

LES COMMUNAUTÉS VIRTUELLES SUR INTERNET :
DE L'APPRENTISSAGE À LA PRODUCTION COLLECTIVE DE SAVOIRS

Caroline Ladage
Université de Provence, UMR ADEF
1 rue de Verdun - 13410 LAMBESC
caroline.ladage@univ-provence.fr

Résumé :

Sur Internet les communautés virtuelles comme les forums publics sont des lieux d'apprentissages et d'échanges pour un nombre croissant de connaissances. Pour l'apprentissage des savoirs liés aux usages d'Internet, tel le fonctionnement des moteurs de recherche, ils constituent des médias incontournables. Dans un cadre théorique de nature didactique, nous nous proposons d'identifier les conditions et contraintes sous lesquelles se constituent ces savoirs et se réalisent leur diffusion dans la société.

Abstract :

Internet virtual communities such as public forums are places where the user can obtain and exchange knowledge in a growing number of fields. Indeed, these communities are essential to the internaut for accessing knowledge related to the uses of the Internet, such as the functioning of search engines. Within a theoretical framework of a didactic nature, we propose to identify the conditions and constraints under which this knowledge is constituted and how its diffusion in society is carried out.

Mot-clés : communautés virtuelles, Internet, moteurs de recherche, apprentissage, didactique, forums.

Keywords : virtual communities, internet, search engines, learning, didactics, forums.

INTRODUCTION

Les communautés virtuelles font aujourd'hui l'objet de multiples recherches, allant de la description d'expériences à la proposition de modèles conceptuels et de théories, en passant par l'étude des différentes approches méthodologiques envisagées pour l'étude d'une palette large de phénomènes observés dans la vie de ces espaces numériques¹.

Si on considère les communautés virtuelles sous leur fonction de communauté d'apprentissage, on ne peut éviter de se questionner sur la qualité des contenus qui y sont diffusés. Comme il devient courant aujourd'hui d'apprendre à utiliser les ressources disponibles sur Internet après avoir vérifié leur qualité par rapport à une série de critères², nous essaierons d'identifier quels pourraient être les critères de validité des informations diffusées au sein des communautés virtuelles que sont les forums et quelles sont les conditions d'accès à ces informations. Notre objectif est ainsi d'étudier le rôle joué par des forums, d'une part comme source d'informations et d'apprentissages d'un domaine de connaissances, et d'autre part comme lieu de confrontation et de (co-)construction de connaissances par un processus de mise en texte et de validation par les différents membres de la communauté virtuelle.

Nous avons choisi pour notre étude d'observer des forums dont les sujets abordés sont, de par leur forte évolutivité, de nature à être davantage discutés sur Internet : le fonctionnement des moteurs de recherche pour la recherche et le référencement de l'information sur Internet. Si on peut trouver sur Internet une quantité importante de ressources sur des supports divers, tels les sites Internet, les forums, les blogs et les wikis, on constate que les forums tiennent une place importante dans ce paysage de supports numériques et plus particulièrement dans des situations d'apprentissage. Un cadre théorique de nature didactique semble pouvoir donner un éclairage sur leur fonctionnement et invite à réfléchir sur les critères de légitimité en jeu quant à la qualité des connaissances diffusées.

1 APPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DES MOTEURS DE RECHERCHE

Les moteurs de recherche peuvent être étudiés à propos de différents usages et dans différents champs disciplinaires. Les domaines qui sont le plus souvent abordés sur Internet concernent la recherche d'informations et l'optimisation de sites Internet pour le référencement. S'il existe depuis quelques années de plus en plus d'ouvrages sur la recherche d'informations, le référencement est un sujet qui fait l'objet de moins de publications.

Pour apprendre le référencement il existe aujourd'hui plusieurs solutions, allant de formations spécifiques, organisées par des organismes de formation, à l'autoformation à l'aide de livres ou d'informations disponibles sur Internet. Comme le soulignent Henri et Pudelko « *l'appropriation sociale des TIC suscite l'apparition de diverses formes de rassemblement dans le cyberspace regroupés sous le nom commun de communautés virtuelles* » (Henri et Pudelko, 2006, p. 105). Les communautés virtuelles qui s'organisent autour de forums spécialisés constituent ainsi des bases d'informations parfois très importantes où peu de questions restent sans réponse, mais il est difficile de saisir la qualité et la validité de l'information obtenue, car contrairement aux questions relatives à des logiciels ou des langages de programmation, qui portent sur des environnements aux effets et au fonctionnement vérifiables, les questions sur les moteurs de recherche, étant donné l'opacité autour de leur fonctionnement et leur évolutivité, ne peuvent être vérifiées de la même manière. C'est pour cette raison que la validité des réponses fournies sur ces forums ne va pas de soi. Pourtant dans une étude sur les difficultés de l'apprentissage et de l'enseignement du référencement, les résultats d'une enquête auprès de différentes communautés de référenceurs avaient montré que les forums étaient perçus par les participants comme une des sources privilégiées pour l'apprentissage des techniques de référencement (Ladage, 2004, pp. 60-63). Si les participants montraient une préférence pour une combinaison de deux ou trois médias pour mener à bien leurs apprentissages, combinant

¹ Nous nous référons par exemple au récent ouvrage collectif de Charlier & Daele (2006), aux travaux de Peraya (2005), de Baron et Bruillard (2006), de Mallet (2007) ainsi qu'à la thèse de Ciussi (2007).

² Il existe différentes listes de critères élaborées par des chercheurs, dont par exemple celle de Gurak (2001) qui propose la prise en compte des éléments suivants : l'auteur ou la source de l'information ; la fréquence et la nature des mises à jour ; la clarté de l'objet du site ainsi que les cibles ; l'adresse d'un site (URL) ; le type des liens qui émanent d'un site ; l'observation des liens qui renvoient vers un site donné ; la conception éditoriale, technologique et graphique.

majoritairement les forums, les groupes de discussion et les sites Internet avec leur flux d'informations, les forums y tenaient la première position. Cette préférence était expliquée par le fait que les forums semblent être le support le plus apte à répondre, d'une part, à la problématique de la diffusion de connaissances à forte évolutivité, comme c'est le cas des techniques de référencement liées aux évolutions fréquentes du fonctionnement des moteurs de recherche, et d'autre part au caractère informel et souvent obscur des connaissances disponibles sur ce fonctionnement. Le risque d'obsolescence rapide et la problématique de la légitimité du contenu rendent en effet la mise en texte et la formalisation sous forme de livre imprimé problématique.

Les textes de référence sur les techniques de référencement sont en effet en majorité publiés sur des supports numériques sous forme de site Web, de blog, ou de livre électronique. Ces supports permettent des mises à jours aisées à chaque modification technique des moteurs de recherche, alors que les mises à jour de documents imprimés, presse et livres, sont impossibles à moins de rééditions coûteuses et lentes. C'est ce qui a motivé un auteur en vue dans le domaine du référencement, Olivier Andrieu, qui avait publié un livre sur le référencement en 1999, réédité en 2001 avec d'importantes modifications, à publier la dernière version de son manuel du référencement sous forme de livre électronique, vendu en ligne sur son site Web (Andrieu, 2006). Ce qui a attiré notre attention dans ce livre, c'est le renvoi que son auteur fait aux forums de discussion (et non pas à des textes publiés sur d'autres sites), comme en témoigne cet extrait à propos d'un sujet largement débattu, le phénomène de bac à sable (*sandbox*) d'un moteur de recherche : « *Il semblerait, pour résumer les recommandations de plusieurs webmasters, notamment dans les forums de discussion, que certaines précautions soient à prendre lors de la mise en place d'un nouveau site afin d'éviter cette pénalité* » (Andrieu, 2006, p. 191) ; et, plus loin : « *Dans ce cas, ces changements sont certainement amplement discutés et commentés sur les forums de discussions spécialisés* » (*op. cit.*, p. 201). Cette prise en compte d'informations disponibles sur les forums témoigne d'un phénomène sans doute assez nouveau de reconnaissance d'une légitimité des contenus diffusés sur des forums publics, alors qu'on a l'habitude d'observer plutôt le phénomène inverse de renvois vers des livres publiés comme source valide d'informations. C'est justement cette légitimité, cette question de savoir qui a autorité à parler du sujet en question, que nous interrogeons en nous posant la question de la qualité des informations qui y sont échangées, et, partant de là, quelles sont les conditions et contraintes de leur diffusion et de leur bon usage dans la société.

2 EXPLORATION DE FORUMS PUBLICS

Membre de différents forums et lettres de discussion sur Internet depuis 1998, nous avons exploité cette expérience dans le cadre de la recherche présentée ici, dont l'orientation est exploratoire et compréhensive, et dont l'un des objectifs est d'élargir le champ des recherches réalisées dans le domaine des communautés virtuelles à un cadre théorique de nature *didactique*. Nous partons de l'analyse des contenus diffusés, de l'organisation de ces contenus dans l'espace des forums et nous posons la question de leur légitimité épistémologique.

2.1 Le choix des fils de discussion

Sur quatre forums publics spécialisés dans les moteurs de recherche³, deux d'origine française, deux d'origine américaine, nous avons d'une part identifié pour chacun cinq fils de discussion selon les critères manifestes suivants : un nombre minimum de visualisations du sujet, un sujet d'actualité ou un sujet « épinglé » (système de marquage des fils de discussion propre aux forums pour attirer l'attention du visiteur)⁴. Nous avons d'autre part choisi de retenir les fils qui illustrent les principaux thèmes identifiés sur les forums de ce type (voir le tableau 1 ci-dessous) : les questions d'orientation des débutants (Q.1, 8, 9) ; les questions de diagnostic sur des problèmes de référencement (Q.3, 4, 7, 19) ;

³ Il s'agit de : Search Engine Watch (Etats-Unis) – <http://www.searchenginewatch.com>, High Rankings SEO (Etats-Unis) – <http://www.highrankings.com>, WebrankInfo (France) – <http://www.webrankinfo.com> et WebmasterHub (France) – <http://www.webmaster-hub.com>.

⁴ Nous nous sommes référés aux données statistiques disponibles sur les interfaces des forums, qui publient des données sur le nombre de visualisations, le nombre de messages postés suite à une question, ainsi la popularité de chaque fil de discussion et le profil des membres.

les questions de partage d'expérience (Q.2, 8, 12, 14) ; les questions de recherche de définitions communes (Q.15, 17) et les questions d'exploration de techniques (Q.5, 6, 10, 18, 20). Les présentations de synthèses ou propositions de théories étant également un thème fréquent, nous en avons retenu deux pour la représentativité par rapport aux autres sujets (Q.11, 13, 16, 20).

Le tableau ci-dessous présente les différents forums et sujets retenus pour l'analyse⁵, indiquant pour chaque question ou message posté le nombre de réponses, le nombre de visualisations, la date de début et de fin du fil (au jour de l'écriture de cet article) et la durée du fil en nombre de jours⁶ :

Forum / Titre du Sujet	Nombre de réponses	Nombre de visualisations	Date début	Date fin	Durée en jours
Search Engine Watch (USA) - searchenginewatch.com					
1. Commonly Asked: Keywords & Hyphens In Domains & URLs	0	5859	05/02/05	05/02/05	N/A
2. Google Sitemaps Now Accepting Web Page Feeds	156	27581	06/03/05	03/01/07	668
3. New site, new URL - in Supplemental Index? Why?	7	397	16/01/07	20/01/07	4
4. Help-Stop-Smoking Site Rankings Drop Out Of Google - Please Help	73	18598	13/12/04	30/10/07	1051
5. Anchor Text or "title" tag	8	420	25/01/07	08/02/07	14
High Rankings SEO (USA) - www.highrankings.com					
6. Url Name With "-" Or Without It	46	1381	22/12/06	12/01/07	21
7. Anchor Text?, help	31	1365	30/11/06	14/12/06	14
8. The Reality Of Seo, What's really between the lines	43	3887	04/11/06	04/12/06	30
9. Newbie - Where Do I Begin, Need help on learning ALL	15	801	12/09/06	14/09/06	2
10. Linkbaiting : new technique	62	3494	17/02/06	21/02/06	4
10.B Just What Is Link Bait Anyway?	64	3565	22/07/06	24/01/07	186
WebrankInfo (FR) - www.webrankinfo.com					
11. Ma théorie sur la sandbox	121	21759	15/01/05	14/02/07	760
12. Critères utilisés par les moteurs de recherche	37	8103	30/09/05	01/12/06	427
13. La petite bible du référenceur	151	47382	19/12/05	12/02/07	420
14. Duplicate content et nouveau site	15	176	20/02/07	20/02/07	1
15. Pourquoi pas de id et ID	16	262	06/02/07	10/02/07	4
WebmasterHub (FR) - www.webmaster-hub.com					
16. Cycle d'articles sur la sémantique appliquée	33	11538	16/11/04	22/10/06	705
17. Article sur le référencement "éthique" White Hat ?	7	409	24/01/07	24/01/07	1
18. Le Charset joue-t-il un rôle ?	20	1060	05/01/07	09/01/07	4
19. Grosse chute inexplicable A l'aide !	17	1572	28/12/06	05/01/07	8
20. Pages satellites	58	2370	20/11/06	24/11/06	4

Tableau 1 : Les sujet retenus et leurs caractéristiques manifestes

2.2 Esquisse d'une typologie des acteurs des forums

Considérant la question « qui a autorité à parler de ... ? », le repérage du profil des auteurs des messages sur les forums apparaît comme un élément important pour déterminer la qualité de son contenu. Les fils de discussions présentent cependant des écritures de style parfois très divergents,

⁵ Pour adopter une posture d'observateur externe, nous avons sélectionné des fils de discussion auxquels nous n'avons pas participé.

⁶ Explication succincte des termes apparaissant dans le tableau :

- Anchor text : il s'agit d'un code source html qui peut être optimisé pour le référencement.
- Link baiting : ensemble de techniques mises en place pour attirer des liens venant de sites de qualité.
- Sandbox : une sorte (il s'agit d'une hypothèse) de pénalité infligée par Google aux nouveaux sites, qui les empêche d'être positionnés sur des termes concurrentiels pendant une période de quarantaine, qui peut durer plusieurs mois.
- ID : identifiant de session dans l'url d'un page web.
- White hat : nom donné aux techniques d'optimisation considérés par les moteurs de recherche comme acceptables, par opposition aux techniques « Black hat », qui ne sont pas acceptées.
- Charset : il s'agit d'une série de caractères et de codes destinés à faciliter la transmission et le stockage des pages web sur les ordinateurs des visiteurs de la page.
- Pages satellites : Page conçue pour optimiser le référencement sur certains termes, utilisée dans le cas où les pages du site peuvent difficilement être modifiées (contraintes techniques ou de design).

allant de l'échange sur un ton convivial aux messages avec un style élaboré, utilisant un vocabulaire d'experts. Certains fils de discussions sont le reflet d'une confrontation d'experts et peuvent jouer un rôle important dans l'élaboration de connaissances dans des articles de synthèse ou des livres, comme en témoigne le livre d'Andrieu qui fait directement référence à ces discussions. Mais comment les reconnaît-on ? Arrêtons-nous donc un instant sur cette notion d'experts. Sur les forums l'expert est tantôt un référenceur professionnel : il peut être l'auteur du site auquel est associé le forum, sur lequel il intervient alors sous le titre d'administrateur, mais il peut aussi être un webmaster expérimenté. Les messages écrits par ces experts ont en général des contenus regardés comme de qualité. Mais pourquoi peut-on considérer que ce qu'ils écrivent constituent des réponses valides à nos questions ? Sur les forums il n'est pas difficile d'identifier les acteurs très actifs ou au statut particulier d'administrateur ou de modérateur : il suffit en effet de décoder un ensemble de signes généralement communs à la grande majorité des forums publics, qui, par un système d'icônes et de relevés statistiques, affichés à côté du nom de chaque membre du forum, donnent un aperçu de leur profil. Des auteurs comme Audran (2002, p. 5) ont présenté les particularités des codes électroniques, qu'il qualifie comme porteurs d'un sens bien supérieur à celui des mots. Il s'agit cependant ici non pas tant de l'usage d'*émoticônes*, que d'images qui renseignent sur l'activité de chaque membre, qui se voit attribuer, en dessous de son nom, un nombre de signes en fonction du nombre de messages postés sur le forum. Un autre élément visuel fort est la présence ou non d'une étiquette ou d'un logo présentant la fonction d'administrateur ou de modérateur. Ces différents signes visuels permettent alors d'identifier différentes catégories d'acteurs sur ces forums.

On reconnaît d'abord deux catégories d'acteurs organisationnels du forum : le (les) administrateur(s) (en général aussi fondateur(s) du forum) et les modérateurs. Le premier remplit souvent aussi la fonction des seconds, qui consiste traditionnellement à veiller au bon fonctionnement du forum, tant du point de vue technique que du point de vue des contenus. L'identité de ces acteurs est généralement donnée et mise en avant, précisant des références professionnelles, accompagnées de liens hypertextes vers des sites ou des blogs. La plupart d'entre eux sont des consultants professionnels. L'analyse longitudinale des interventions, ainsi que les résultats de notre propre enquête (Ladage, 2004), semblent confirmer que, en plus de leurs fonctions organisationnelles de base, ces deux catégories d'acteurs remplissent aussi les rôles d'expert et de formateur. La présence forte des administrateurs et de certains modérateurs dans la majorité des fils de discussion fait apparaître ces forums comme des dispositifs qui permettent à ces acteurs de prolonger leurs activités professionnelles et de développer leurs réseaux de relations tout en construisant leur notoriété dans les domaines abordés, comme le suggère la présence de liens vers leur sites ou blogs qui figurent le plus souvent sous leurs noms et/ou dans leur signature et leur fiche de profil. Cette motivation est aussi partagée par un certain nombre d'autres membres actifs notamment. Le forum apparaît ainsi pour certains comme un lieu de construction de l'identité et de la notoriété professionnelles. Comme le soulignent Baron et Bruillard (2006, p. 182), « l'enjeu est alors de savoir comment organiser les discussions, les réguler, à défaut de les contrôler, de favoriser une élaboration collective ». Pour les membres qui prennent résolument le rôle de formateur, la motivation n'est pas aisée à saisir. Partage de connaissances pour certains, construction d'une image d'expert pour d'autres. Ainsi, même si la publicité est interdite sur les forums, ils n'en sont pas moins aussi des espaces idéaux pour afficher des domaines d'expertise. L'enjeu est donc de taille : un conseil mal formulé, une technique revendiquée comme imparable pour obtenir une optimisation mais qui s'avère ne pas porter les fruits annoncés, et la réputation de l'auteur est en jeu. Le contenu engage son auteur, pour autant qu'il communique son identité.

Il y a ensuite la catégorie des membres inscrits, pour lesquels l'identité est souvent moins facile à déterminer, à moins que le membre en question n'ajoute volontairement, généralement dans un objectif de communication professionnelle, des références ou des liens hypertextes vers des sites ou des blogs présentant ses services. Pour la majorité de ces membres le forum apparaît davantage comme un lieu d'entraide et d'apprentissage, au point que l'on peut se demander si ces membres-là en perçoivent les enjeux professionnels. Leurs pseudonymes n'offrent généralement en rien des éléments d'identification de leur fonction ou de leur identité. Comme le constatent certains auteurs au sujet de ce qui motive les personnes à consulter les forums, on note que ces espaces peuvent compenser un certain sentiment d'isolement (Audran, 2006). Il peut arriver, en revanche, qu'un membre inscrit soit en même temps un administrateur ou un modérateur sur un autre forum, soit officiellement pour augmenter sa notoriété, soit sous un pseudonyme, dans un objectif de veille technologique.

Il y a enfin les visiteurs non membres qui peuvent généralement visualiser l'ensemble du forum, mais qui ne peuvent y contribuer tant qu'ils ne se sont pas inscrits. Il faut remarquer que l'inscription ne demandant rien d'autre qu'une adresse électronique valide, devenir membre de ces forums est très aisé. Par ailleurs, le fait que les non-membres aient la possibilité de visualiser les forums implique que les statistiques fournies au sujet du nombre de visualisations de chaque fil de discussion incluent ces visiteurs, ce qui peut expliquer le nombre parfois très élevé des visualisations de certains sujets comme le montrait le tableau 1 ci-dessus (jusqu'à 47 382 pour un des sujets que nous avons retenus).

À côté de l'identification de ces différentes catégories d'acteurs basée sur leur statut au sein de la communauté, deux autres catégories peuvent être retenues si on observe l'activité d'écriture de chaque membre. On trouve alors les membres actifs (dont le degré d'activité est affiché en nombre de messages écrits), les membres non actifs et observateurs, ainsi que les non-membres observateurs (appelés généralement « visiteurs »).

On retrouve souvent la présence de ces différents acteurs affichée en bas de chaque page du forum où on peut alors lire que la page est visitée, à l'instant précis, par tel nombre de membres et tel nombre de visiteurs, sachant qu'un membre peut, s'il le veut, visiter les différentes rubriques du forum en tant qu'utilisateur anonyme.

Pour illustrer ces différentes catégories d'acteurs, nous disposons pour le forum « Highrankings » des chiffres suivants : le nombre de membres inscrits sur le forum est de 13 000, dont environ 1 000 membres sont dit actifs (c'est-à-dire qui ont publié entre 1 à 3000 messages), avec 20 modérateurs (qui ont publié entre 1 et 11 000 messages), et 4 administrateurs (qui ont publié entre 0 et 22 000 messages). Pour le site « WebmasterHub » le nombre de membres inscrits sur le forum est de 13 000, dont également environ 1 000 membres sont dit actifs (qui ont publié entre 1 à 2 000 messages), avec 15 modérateurs (qui ont publié entre 823 et 4 367 messages), et 4 administrateurs (qui ont publié entre 0 et 16 000 messages)⁷.

Notre analyse du contenu des messages révèle toutefois qu'il est difficile de déterminer la qualité des messages à partir du seul critère du type d'auteur.

2.3 *Esquisse d'une typologie des pratiques sur les forums*

Il ne s'agit pas ici d'observer la nature des apprentissages réalisés dans les interactions d'un forum, mais de saisir quels sont les critères d'évaluation possibles de la qualité des connaissances sur les techniques qui y sont diffusés, et de comprendre les mécanismes en jeu qui assurent l'adhésion à ces connaissances par les utilisateurs des forums. L'analyse longitudinale des rubriques et catégories des forums depuis leur création⁸, complétée par l'analyse du contenu de notre sélection de fils de discussion, ainsi que par les résultats de notre enquête (Ladage, 2004), nous ont permis d'observer différents types de pratiques, pour lesquelles nous proposons, au-delà de la simple distinction lecteur/auteur, la typologie suivante : consultation, questionnement, contribution, modération et organisation. Ces différents types de pratiques permettent d'affiner les profils d'intervention par acteur, un acteur pouvant cumuler différentes pratiques.

Consultation (des questions posées par les autres membres) :

- pour apprendre,
- par désir d'apprendre ou par curiosité,
- par souci de vérification du sujet traité (veille technologique),
- pour vérifier (modérateur/expert).

Les statistiques des forums montrent que l'action de consultation est très importante. Sur l'échantillon de fils de discussion retenu nous observons un rapport d'une réponse sur 170 visualisations.

Questionnement :

- en formulant une nouvelle question (dans le meilleur des cas, après avoir parcouru les archives),

⁷ Le site Highrankings.com et WebmasterHub sont les seuls des quatre forums étudiés à fournir des chiffres détaillés avec les profils de ces différentes catégories de membres.

⁸ A partir des pages Web de cette époque disponibles sur l'Internet Archive.

- en posant une question à l'intérieur d'un fil de discussion existant, pour affiner une discussion.

Contribution :

- en formulant une réponse à une question,
- en participant à un débat, en partageant des expériences (il y a une mise en débat importante),
- en proposant une synthèse sur un sujet donné (soit pour les experts, soit pour les débutants),
- en proposant une technique (production, négociation, co-construction, confrontation, mais aussi contribution à la connaissance collective dans un souci de partage et de pérennisation des connaissances).

Différents sujets proposés attestent d'une volonté de confrontation de points de vue sur des phénomènes récemment identifiés (comme par exemple la *Sandbox* et le *Linkbaiting*). Ces débats rassemblent alors surtout les administrateurs, modérateurs et membres actifs et portent sur des recherches de définitions et de description communes de phénomènes, voire de démythification de rumeurs et de légendes (*Sandbox*) lancées quelque part sur Internet. Notons que sur le forum Webrankinfo les sujets qualifiés « de techniques avancées de référencement » ne peuvent être initiés que par les modérateurs et les membres ayant publié un article sur le site. On peut y lire, autour de certains sujets, des échanges argumentés et documentés.

Modération :

- en vérifiant le contenu des messages.

Organisation :

- en organisant les contenus et les rubriques des différentes rubriques des forums.

Le fait qu'on trouve des fils déplacés d'une rubrique à une autre des forums (changement de thème), d'autres coupés en deux (quand deux sujets distincts émergent), ou le fait qu'un modérateur met fin à certains fils en les bloquant en écriture (quand il estime que le débat est clos ou que l'essentiel sur la question a été dit), témoigne d'un souci d'organisation des contenus relatifs à des connaissances spécifiques ou au maintien de leur qualité. Un autre indicateur de la présence d'une volonté d'organisation des connaissances se manifeste dans les références faites à des documents de synthèse existants, soit sur le même site, soit quelque part ailleurs sur Internet.

Notons enfin que si ces forums peuvent être qualifiés de communautés de pratique tels que les définissent Henri et Pudelko (2006), dont les membres ont un intérêt partagé, un lien social, il faut en même temps souligner la présence d'un lien concurrentiel qui met en jeu leur identité et leur notoriété professionnelles. Ceci attire notre attention sur le fait qu'au sein de ces forums sont à l'œuvre non seulement des phénomènes de diffusion mais aussi des phénomènes de non-diffusion de connaissances.

2.4 Le forum : un espace propice à la diffusion et à la négociation de connaissances

Parmi les différents outils interactifs disponibles, l'utilisation des forums présente des avantages pour ceux qui cherchent à suivre le fil d'une discussion sur un sujet particulier. Cette fonctionnalité technique n'était jusqu'il y a peu de temps, pas disponible pour les lettres de discussion. Les membres recevant le plus souvent les messages les uns à la suite des autres, par ordre chronologique, dans le désordre des différents sujets abordés éventuellement en même temps. Le repérage des types d'acteurs et de l'importance d'un sujet en termes de nombre de visualisations et de messages est aussi facilité sur les forums. Ces éléments n'étant pas précisés sur les messages d'une liste de discussion, où seuls les signatures volontaires des membres permettent une identification du profil de leurs auteurs, les listes de discussion publiques semblent de moins en moins utilisées, comme c'est le cas pour la liste de discussion « référencement »⁹, qui est, en 2007, comme le montre le graphique ci-dessous, en voie d'extinction.

⁹ Liste accessible à tout public, à l'adresse <http://www.yahoo.fr> dans la rubrique « groupes ».

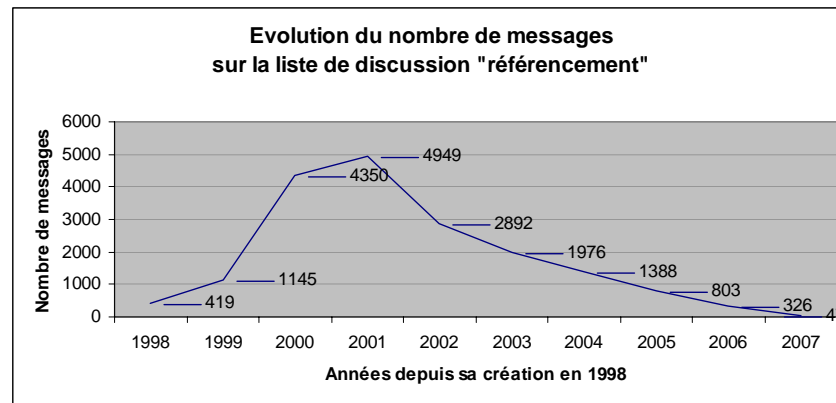


Tableau 2: Evolution du nombre de messages sur la liste de discussion « référencement »

Le forum offre ainsi la possibilité de consulter les sujets par thèmes et par fils de discussion. Il permet, comme on l'a vu, à un administrateur et à un modérateur d'organiser les contenus, de déplacer des sujets qu'ils estiment ne pas être écrits dans la rubrique adéquate ou de scinder un fil de discussion en parties dans les cas où le sujet se divise en deux discussions différentes. On assiste ainsi à une organisation des questions et sujets postés en autant de thèmes qu'il faut pour couvrir au mieux le champ des moteurs de recherche. Ce phénomène est illustré par l'étude de l'évolution historique des thèmes proposés sur ces forums. En suivant les modifications des forums du site Search Engine Watch dans les archives du Web¹⁰ on constate que le nombre de catégories proposées passe, entre 2003 et 2007, de 22 à 17 catégories et de 8 à 30 sous-catégories.

Cette évolution confirme le rôle important que les administrateurs et modérateurs jouent sur l'organisation du forum, seuls eux ayant la possibilité d'agir de cette manière sur les contenus.

Si le repérage des typologies d'acteurs et de pratiques, complété par les statistiques des messages, donnent dans beaucoup de cas un aperçu assez complet de la nature et de la qualité d'un message, il n'en reste pas moins que ces indicateurs sont difficiles à déceler pour un utilisateur non expert. On voit alors que le recours à ce type de critères comporte ses limites quand on cherche à évaluer la qualité d'informations publiées sur un forum, ce qui nous invite à réfléchir sur l'opportunité d'un changement de perspective.

3 LA RECHERCHE DE LA VALIDITE DES CONTENUS : VERS UN CHANGEMENT DE PARADIGME

La réflexion sur une typologie des actions et des pratiques sur les forums s'inscrit dans une recherche de compréhension de ce qu'il s'y dit et s'y fait : simple foire aux questions, apprentissages, débat de professionnels et amateurs avertis pour faire avancer les connaissances sur des techniques dans un souci de contrôle épistémologique ? Quand on est conscient, d'une part, de la problématique de l'évaluation de la qualité des contenus et de celle de l'organisation de ces contenus, et d'autre part de la labilité des pratiques qui y sont débattues, on peut se demander ce que sont les mécanismes à l'œuvre qui font que leurs membres continuent à les fréquenter et à les interroger, et ce qui fait qu'ils attirent toujours davantage de visiteurs.

On l'a vu, l'information n'y est pas structurée et la réponse à question de la validité des contenus n'est pas aisée. Il peut sembler plus facile d'exploiter des informations parues dans un livre que celles glanées sur un forum. Il y manque aussi une certaine hiérarchie, car même si on assiste à un effort de gestion par l'introduction de catégories, beaucoup d'informations sont présentées en « vrac », conséquence du classement par ordre antichronologique qui prévaut dans la publication des messages sur les forums, où, de plus, tout type d'information se côtoie, même à l'intérieur des fils de discussion. Dans le cadre du sujet que nous étudions, le fonctionnement des moteurs de recherche sur Internet, la difficulté semble accentuée du fait que ce fonctionnement est méconnu, non transparent, peu diffusé. L'importance et aussi la difficulté de la question de la validité de ce qui s'y dit est, de ce fait, de taille.

¹⁰ Nous nous référons au site Internet « Internet Archive » à l'adresse <http://www.archive.org>.

N'oublions cependant pas, comme le rappelle Chevallard (2007), que le débat et la volatilité des connaissances sont les caractéristiques de n'importe quelle science et qu'elles ne sont rien d'autre qu'un état, qu'un régime épistémologique. D'où l'importante pour toute discipline de s'interroger sur ce qu'il faut diffuser dans la société. Sur les forums on trouve quantité de choses intéressantes, avec les avantages de la simultanéité et de l'interactivité, mais on assiste aussi à une grande dilution de l'information qui n'est pas aisée à traiter pour quiconque est à la recherche d'une discipline structurée. Le forum comme référence ou comme manuel d'apprentissage a ainsi du mal à rivaliser avec un livre d'auteur. Mais n'est-il pas temps de changer de paradigme quand on regarde les pratiques de recherche d'information sur Internet et la question de la validité de ces informations recueillies ?

L'émergence des forums que nous étudions correspond historiquement à un besoin de connaissances sur des questions qui ont émergées dans la société au sujet des usages des moteurs de recherche. Le visiteur d'un forum y cherche une réponse à une question qu'il s'est posée. Il y trouve en général des réponses, mais, comme on l'a vu, il ne va pas de soi pour lui de connaître l'identité des émetteurs de ces réponses. Quand bien même il les connaîtrait, il ne va pas de soi non plus d'estimer si l'émetteur a bien autorité à parler de la question posée. C'est là que nous proposons, à la lumière de la théorie de la dialectique des médias et des milieux de Chevallard (2007), d'inverser la question de l'autorité. Au lieu de la chercher du côté de l'institution émettrice d'une information, que ce soit l'auteur d'un livre ou l'auteur d'un message posté sur un forum, on interroge cette autorité dans le milieu dans lequel l'information doit prendre un sens. Le visiteur du forum vérifie en effet la valeur de la réponse en l'appliquant dans son milieu, à son cas précis, là où la question a émergé. La réponse apparaît alors comme un outil, une connaissance ponctuelle, partielle et personnelle qui a instrumenté une question correspondant à un besoin qui a émergé suite à un usage particulier d'Internet. Une question peut évidemment déboucher sur d'autres questions, qui elles aussi trouveront certainement des réponses, elles aussi partielles, provisoires et personnelles, qu'il y aura lieu de vérifier en les appliquant à chaque cas particulier à un instant précis. En effet ce qui se vérifie pour un site Internet à un moment donné ne se reproduira pas obligatoirement pour un autre site, voire pour le même site à un autre moment. Sur Internet les éléments qui caractérisent et influencent les sites Internet peuvent être multiples, chaque site s'inscrivant dans une écologie qui lui est propre et qui évolue. L'efficacité des techniques mises à l'épreuve dépendra ainsi tout à la fois des domaines disciplinaires, des domaines d'activité, des champs sémantiques, des langues et d'éléments techniques, qui caractérisent un site. En résumé, quand on s'outille d'une technique en réponse à une question posée sur un forum, cette réponse ne prendra donc un sens que dans un milieu donné à un instant t , elle n'est de ce fait qu'une réponse personnelle, partielle et provisoire.

La dialectique des médias et des milieux met ainsi en évidence qu'il ne faut se soumettre aux réponses, mais en estimer la valeur et le degré de certitude. Ce sont les milieux qui vont donner une autorité à une technique donnée. La validité des contenus appris sur ces forums se mesure ainsi, au-delà des questions d'autorité des médias, que représentent les auteurs et les institutions, dans la mise à l'épreuve dans les milieux adidactiques de la société. Sur Internet, les techniques seront mises à l'épreuve dans un environnement dépourvu d'intentions à leur égard¹¹, soumises aux particularités et à la complexité de l'environnement technique que constitue l'Internet, dans lequel les difficultés de la mise en œuvre de techniques efficaces résident aussi dans l'évolution permanente des technologies et dans des facteurs comme la concurrence de la multiplicité d'autres informations en ligne ainsi que dans l'évolution rapide des usages d'Internet.

Les réponses que fournissent les auteurs sur ces forums participent à une production collective de connaissances, mais même si certaines informations paraissent valides de par l'autorité qu'inspirent certains de leurs auteurs, il faut les mettre à l'épreuve dans un milieu afin de pouvoir leur donner une valeur qui a du sens pour soi. Il s'agit ainsi d'une production de connaissances qui ne devrait pas connaître de fermeture ni d'arrêt et être en évolution permanente.

¹¹ Nous excluons ici, bien évidemment, certaines techniques de référencement que les moteurs de recherche connaissent bien et cherchent à bannir, comme par exemple la technique de pages satellites. Dans ces cas les moteurs ont bien une intention à l'égard de celui qui les met en pratique.

4 PERSPECTIVES

La référence de plus en plus fréquente aux forums atteste d'un phénomène d'institutionnalisation de ces espaces comme ressource dans le domaine des connaissances disponibles sur les moteurs de recherche. Par le nombre de thématiques traitées, par l'organisation qui y est faite des contenus, par la quantité importante de visites et de membres enregistrés et actifs, ainsi que par leur durée d'existence qui dépasse souvent les cinq ans, ces forums ont accédé à une maturité qui leur confère un statut d'institution de plus en plus incontournable dans les milieux professionnels, mais aussi auprès de particuliers qui sont nombreux à y poster leurs questions. Alors qu'avec l'émergence des blogs on a pu croire un moment que le succès des forums était atteint, on constate que si ces outils se sont souvent greffés sur la structure des forums pour compléter ces derniers, ils sont davantage marqués par l'identité de leurs auteurs généralement uniques, qui sont les seuls à pouvoir y initier de nouveaux sujets. Les forums jouent au contraire un rôle de véritable carrefour des échanges sur les pratiques pour une multitude d'acteurs. Les mises en texte formelles des descriptions des pratiques se font certes souvent ailleurs, dans des ebooks, sur des sites Internet ou sur des blogs et des wikis, voire dans des livres, il n'en reste pas moins que les phénomènes observés à la suite d'évolutions récentes des techniques des moteurs de recherche, trouvent régulièrement leurs premiers débats publics sur les forums.

Il est important que ces connaissances soient diffusées pour répondre au besoin de la société de comprendre le fonctionnement des moteurs de recherche. Les forums apparaissent comme un lieu répondant plus favorablement aux conditions et contraintes pour l'apprentissage de ce type de connaissance à forte évolutivité, que les régimes didactiques classiques.

Dans ces forums, accessibles à n'importe quel internaute, il reste la possibilité à n'importe qui de dire quelque chose de nouveau sur les moteurs de recherche, à fabriquer des connaissances sur des outils dont les effets échappent même parfois à leurs propres créateurs, qui eux aussi sont acteurs de ces forums, même s'ils ne sont pas toujours très enclins à afficher leur identité.

Tant que les technologies des moteurs de recherche évoluent et tant que ces outils ont un quasi-monopole dans l'accès du grand public à l'information en ligne, ces communautés virtuelles publiques ne perdront pas leurs raisons d'être.

Si à l'heure actuelle on peut aisément accéder à une partie importante des connaissances sur les moteurs de recherche, il n'est peut-être pas encore à la portée de tout le monde de faire la part de rumeurs et d'informations vérifiées. La fréquentation des forums ne peut, à la lumière de ces considérations, être regardée comme allant de soi. Ils recèlent des facettes multiples qui peuvent aussi bien dérouter leurs visiteurs novices par une forte impression de désordre, et séduire les visiteurs initiés par leur richesse de contenus. Comme pour l'Internet en général il faut explorer les forums comme des paysages et comprendre leur écologie de manière à pouvoir y apprendre « de source sûre ». Les livres sur les moteurs de recherche apparaissent comme des écrits de vulgarisation de ce qui se dit sur les forums et constituent la voie de l'accession à l'autorité pour leurs auteurs. Experts autoproclamés, à défaut d'institutions qui font autorité, leurs livres n'en posent pas moins les mêmes questions de validité des contenus que ceux consultables sur les forums, qui ont, eux, l'avantage d'échapper plus facilement à l'obsolescence, si ce n'est qu'au bout du compte une information qui y est diffusée, ne prendra véritablement un sens pour celui qui l'utilise qu'après sa mise à l'épreuve dans un milieu particulier.

5 BIBLIOGRAPHIE

ANDRIEU, O. *Référencement 2.0*. Editeur : Abondance.com. Disponible sur <http://www.abondance.com>, 2006

AUDRAN, J., La liste de diffusion électronique, un instrument de formation professionnelle ? 2002. En ligne sur : http://jacques.audran.net/articles/audran_LD.PDF (consulté le 04.03.2007).

- AUDRAN, J., & PASCAUD, D. Construction identitaire et culture des communautés. In : CHARLIER & DAELE, Eds., *Comprendre les communautés virtuelles d'enseignants*, Paris, L'Harmattan, 2006, p. 211-225.
- BARON, G. L., & BRUILLARD, E. Quels apprentissages dans des communautés d'enseignants en ligne ? In : CHARLIER & DAELE, Eds., *Comprendre les communautés virtuelles d'enseignants*, Paris, L'Harmattan, 2006, (p. 177-195).
- CHARLIER, B., & DAELE, A. *Comprendre les communautés virtuelles d'enseignants, pratiques et recherches*. Paris, L'Harmattan, 2006, 306 p.
- CHEVALLARD, Y. *Journal du séminaire didactique des savoirs mathématiques pour formateurs*. 2007. [En ligne] Disponible sur : <http://www.aix-mrs.iufm.fr/formations/filieres/mat/fdf/2006-2007/excursus07.html> (consulté le 14.03.2007).
- CIUSSI, M. *Du réseau à la communauté d'apprenants. Quelle dynamique du lien social pour faire œuvre ?* Thèse, Université de Provence, 2007.
- GURAK, L-J. *Cyberliteracy: Navigating the Internet with Awareness*. New Haven: Yale University Press, 2001.
- HENRI, F., & PUDELKO, B. Le concept de communauté virtuelle dans une perspective d'apprentissage social. In : CHARLIER & DAELE, Eds., *Comprendre les communautés virtuelles d'enseignants*, Paris, L'Harmattan, 2006, (p. 105-126).
- LADAGE, C. *Approche didactique de l'enseignement d'un savoir labile en technologies de l'information et de la communication. Le cas de l'enseignement du référencement de l'information sur Internet*. Mémoire de master de recherche en Sciences de l'Education, Université de Provence, 2004, 138 p.
- MALLET, J. *Intelligence collective, équipe apprenante et TICE. Les problèmes culturels sous-jacents*. Actes du colloque Tice Méditerranée, Marseille, 2007.
- PERAYA, D. *Axes de recherches sur les analyses de communication dans les forums*. Notes pour un texte, Colloque Symfonic, 2005. [En ligne] Université de Picardie. Disponible sur <http://www.dep.u-picardie.fr/sidir/articles/peraya.htm> (consulté le 04.03.2007).