

L'information Internet : le jugement de crédibilité des usagers.

par MACEDO-ROUET Mônica ; ROUET Jean-François, ZAMPA Virgile, BOUIN Eric, « monica.macedo@cndp.fr »
ERT -IRMA Langage et Cognition - Université de Poitiers, Agence des usages des TICE, CNDP

La crédibilité des sources d'information sur Internet peut être influencée par différents facteurs. Comment les utilisateurs jugent-ils les sources ? Y a-t-il des connaissances individuelles qui déterminent le jugement de crédibilité ? Notre hypothèse de travail est que l'expertise documentaire des individus a un effet positif sur le jugement de crédibilité, indépendamment de leurs connaissances sur les contenus d'information. Cette hypothèse s'appuie sur la théorie de "modèle documentaire" proposée par Rouet et al. (1997), selon laquelle la représentation mentale des textes multiples inclut à la fois des informations sur les situations décrites dans les textes et sur les sources. Deux études expérimentales ont été réalisées avec l'objectif : (1) de repérer si les experts documentalistes produisent des jugements de crédibilité plus précis que les novices dans une tâche d'évaluation de sites Web, (2) de comprendre si le jugement de qualité et de crédibilité dépend de la disponibilité des documents au moment de faire l'évaluation. Globalement, tous les participants de l'étude font des jugements conformes au modèle de crédibilité proposé. Cependant, les experts donnent des notes plus contrastées aux sites de bonne/mauvaise qualité et crédibilité que les novices ; et fournissent plus de justifications liées à la source des sites. Concernant le jugement de mémoire, le groupe ayant accès aux sites Web au moment de l'évaluation utilise significativement plus de critères de source pour justifier ses réponses que le groupe avec jugement de mémoire. Conformément aux théories actuelles et à notre hypothèse sur l'impact de la formation documentaire, les experts documentalistes ont produit des évaluations plus précises que les novices vis-à-vis d'un modèle formel de qualité et crédibilité documentaire. Un entraînement à des critères de jugement de qualité et crédibilité peut bénéficier les étudiants et professionnels devant traiter des documents dans différents domaines.

Mots-clés : crédibilité, site Web, expertise

Based on Rouet et al.'s (1997) "documentary model", we hypothesized that individuals' documentary expertise positively affects credibility judgments, independently of their previous content knowledge. Two experiments were conducted to compare librarian and information science (LIS) experts, and LIS novices. Results show that experts : (1) give more contrasted grades to high vs. poor quality Web sites, (2) use more references to the source when justifying credibility judgements.

Keywords : credibility, Web site, expertise

Introduction

Le jugement de la crédibilité des sources d'information est un thème qui interpelle les chercheurs en sciences de l'information et de la communication depuis toujours. On

a montré que la crédibilité des sources peut être influencée par différents facteurs. Par exemple, l'association de sources d'information considérées crédibles (centres de culture scientifique) avec des sources possiblement biaisées (entreprises privées) peut faire baisser la crédibilité des premières, en cachant des logiques économiques mass-médiatiques derrière la communication publique de la science (Fayard, 1994). Par ailleurs, une même source peut avoir différentes motivations pour communiquer, telles celles des scientifiques pour qui le fait d'avoir recours à aux médias est non seulement une façon de contribuer à la vulgarisation de la science, mais aussi une forme de reconnaissance de leur notoriété (Jacobi, 1999). Ces justifications peuvent changer la perception de crédibilité d'une source, selon le contexte communicationnel.

Avec Internet, les sources d'information tendent à se multiplier et leurs relations se complexifient. Internet apporte la concurrence entre de multiples communicateurs, improvisés et intéressés, ce qui crée une exigence pour les utilisateurs de sélectionner et évaluer soigneusement leurs sources (Joulain & Labasse, 1998). Malgré cette évidente nécessité d'évaluation, la plupart des utilisateurs ne prête pas beaucoup d'attention à la crédibilité des sources en ligne ou se base sur des éléments superficiels (par exemple, le design du site) pour formuler un jugement (Fogg, 2003). Pourquoi le jugement de la crédibilité est-il superficiel ? Comment différents individus jugent-ils les mêmes sources ? Y a-t-il des connaissances individuelles qui peuvent aider à l'évaluation des sources en ligne ?

Notre hypothèse de travail est que les connaissances des individus sur les documents et les sources d'informations contribuent au jugement de la crédibilité des sources, indépendamment de leurs connaissances sur les contenus d'information. Cette hypothèse s'appuie sur la théorie de "modèle documentaire" proposée par Rouet et al. (1997), selon laquelle la représentation mentale des textes multiples inclut à la fois des informations sur les situations décrites dans les textes et sur les sources. Le modèle documentaire représente une compréhension experte des textes multiples. Il serait présent chez les individus ayant développé une expertise dans le traitement des documents dans une discipline, par exemple l'histoire (Wineburg, 1991). Les historiens possèdent en effet une expertise disciplinaire qui leur permet d'interpréter l'information provenant de différents documents à partir d'une analyse approfondie des sources (Rouet et al., 1997). Cette lecture des textes multiples avec une évaluation concomitante des sources a été observée également dans d'autres domaines, tels que la médecine (Sanchez, Wiley & Goldman, 2006 ; Stadler & Bromme, in press), la biologie (Cerdán & Vidal-Abarca, in press) et le journalisme (Kim & Millis, 2006). Cependant, peu d'études existent sur la documentation et les documentalistes, alors même que ces professionnels sont formés à l'évaluation des documents et des sources. Par hypothèse, nous postulons :

- (1) que les experts en documentation possèdent une expertise disciplinaire dans le traitement documentaire,
- (2) que cette expertise leur permet de produire des jugements plus précis sur la crédibilité, (3) que ces jugements sont basés sur des critères liés à la source.

Une définition de la crédibilité

Avant de poursuivre, il convient d'expliciter la notion de crédibilité. Il n'existe pas une définition claire et unique du terme crédibilité, mais une idée communément acceptée est que la crédibilité représente la "croyabilité" (believability) d'une source ou d'un message (Flanagin & Metzger, 2007). Le champ d'études sur la crédibilité est typiquement interdisciplinaire et les définitions varient selon les disciplines. En sciences de l'information, la crédibilité est généralement définie comme la qualité d'une information (Rieh, 2007). La problématique dans cette discipline est de déterminer combien est utile, bonne, pertinente... une information, pour atteindre tel ou tel objectif. En communication et en psychologie sociale, la crédibilité est définie comme la perception subjective du récepteur de l'information sur sa fiabilité (Fogg, 2003). Le but des chercheurs est de comprendre comment le public juge la crédibilité d'une source. Ainsi, une distinction entre les deux approches disciplinaires est que les sciences de l'information tendent à se centrer sur la crédibilité de l'information, alors que les sciences de la communication et la psychologie se centrent sur la crédibilité de la source. Mais les frontières ne sont pas toujours très nettes (Flanagin & Metzger, 2007).

Dans notre étude, nous distinguons deux dimensions de l'évaluation des documents : la crédibilité des sources et la qualité de l'information. Nous avons étudié les habiletés cognitives et langagières impliquées dans le jugement de la qualité et la crédibilité des sources en ligne, par des individus ayant ou n'ayant pas une expertise dans le domaine de la documentation.

Méthode

Deux études expérimentales ont été réalisées pour tester nos hypothèses. La première étude avait pour objectif de repérer si les experts produisent des jugements de crédibilité plus précis que les novices dans une tâche d'évaluation de sites Web. Les experts étaient des étudiants ayant suivi une formation en documentation et bibliothèques de niveau bac+5. Les novices avaient le même niveau d'études, mais ils provenaient de différentes filières (médecine, lettres, psychologie). Leur tâche était de sélectionner des sites Web pertinents pour rédiger un travail de synthèse sur deux thèmes : l'un médical (la relation entre tabagisme passif et cancer de poumon), l'autre socio-économique (RMI : une solution pour lutter contre l'exclusion sociale ?). Douze sites par thème ont été présélectionnés en fonction de cinq critères : correspondance avec le thème, précision, actualité du contenu, compétence de l'auteur, fiabilité (ou possibles biais) de l'institution editrice. Certains sites étaient très crédibles et de bonne qualité, d'autres l'étaient moins. Ils étaient présentés aux participants via une interface spécialement conçue pour l'étude (voir figure 1).

Figure 1 : Interface utilisée pour présenter les sites Web dans les expériences 1 et 2.

L'étude s'est déroulée sur deux séances dans les salles informatiques de l'université. Dans la première séance, les participants (21 experts, 16 novices) ont répondu à un questionnaire sociodémographique et sur leur expérience du Web, ensuite ils ont consulté les sites Web sur l'un des deux thèmes (attribués au hasard) et finalement répondu à deux questionnaires d'évaluation de la qualité et de la crédibilité des sites. Ces questionnaires présentaient la liste des références des sites avec une échelle de

notation de qualité/crédibilité sur 7 points. Pour chaque document, les participants pouvaient aussi justifier la note donnée sur un champ de texte à côté de chaque référence. La deuxième séance, identique à la première, portait sur le second thème. Les deux séances ont duré environ deux heures chacune.

La deuxième étude avait pour objectif de comprendre si le jugement de qualité et de crédibilité dépendait de la disponibilité des documents au moment de faire l'évaluation. Étant donné que le jugement de mémoire semble contraindre principalement les novices, cette étude n'a pas fait appel à des experts. Les participants étaient 45 étudiants de niveau bac+3 issus de différentes filières (psychologie, sciences, lettres). Ils ont été répartis en deux groupes : (1) jugement de mémoire, (2) documents disponibles. Leur tâche était presque identique à celle de la première expérience. Ils devaient consulter un sous-ensemble de six sites provenant du thème médical de l'expérience 1, ensuite juger la qualité et la crédibilité de chaque site, soit de mémoire, soit en ayant la possibilité de les revisiter (lien hypertexte sur les références). Les justifications étaient cette fois obligatoires pour compléter l'évaluation.

Résultats

Les résultats ont été traités statistiquement en utilisant une analyse de la variance.

Expérience 1 - Globalement, tous les participants attribuent aux sites des notes conformes au modèle (pas de jugement erroné sur les sites de bonne/mauvaise qualité et crédibilité). Cependant, comparés aux novices, les experts donnent des notes plus contrastées aux documents de bonne/mauvaise qualité et crédibilité. Les experts attribuent des notes franchement bonnes ou mauvaises aux sites, selon leur qualité et crédibilité. Pour les novices, ce jugement est plus nuancé. La différence entre experts et novices est significative.

Concernant les justifications fournies par les participants, les principaux critères de qualité utilisés sont la pertinence (du contenu par rapport au thème proposé) et le degré d'élaboration du thème. Un exemple de justification est « [ce site] constitue une belle entrée en la matière pour aborder le sujet ». Très peu de participants mentionnent l'actualité du document. Quant à l'évaluation de crédibilité, les critères font référence à l'expertise de l'auteur (par exemple, « site d'un médecin »). Comparés aux novices, les experts fournissent plus de justifications liées à la source, mais seulement pour le thème socioéconomique. L'hypothèse d'expertise a donc été partiellement vérifiée.

Un bémol à ces résultats est qu'un grand nombre de justifications « autres » que celles liées au contenu et à la source sont apparues dans les questionnaires, par exemple, des résumés du contenu du site (« ce document parle de... »). Par ailleurs, certains participants n'ont fourni aucune justification pour leurs notes. Les raisons de ces dysfonctionnements sont inconnues, mais elles peuvent être dues au design de l'expérience. D'une part, les justifications n'étaient pas obligatoires, d'autre part, les participants n'avaient plus les documents sous les yeux au moment de l'évaluation (uniquement les références). En effet, des données anecdotiques suggèrent que l'évaluation de mémoire était perçue comme difficile et coûteuse par les participants,

en particulier les novices. Pour cette raison, la deuxième étude expérimentale a été organisée afin de clarifier cette question.

Expérience 2 - Concernant les notes de qualité et crédibilité, aucune différence entre les groupes n'a été décelée. Cependant, le groupe ayant accès aux sites Web au moment de l'évaluation utilise significativement plus de critères de source pour justifier ses réponses que le groupe avec jugement de mémoire. Quand les participants ont la possibilité de consulter les documents à tout moment, ils expriment plus de jugements sur la compétence de l'auteur, la fiabilité de l'institution et autres critères de source. L'hypothèse d'un effet de la disponibilité des documents est donc confirmée en ce qui concerne ces critères. Pour les autres critères (contenu, « autres »), il n'y a pas de différence entre les groupes.

Conclusions

La présente recherche s'interroge sur l'expertise acquise par une formation dans le domaine de la documentation et ses effets sur le jugement de la qualité et la crédibilité des sites Web. Une méthode d'étude expérimentale a été employée pour permettre la comparaison entre experts (diplôme bac+4/+5 en documentation) et novices (même niveau d'études, diplôme dans un autre domaine). Les participants devaient juger un ensemble de sites Web authentiques sur deux thèmes d'évaluation. Tous les sites correspondaient plus ou moins aux thèmes sélectionnés, mais ils avaient des degrés de qualité et crédibilité variables. Les sites de faible qualité étaient un peu éloignés du thème, dépassés ou pas suffisamment précis. Les sites de faible crédibilité provenaient soit de sources qui ne faisaient pas autorité, soit de sources biaisées.

Conformément aux théories actuelles et à notre hypothèse sur l'impact de la formation documentaire, les experts documentalistes ont produit des évaluations plus précises que les novices vis-à-vis d'un modèle formel de qualité et crédibilité documentaire. Les experts reconnaissent davantage le contraste entre les documents de bonne et de mauvaise qualité. De plus, ils utilisent une vaste gamme de critères pour justifier leurs évaluations. Par rapport à des études précédentes (Rouet et al., 1997), nos résultats montrent que les experts font une utilisation plus intense de critères de source, comparés aux novices. Cependant, ce constat n'est pas systématique pour tous les thèmes et questionnaires d'évaluation. Les différences peuvent être dues à des divergences avec notre modèle de classification de la crédibilité (certains sites ayant été jugés crédibles à cause de la crédibilité du support de publication), ou au temps passé sur la lecture des sites (légèrement inférieur pour les experts). Une étude plus approfondie de ces variables serait nécessaire pour clarifier ce point.

Nos résultats suggèrent qu'un entraînement à des critères de jugement de la qualité et de la crédibilité peut être bénéfique pour des étudiants et des professionnels devant traiter des documents dans différents domaines. Il est également important de combiner l'enseignement de tels critères avec des conditions d'exercice adéquates pour les novices. Ainsi, donner la possibilité aux étudiants d'accéder aux documents à tout moment permet de mieux évaluer leurs connaissances effectives sur les critères de jugement et de combler d'éventuelles lacunes.

De façon plus générale, cette étude permet de s'interroger sur les effets d'Internet sur la recherche d'information par des non spécialistes. Internet change radicalement les modes d'accès à l'information ainsi que la relation aux documents. Beaucoup de documents sont disponibles en ligne, mais il faut pouvoir les sélectionner adéquatement pour obtenir des informations pertinentes et fiables sur un thème donné. Pour cela, les critères traditionnels d'évaluation de la qualité semblent applicables au contexte des documents numériques (Alexander & Tate, 1999 ; Rieh, 2002). Mais les documents numériques présentent d'autres défis par rapport aux documents papier. Ils sont fragmentés en nœuds d'informations, peuvent être consultés en ordres divers et n'ont pas toujours un auteur bien identifié. Cela rend plus difficile l'analyse des sources et le jugement de crédibilité. Il est donc nécessaire de développer et faire connaître de nouveaux critères d'évaluation applicables aux documents numériques et utilisables par des non experts.

Bibliographie

- Alexander, J. E., & Tate, M. A. (1999). Web wisdom - how to evaluate and create information quality on the Web. Mahwah, New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates.
- Fayard, P. (1994). Making science go round the public. In : Schiele, B. et al. (eds) When science becomes culture. Montréal : University of Ottawa Press/Éditions Multimonde, 357-380.
- Jacobi, D. (1999). La communication scientifique – discours, figures, modèles. Saint-Martin-d'Hères : PUG.
- Joulain, C. & Labasse, B. (1998). Information et réseau : à nouvelles technologies, vieilles techniques. Les cahiers du journalisme, 4.
- Miller, S. (2001) Public Understanding of science at the crossroads. Public understanding of science, 10, 115-120.
- Rieh, S. Y. (2002). Judgment of Information Quality and Cognitive Authority in the Web. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 53(2), 145-161.
- Rouet, J.-F., M. Favart, M.A. Britt, and C.A. Perfetti (1997). Studying and using multiple documents in history : Effects of discipline expertise. Cognition and Instruction, 15(1) : 85-106.
- Wang, P. & Soergel, D. (1998). A Cognitive Model of Document Use during a Research Project. Study I. Document Selection. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 49(2), 115-133.
- Wang, P. & White, M. D. (1999). A Cognitive Model of Document Use during a Research Project. Study II. Decisions at the Reading and Citing Stages. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 50(2), 98-114.