

ePortfolio et l'utopie de la communication objective

1. Introduction

Depuis environ une décade, Internet, la téléphonie mobile et d'autres inventions nous ont conduit à une vraie révolution de l'information et de la communication. Cette facilité accrue de présenter et transmettre des informations, plus rapidement et en plus grand volume nous a-t-elle permis de gagner en objectivité ?

Les moteurs de recherche qui fouinent et catégorisent des milliards de pages nous aident-ils vraiment à retrouver « l'aiguille dans la botte de foin » ? Peut-on parler d'information et de son accès sans considérer une dose expressive de subjectivité ? Un ePortfolio permet-il à une entreprise trouver « la bonne personne » et vice-versa ?

Dans cet essai, nous ne cherchons pas à répondre à ces questions de forme objective, au contraire, nous nous contentons de proposer quelques réflexions au sujet des sources de subjectivité.

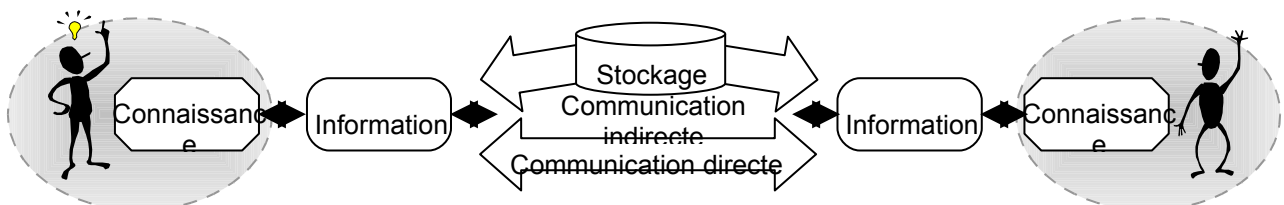
2. Information et connaissance

Que de confusions autour de ces deux mots, principalement lorsqu'il s'agit de faire leurs gestions. Dans la plupart des discours commerciaux et dans les pages de revues sérieuses, on nous a facilement « vendu » l'un pour l'autre et vice-versa.

Fort de la citation d'Albert Einstein « La connaissance s'acquiert par l'expérience, tout le reste n'est que de l'information. », nous proposerons, dans le contexte de ce document, la distinction suivante :

- Information est un ensemble de données qui ont été soumises à un processus de transformation et de mise en contexte, stockée sur un support quelconque et facilement transmissible ;
- Connaissance est un ensemble d'informations qui ont été internalisées par une personne, confrontées à une histoire de vie et associées à un ou plusieurs objectifs, qui leur donnent un sens.

Suivant ces définitions, la connaissance n'existe donc que dans l'être et le processus complet de passage de connaissance peut être représenté comme suit :



De la connaissance à la connaissance – un long chemin

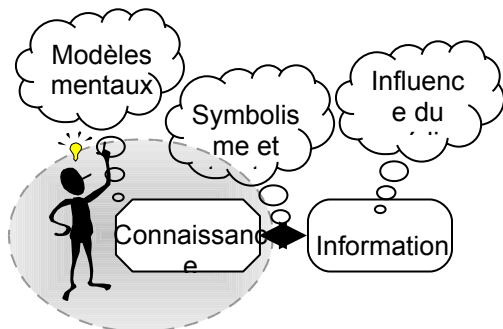
Le processus global de communication comprend les étapes :

1. L'émetteur exprime quelque chose faisant partie de sa connaissance tacite sous la forme d'une information explicite, soit orale, écrite, graphique ou sur un autre support ;
2. L'information peut être directement transmise d'un endroit à l'autre (communication directe ou synchrone), utilisant divers supports, depuis l'air, portant la voix, aux ondes électromagnétiques de la radiodiffusion ou de la télévision, passant par la téléphonie ou le *chat* par ordinateur ; ou
3. L'information est stockée sur un support quelconque, que ce soit un livre ou un disque d'ordinateur, pour être ensuite accessible par un ou plusieurs destinataires (communication indirecte ou asynchrone) ;
4. L'information est reçue ou récupérée par un ou plusieurs destinataires ;
5. L'information est soumise à un processus d'agrégation aux connaissances du récepteur, passant par le crible de sa perception et de ses modèles mentaux.

3. Six premières sources de subjectivité

Dans un processus de communication, il existe plusieurs sources de subjectivité, qu'il faut connaître pour en tenir compte et pouvoir les influencer ou diminuer leur impact. Nous rappelons juste que un processus de communication est presque toujours un acte volontaire, où quelqu'un qui possède une connaissance cherche à la mettre à disposition de une ou plusieurs personnes, recherchant atteindre un but ou objectif.

La première source de subjectivité est l'influence de certains facteurs lors de la transformation de la connaissance tacite de l'individu en information explicite. Interviennent des facteurs incontrôlés, tels les modèles mentaux, selon les définitions de Kelly, ainsi que des facteurs contrôlés, conforme aux intentions de l'individu.

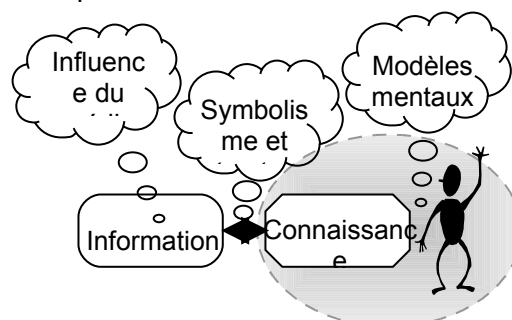


La deuxième grande source de subjectivité est formée du symbolisme et de la structure ou grammaire (contenu et forme) du langage utilisé lors de l'expression de l'information, que ce soit un langage parlé, gestuel, écrit ou graphique.

La troisième source de subjectivité, moins significative, est due aux limitations éventuellement imposées par le support. Par exemple, la capture de la voix par le microphone du téléphone ne pourra évidemment capturer le bruit furtif du tissu froissé lorsque l'individu croise discrètement les bras ou les jambes et en transmettre la

communication non verbale qui y est associée.

Lors d'une communication directe, on peut estimer que le support de cette dernière ne joue que peu ou pas de rôle dans la création de subjectivité. En contrepartie, lors d'une communication indirecte, la forme de stockage et d'accès à l'information peuvent jouer des rôles décisifs en relation avec la subjectivité de l'information. Nous analyserons cet aspect par la suite, y compris l'acte de recherche volontaire d'informations.



Finalement, lorsque l'information arrive face à l'individu récepteur, nous avons trois nouvelles sources de subjectivité, qui sont, en quelque sorte, un miroir de celles de l'émission.

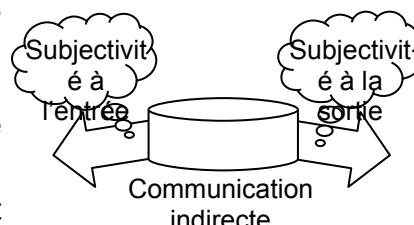
4. Deux autres sources de subjectivité : stockage et récupération d'informations

Une première importante distinction doit être faite entre information structurée et information non structurée. Une information structurée suit un modèle plus ou moins strict de métadonnées qui en définissent le contenu. Une liste téléphonique, un catalogue de produits ou une feuille de salaires en sont des exemples classiques. Une information non structurée est, traditionnellement, un texte libre, associé ou non à des éléments structurés de recherche.

Dans le processus de stockage et récupération des informations, la subjectivité peut intervenir à l'entrée, à la sortie ou dans les deux cas.

Ce dépend fortement des décisions qui ont été prises pour le stockage et la recherche des informations.

On peut distinguer cinq principales formes de stockage et récupération d'information textuelle :



Moteur de recherche	Description	Subjectivité à l'entrée	Subjectivité à la sortie
Plein texte simple Avantage: la maintenance est presque nulle	Les informations textuelles sont stockées sans aucun traitement autre qu'une indexation par tous ses mots	Pratiquement aucune	Haute, étant donné que la recherche ne tient absolument pas compte de synonymes ou d'erreurs orthographiques
Plein texte avec vocabulaire contrôlé¹ Avantage: la maintenance du vocabulaire contrôlé est relativement simple.	Les informations textuelles sont analysées pour y retrouver des mots ou expressions prédéfinies et stockées accompagnées de cette indexation.	Une forte subjectivité réside dans le propre vocabulaire contrôlé qui est construit sur des bases subjectives de relevance.	La subjectivité réside principalement dans l'interprétation du vocabulaire contrôlé, souvent limité.
Plein texte avec thésaurus ou taxonomie Inconvénient: la maintenance du thésaurus peut être très difficile.	Le vocabulaire contrôlé est largement étendu et construit sous forme de hiérarchies rapidement très complexes.	La possibilité de donner une relevance aux termes du thésaurus associés à un texte permet de diminuer la subjectivité à l'entrée	La richesse du thésaurus diminue un peu la subjectivité d'interprétation des termes.
Plein texte sémantique Avantage: diminue éventuellement la complexité du thésaurus. Inconvénient: la création des règles sémantiques peut être aussi très complexe et subjective.	Les moteurs dits sémantiques tentent d'intégrer le sens du langage au processus de recherche. Ils s'appuient sur des dictionnaires, voire des thésaurus spécialisés pour le traitement de thématiques particulières.	L'association sémantique contribue à diminuer la subjectivité à l'entrée.	L'association sémantique contribue à diminuer la subjectivité à la sortie.
Classification multi-	La classification multi-	La subjectivité réside	La subjectivité réside

¹ Résultat surprenant : une recherche sur Google, le 25.09.2006 nous a trouvé 4'660'000 pages contenant, en même temps, les mots "pirates" et "caraïbes", alors que l'expression "pirates des caraïbes" a déniché quelques 4'990'000 pages, soit 330'000 de plus, probablement enfouies dans la manche de Jack Sparrow.

facettes

Avantage: la maintenance de facettes sans perturber les autres.

facettes organise de larges quantités d'informations suivant de petits groupes de catégories exclusives

principalement dans la catégorisation des informations à l'entrée.

principalement dans l'interprétation des catégories utilisées à l'entrée.

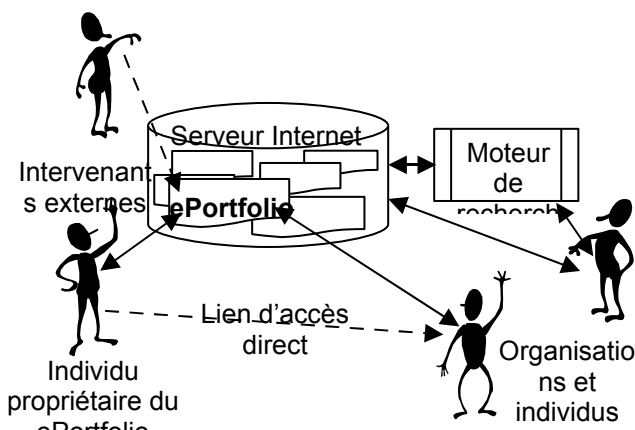
5. La subjectivité et son impact dans le cas du ePortfolio

Pour parler de subjectivité, en relation au ePortfolio, il faut considérer trois situations fondamentales :

- Le ePortfolio est utilisé comme outil de présentation d'une personne à une autre, suite à un premier contact établi entre l'émetteur et le récepteur ;
- Le ePortfolio est actualisé par des intervenants externes, tels des pairs, écoles ou employeurs ;
- Le ePortfolio est accédé suite à une recherche sur un ou plusieurs serveurs de stockage d'informations.

Dans le premier cas, la subjectivité se trouve principalement dans le contenu, sa création et son interprétation. Et il est même bon qu'elle existe, laissant flotter un peu de mystère et d'incertitudes qui auront tout loisir d'être dissipés lors de contacts personnels.

Dans le deuxième cas de figure, la subjectivité sera celle qui est inhérente à tous les systèmes d'évaluation de résultats, que ce soit par des notes ou des appréciations qualitatives. Dans le dernier cas, il nous faut retourner au point antérieur concernant le stockage et la recherche.



Le ePortfolio est un document relativement peu structuré, essentiellement composé de textes, images et d'autres informations audio-visuelles. Par conséquent, la subjectivité existante lors de la recherche pourra facilement être associée à celle des recherches « plein texte ».

Est-ce acceptable pour que l'on puisse créer de bonnes opportunités de contact entre des individus et des organisations, simplement par le stockage de ePortfolios ?

Ne devrait-on pas créer des mécanismes parallèles de récupération ou intégrer dans les propres ePortfolios des données de classification multi-facettes ? Ne devrait-on pas utiliser tout le matériel taxonomique disponible à l'échelle internationale comme, par exemple, les secteurs d'activités économiques ou les niveaux d'éducation et en créer de nouveaux ?

Il semblerait qu'une alliance de recherches structurées et textuelles puisse offrir une richesse additionnelle. Si cela est le cas, il faudra alors se pencher sur l'alternative d'intégration de données structurées dans le ePortfolio ou alors sur leur agrégation externe.

6. Conclusion subjective

Lorsque l'on cherche à obtenir des résultats d'efficacité, il semble que l'objectivité s'impose, lorsque l'on se tourne vers l'effectivité, l'impact et le côté humain, une dose de subjectivité nous paraît incontournable. Dans tout processus, efficacité, efficacité et effectivité opèrent en équilibre. Donc offrons-nous le luxe d'outils qui travaillent aussi bien dans le subjectif que dans l'objectif.

Claude Michaud – Septembre 2006

ePortfolio et l'utopie de la communication objective – Copyleft Claude Michaud, septembre 2006

Copyleft : ce texte est libre, vous pouvez le redistribuer et/ou le modifier selon les termes de la Licence Art Libre. Vous trouverez un exemplaire de cette Licence sur le site Copyleft Attitude <http://www.artlibre.org> ainsi que sur d'autres sites.

