atlas ; etc. Rappelons ici le schéma classique, dit *herbartien*, de l'enquête codisciplinaire :

$$[S(X; Y; Q) \rightsquigarrow \{ R_1^\diamond, R_2^\diamond, \dots, R_m^\diamond, O_{m+1}, O_{m+2}, \dots, O_n \}] \rightsquigarrow R^\heartsuit$$

Dans le type de cas que nous décrivons, on sélectionne donc *un* R^\diamond , et on le regarde alors comme *la* réponse R^\heartsuit attendue : $R^\heartsuit = R^\diamond$. Ou plutôt, on sélectionne *une institution* I regardée comme une « autorité », on recueille sa réponse $R^\diamond = R_I$ et l'on pose donc : $R^\heartsuit = R^\diamond = R_I$.

Il s'agit là, intellectuellement, d'une technique de dominés, qui cherchent à s'autoriser d'un *magister*, pourvu qu'ils en trouvent un. Si, par exemple, engagés dans un certain projet Π qui appelle (ou semble appeler) une telle élucidation, on se demande ce qu'est « exactement » cette chose que les médias nomment aujourd'hui *subprimes* (un *subprime* est-il un homme ? Une forme de crédit ?...), d'aucuns, selon la position institutionnelle qu'ils occupent, seront satisfaits de s'en tenir à ce qu'en dit le site de la Banque de France, s'il s'agit là d'une institution dont ils jugent « fiables » les messages. Par contraste, le schéma herbartien rappelé ci-dessus laisse ouverte en revanche la possibilité de s'émanciper de cette forme de soumission au « bon maître » supposé.

En vérité, tout change dès lors même que l'on prononce le mot d'*enquête*. Si l'on enquête sur la notion de *subprime*, ainsi, se limiter à ce qu'en dit le site de la Banque de France, c'est arrêter l'enquête presque aussitôt que commencée ! Enquêter, en effet, suppose au moins d'aller à plusieurs sources, à des « maîtres », à des « sous-maîtres », peut-être à de pseudo-maîtres, à analyser les réponses R^\diamond recueillies, notamment en les confrontant entre elles, à évaluer ces réponses ou bribes de réponses – c'est-à-dire à estimer leur valeur pour le projet Π que l'on poursuit – avant d'en tirer une réponse R^\heartsuit satisfaisant certaines contraintes

reconnues *a priori* ou qui se révéleront dans la réalisation de Π . Tout cela, bien entendu, ne saurait se ramener à la consultation hâtive d'un catalogue, si vénéré soit-il, dont, au reste, on n'est jamais assuré de bien comprendre le message, ce qui met en péril la fiabilité du message *reçu*.

Pour cela, une formation adéquate devrait faire goûter à des usagers affamés de rapidité, dont certains ne sont que trop prompts à faire parade de leur impatience, les vertus contraires de patience et de persévérance, voire l'inestimable utilité de la lenteur, cette *Langsamkeit* chère à Harald Weinrich. Plus largement, cette formation devrait les aider à passer d'une épistémologie de dominés à une épistémologie de non-dominés. À côté des problèmes classiques d'ingénierie de la formation – comment par exemple faire accepter, à des formés pressés d'apprendre à aller plus vite, des connaissances dont l'intérêt pour eux ne peut leur apparaître que dans une certaine durée de l'engagement formatif ? –, se posent des problèmes d'éthique. Quel droit aurait-on de tenter de faire basculer ainsi des usagers « ordinaires » d'un paradigme épistémologique (et donc politique) dans un autre ? À quel prix ? Autant de questions auxquelles nous laisserons ici toute leur charge interrogative.

Références

- Bécalséri, L. (2007). *Internet. Le guide complet*. Paris : Micro Application.
- Boughanem, M. & Savoy, J. (2008). *Recherche d'information. État des lieux et perspectives*. Paris : Lavoisier.
- Créhange, A. (2006). *L'anarchiviste et le biblioteckel. Dictionnaire des mots-valises*. Paris : Mille et une nuits.
- Hock, R. (2007). *The extreme searcher's Internet handbook*. Medford, NJ : CyberAge Books.
- Maniez, D. (2008). *Les dix plaies d'Internet. Les dangers d'un outil fabuleux*. Paris : Dunod.
- Queneau, R. (1947). *Exercices de style*. Paris : Gallimard.