

Dumez Hervé, 2006, "La question de la qualité de l'information", notes du séminaire de Paul Duguid, 14 décembre 2005, *Le Libellio d'Aegis*, n° 2, février, pp. 24-26

Sommaire

1

Les experts et la règle

M. Callon

16

Colligation,
consolidation et revision dans les sciences sociales

S. Bureau

18

Equifinalité, étude de cas et modèle de l'enquête

H. Dumez

21

Notes de séminaires

H. Dumez

27

Programme des prochains séminaires AEGIS

Les autres articles de ce numéro & des numéros antérieurs sont téléchargeables à l'adresse :

<http://erg.polytechnique.fr/v2/aegis.html#libellio>

La question de la qualité de l'information

Paul Duguid de l'Université de Californie à Berkeley est intervenu sur le thème de la qualité de l'information dans le séminaire AEGIS du 14 décembre 2005

Le problème de l'information a surtout été abordé sur un plan quantitatif. Varian et Lyman ont par exemple calculé que l'on pouvait mesurer la quantité annuelle d'information produite aux USA et qu'elle équivalait à 37.000 fois la librairie du Congrès. Le gouvernement japonais s'est inquiété de ce que le pays du soleil levant n'en produisait pas autant. Ce sont surtout les économistes qui ont le plus investi ces dernières années la question de l'information, et ils sont plus à l'aise avec la quantité que la qualité. « Quality is so disputable a matter, that I look upon all information of this kind [i.e. about quality] as somewhat uncertain, » écrivait déjà Adam Smith dans la *Richesse des Nations*. Et Stigler de reprendre en 1961 : « Quality has not yet been successfully specified by economics. »

Qu'en est-il de la qualité de l'information dans un contexte d'excès quantitatif ?

La manière traditionnelle d'aborder la question de la qualité de l'information

Trois éléments jouent un rôle essentiel dans le contrôle de la qualité de l'information à l'âge du livre et de l'écrit sur support matériel.

Tout d'abord, la production de l'information repose sur une chaîne (l'auteur, l'éditeur, l'imprimeur, le libraire) et il existe un mécanisme de rivalité dans cette chaîne autour de la question de la qualité de l'information produite.

Ensuite, il existe des règles permettant d'évaluer, à partir d'une analyse des supports et des contenus, l'authenticité des documents. Ces règles ont été formulées pour la première fois de manière systématique par Mabillon (*De re diplomatica*).

Enfin, un ensemble d'institutions considérées comme légitimes, l'université notamment, garantit l'authenticité de l'information autant que faire se peut.

La crise des mécanismes traditionnels et le nouveau modèle de production de la connaissance

Ces mécanismes traditionnels de contrôle de l'information sont entrés en crise.

N'importe qui peut désormais produire de l'information et la mettre à disposition de lecteurs sans intermédiaire. La chaîne de production a disparu.

Les règles édictées par Mabillon pour les documents sur support papier ne fonctionnent plus pour l'information digitale. Il n'est plus possible d'analyser et de comparer les sources, de les dater, de les classer. L'idée de pouvoir identifier un document original et une copie n'est plus opérationnelle. Les exemples du document tendant à montrer que George Bush n'avait pas fait son service militaire ou du rapport censé établir que l'Irak de Saddam Hussein cherchait à acheter des armes nucléaires au Nigéria

semblent avoir montré que le contrôle des documents à l'ère d'Internet pouvait fonctionner selon les règles anciennes, celles de Mabillon et des mauristes. Elles ont paradoxalement renforcé les utilisateurs d'Internet dans l'idée que rien de fondamental n'avait changé. La réalité est différente.

Les institutions censées garantir l'authenticité de l'information sont en crise. On ne fait plus confiance aux experts. L'affaire Enron a montré que les institutions chargées de garantir l'authenticité des comptes publiés pouvaient faillir. De la constatation que quelques institutions avaient failli à l'idée que toutes les institutions étaient mauvaises, il n'y avait qu'un pas qui a été rapidement franchi. Le débat démocratique doit s'exercer dans les matières scientifiques comme dans les sujets de société. Rien ne doit faire écran entre le producteur d'information et le consommateur, on valorise la désintermédiation, la circulation libre des savoirs et de l'information.

Surtout, un nouveau modèle de production de l'information est apparu, inspiré des logiciels *open source* : chacun contribue à un petit bout de production de l'information et ces bouts s'ajoutent les uns aux autres, en se corrigeant éventuellement.

Le cas Wikipedia

Wikipedia (wikipedia.org ou wikipedia.fr) est une encyclopédie faite par qui veut. Un auteur crée une entrée et elle est mise en ligne. Tout le monde peut la modifier. Sous chaque entrée existe en effet la possibilité d'introduire des changements et, l'on croit pouvoir corriger d'éventuelles erreurs. Comme dit quelqu'un « good stuff spreads, and the bad gets ignored ». Quand on cherche des renseignements sur Internet, à propos d'oeuvres ou d'auteurs, les entrées de Wikipedia se présentent dans les premières. Tout le monde utilise donc cette encyclopédie en ligne. Paul Duguid l'utilisait. Jusqu'à ce qu'il tombe sur l'entrée Daniel Defoe. Qu'il s'aperçoive que les dates de naissance et de mort étaient fausses (la date de naissance de Defoe n'est pas connue avec certitude) ; que l'on disait que Defoe s'était fait connaître avec Robinson Crusoe (faux, il était bien connu avant cela) ; qu'il était né à Stoke Newington (faux, il est né à Londres) ; que son père était boucher (faux, il était marchand de chandelles) ; qu'il avait adopté « De » comme nom de plume (ses oeuvres publiées l'ont été le plus souvent sans nom d'auteur) ; que l'on mentionnait que sa tombe indiquait que son nom s'écrivait De Foe (sa pierre tombale a été gravée à la fin du XIXe siècle et ne peut être tenue comme source fiable sur la manière dont Defoe écrivait lui-même son nom) ; que l'on ne mentionnait pas que Defoe avait eu une activité d'espion (ce qu'il reconnaissait lui-même) ; etc. Qu'à cela ne tienne, se dit Paul Duguid, corrigeons. Et il s'aperçoit rapidement que ses corrections sont à leur tour remplacées par les vieilles erreurs (dans le cas de l'espionnage, la correction fut supprimée. Paul Duguid a essayé de discuter. Personne n'a répondu). Seules les erreurs factuelles évidentes ont été corrigées.

La fausseté de la transposition du modèle « open source »

Pour Paul Duguid, l'erreur consiste à croire que le modèle des logiciels *open source* (type Linux) est transposable. Dans le modèle original, il existe un coeur matériel du logiciel qu'il n'est pas possible de toucher. On peut compléter librement, mais sans toucher à un coeur matériel stable. Le processeur teste ce qui est écrit et supprime les

codes faux. Dans le modèle transposé, tout est possible. Il n'y a pas, dans une encyclopédie « *open source* » de cœur matériel capable de tester ce qui est écrit et d'éliminer les erreurs.

Ceci se conjugue avec l'effondrement des institutions. Quand les institutions sont créées, elles ont besoin de visibilité. Ensuite, elles tendent à devenir invisibles. Au XIXe siècle, les banques construisaient de somptueux sièges sociaux et bâtiments. Aujourd'hui, elles peuvent se réduire à un simple automate distributeur de billets. Et quand les institutions deviennent invisibles, c'est-à-dire quand leur fonctionnement est efficace et silencieux, on pense qu'elles peuvent être supprimées sans grand dommage. Les institutions qui garantissaient la qualité de l'information apparaissent aujourd'hui inutiles. Le sens critique, la démocratie, le droit à l'information et au savoir pour tous, se conjuguent pour « désintermédiaire » l'information.

L'apparition des marques privées

Il reste une vieille conviction solidement ancrée selon laquelle la qualité peut s'améliorer d'elle-même, sous l'effet des forces du marché : si Wikipedia comporte trop d'erreurs, un autre projet verra le jour qui reposera sur une meilleure qualité et finira donc par l'emporter. C'est possible. La régulation concurrentielle peut être une des forces poussant à la qualité. Néanmoins, la concurrence n'est pas forcément un phénomène spontané. Elle est un phénomène institué, et on est ici renvoyé au problème des institutions. Par ailleurs, dans le monde du digital, l'avantage au premier entrant est souvent considérable, rendant l'apparition de concurrents extrêmement problématique. Et puis les économistes ont inventé un autre modèle que celui de l'amélioration de la qualité par la concurrence, qui est la loi de Gresham : la mauvaise monnaie chasse la bonne. Il est bien possible que l'on soit ici devant un phénomène de même nature : l'information de mauvaise qualité chasse la bonne.

Dans un tel contexte, des marques privées apparaissent qui opèrent une forme de régulation. Google a lancé un projet de bibliothèque numérique mondiale. Google est désormais une marque et on peut penser que cette marque ne peut survivre et se développer que si elle est une garantie de qualité. C'est une des thèses de Paul Duguid¹ : quand les institutions qui régulent s'effondrent, des marques apparaissent qui substituent une régulation privée à la régulation institutionnelle, avec les inconvénients associés. Cette régulation repose notamment sur le fait que les marques sont des supports de procès possibles ■

Hervé Dumez

PREG — CNRS / École Polytechnique

1. Paul est aussi un spécialiste des marques, notamment dans le vin de Porto