HAL
open science

# L'effet des connaissances du domaine sur l'évaluation de la crédibilité des informations en ligne par les élèves lors de recherches informationnelles

Floriane Bonaro

**To cite this version:**

Floriane Bonaro. L'effet des connaissances du domaine sur l'évaluation de la crédibilité des informations en ligne par les élèves lors de recherches informationnelles. Education. 2013. dumas-00880275

**HAL Id: dumas-00880275**

**https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00880275v1**

Submitted on 5 Nov 2013

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

IUFM Midi - Pyrénées, École interne de l'Université de Toulouse II Le Mirail

# L'EFFET DES CONNAISSANCES DU DOMAINE SUR L'EVALUATION DE LA CREDIBILITE DES INFORMATIONS EN LIGNE, PAR LES ELEVES, LORS DE RECHERCHES INFORMATIONNELLES

Mémoire présenté par Floriane BONARO
Pour l'obtention du master 2
Mention : Information Communication
Spécialité : Métiers de la formation et de l'enseignement : Documentation

Sous la direction de Mme. Nicole BOUBEE MCF en Sciences de l'information et de la communication

Toulouse, le 21 juin 2013

## Remerciement

Je tiens tout d'abord à remercier Madame Nicole Boubée pour m'avoir permis de réaliser ce mémoire, notamment grâce à ses nombreux conseils, ses multiples relectures et son soutien. Je remercie également Monsieur André Tricot pour ses contributions et ses apports.

Je souhaite aussi remercier Madame Florence Canet, professeure-documentaliste, qui m'a permis de constituer mon échantillon de recherche et de mener mes observations et entretiens dans le Centre de Documentation et d'Information qu'elle gère.

Enfin je remercie le lycée polyvalent Charles de Gaulle de Muret d'avoir accepté que je réalise mon travail de terrain dans son enceinte, auprès de ses élèves.

**Résumé**

Face à l'utilisation croissante des sources d'information sur le web et, en parallèle, de l'augmentation de la désinformation en ligne, un des critères pour filtrer l'information est sa crédibilité perçue. En effet, la perception de crédibilité influence fortement l'impact du message, il est donc important de comprendre comment les jeunes utilisateurs décident ce qu'ils doivent croire ou non. De nombreuses études ont travaillé sur l'évaluation de la crédibilité des informations en ligne. Cependant peu ont mené une comparaison entre élèves novices et experts du domaine dans l'évaluation de la crédibilité des informations trouvées en ligne. Or étudier l'évaluation de la crédibilité des informations en ligne faite par les élèves sans prendre en compte leurs connaissances antérieures peut entrainer des biais. L'étude suivante tente donc de combler ce manque en apportant des éléments de réponse à travers l'observation d'élèves novices et experts. L'analyse qualitative des résultats de nos observations nous a ainsi permis de relever des différences entre novices et experts du domaine relatives aux critères utilisés pour évaluer les informations trouvées en ligne lors de la recherche.

**Mots clés**

Crédibilité de l'information en ligne - fiabilité de l'information - qualité de l'information - connaissances dans le domaine - novices - experts - recherche informationnelle en ligne - recherche scolaire - enseignement secondaire.

## Sommaire

**Introduction** ..... 6

**Partie 1 : Etat de la question** ..... 8

1.1) Les jeunes et la recherche d'information en ligne ..... 8

*1.1.1 Internet : le média favoris des jeunes* ..... 8

*1.1.2 « Digital natives » ou « Digital naïves » ?* ..... 9

1.2) La crédibilité ..... 11

*1.2.1 Définition* ..... 11

*1.2.2 L'évaluation de la crédibilité sur Internet* ..... 13

*1.2.3 Les jeunes et l'évaluation de la crédibilité sur Internet* ..... 17

1.3) Évaluation de la crédibilité des experts et novices du domaine ..... 21

*1.3.1 Définition expert et novice du domaine* ..... 21

*1.3.2 Novices et experts du domaine dans la recherche informationnelle* ..... 22

*1.3.3 Novices et experts dans l'évaluation de la crédibilité des informations en ligne* ..... 23

**Partie 2 : Méthodologie** ..... 25

2.1) Description de la tâche et du matériel ..... 25

2.2) Echantillon ..... 26

2.3) Procédure ..... 27

**Partie 3 : Présentation des résultats** ..... 28

3.1) Comparaison des mentions de critères de crédibilité exprimés par les élèves experts et par les élèves novices ..... 28

3.2) Comparaison des critères de crédibilité mentionnés par deux groupes de novices dont l'un est constitué d'élèves observés en tant qu'experts dans la recherche précédente ..... 33

3.3) Comparaison des critères de crédibilité exprimés par le même groupe d'élèves, experts puis novices dans les deux recherches d'information ..... 37

**Partie 4 : Discussion** ..... 43

4.1) Objectifs de l'étude ..... 43

4.2) Principaux résultats ..... 43

4.3) Confrontation des résultats avec la littérature scientifique ..... 44

4.4) Limites ..... 46

**Conclusion** ..... 48

**Bibliographie** ..... 49

**Annexes** ..... 53

Annexe 1 : Grille d'observation ..... 53

Annexe 2 : Mentions des experts et des novices pour la recherche 2 sur la norme BBC. ..... 54

Annexe 3 : Critères de crédibilité mentionnés par les 2 groupes de novices et nombre de mentions ..... 61

Annexe 4 : Critères de crédibilité mentionnés par le groupe 2 pour la recherche 1 lorsqu'ils sont novices et pour la recherche 2lorsqu'ils sont experts ..... 64

# Introduction

Le monde des médias de la jeunesse d'aujourd'hui est presque entièrement numérique à travers les journaux et télévision en ligne, réseaux sociaux, …

Selon l'enquête du CRIOC[1], 96% des adolescents âgés entre 12 et 17 ans sont équipés d'un ordinateur connecté à Internet. Ils utilisent en moyenne 9,4 fois par semaine ce média, soit plus d'une fois par jour, et passent entre 1h et 2h quotidiennes sur Internet. Ainsi les jeunes utilisent beaucoup Internet et en dépendent fortement. Cependant selon Donnat (2008), l'usage principal du Web se fait dans un contexte privé : 83% des adolescents utilisent Internet chez eux contre 4% à l'école en dehors des utilisations en classe.

Ils voient Internet essentiellement comme un outil de divertissement même s'ils y ont aussi recours pour les recherches informationnelles qu'ils ont à réaliser. En effet, comme l'a indiqué Octobre (2009), les moteurs de recherche, premiers outils utilisés sur Internet, ont, dans bien des cas, remplacé la consultation des encyclopédies et des ouvrages, autrefois ressources incontournables pour la recherche informationnelle. Ce mouvement d'éloignement des médias traditionnels pour le cyberespace soulève des préoccupations importantes au sujet de la nature des informations obtenues par les élèves et leur capacité et volonté à évaluer efficacement cette information en ligne.

Toutefois, la prise de conscience des limites d'Internet a progressé : 68% des jeunes sont méfiants vis-à-vis des informations trouvées en 2006 contre 16% en 2000 selon Mediappro[2]. La formation à l'école sur les technologies numériques, qui s'est généralisée au cours de cette période, semble avoir porté ses fruits.

La notion de crédibilité est étudiée dans de multiples disciplines telles que la psychologie sociale, les sciences de l'information, la communication, les sciences de la santé ou encore le marketing. L'apparition d'Internet a entrainé un renouveau dans les recherches sur l'évaluation des informations par les usagers, du fait de ses caractéristiques différentes des médias traditionnels qui sont venues bouleverser les pratiques culturelles et informationnelles et les problèmes qu'elles soulèvent. Pourtant les études sur l'évaluation de la crédibilité des jeunes ne prennent pas en compte leur degré de connaissance dans le domaine et ont tendance à voir les élèves comme formant un groupe uniforme et homogène. Dès lors, l'intérêt de notre étude est de comparer l'évaluation de la crédibilité

[1] Les jeunes et Internet, juin 2008 [en ligne] http://www.crioc.be/FR/doc/x/y/document-3906.html

[2] Appropriation des nouveaux médias par les jeunes : une enquête européenne en éducation aux médias, 2006 [en ligne] http://www.clemi.org/fichier/plug_download/7449/download_fichier_fr_mediappro_light.pdf

des informations en ligne, par les élèves, en fonction de leurs connaissances dans le domaine.

Notre étude cherche donc à répondre à la question suivante : les connaissances préalables dans le domaine influencent-elles les élèves dans leur évaluation de la crédibilité des informations trouvées en ligne, lors d'une recherche informationnelle?

Pour cela, notre démarche de recherche consistera à observer les stratégies d'évaluation de la crédibilité des informations trouvées en ligne par les élèves selon s'ils sont novices ou experts dans le domaine. Les résultats seront ensuite confrontés afin d'observer si des différences apparaissent.

Plusieurs hypothèses sont avancées. La première est que les experts dans le domaine utilisent plus de critères de crédibilité que les novices. La seconde est que les experts dans le domaine font plus une analyse du contenu que les novices pour évaluer la crédibilité des informations trouvées. La troisième hypothèse est que les novices dans le domaine s'appuient essentiellement sur une analyse structurelle pour évaluer la crédibilité des informations trouvées. Enfin la quatrième est que les experts du domaine n'évaluent pas la crédibilité de l'information de la même façon que lorsqu'ils sont novices. Ainsi l'hypothèse principale de notre étude est qu'il y a des différences entre novices et experts du domaine dans leur évaluation de la crédibilité des informations trouvées en ligne.

Pour tenter de répondre à notre question de recherche, dans une première partie, un état de la question sera d'abord dressé autour des études sur les pratiques informationnelles en ligne des jeunes et plus particulièrement sur leurs jugements de la crédibilité des informations sur Internet d'une part et sur l'évaluation de l'information chez les experts du domaine et les novices d'autre part. La méthodologie de recherche et le dispositif d'observation seront ensuite décrits dans une seconde partie. Dans une troisième partie, les résultats de nos observations seront présentés. Enfin une discussion des ces résultats sera proposée dans une quatrième partie.

# Partie 1 : Etat de la question

## 1.1) Les jeunes et la recherche d'information en ligne

### 1.1.1 Internet : le média favoris des jeunes

Les adolescents, nés avec Internet, estiment, pour la plupart, que ce média apparaît comme le plus utile quelque soit la pratique qu'ils en font. C'est d'ailleurs souvent l'unique ressource vers laquelle ils vont pour rechercher des informations. Il est vrai qu'Internet est une source informationnelle précieuse car elle permet un accès rapide aux informations sans avoir à fournir d'efforts particuliers. Le Web offre en effet beaucoup plus de possibilités que les canaux traditionnels de l'information. Ainsi, Internet est prisé par les jeunes générations car il permet un accès à l'information qui satisfait aux exigences de l'immédiateté et de la gratuité selon Beguin-Verbrugge (2006). Agosto (2002) ajoute l'interactivité, la facilité apparente d'utilisation et la variété d'informations présentes pour expliquer le succès de ce support informationnel auprès des jeunes générations. Cependant, contrairement aux médias traditionnels, sur le Web il y a une convergence des genres d'informations, un mélange des différents types de contenus : publicitaires, commerciaux, personnels et informationnels. Les usagers sont alors confrontés à une large gamme d'objets hétérogènes.

De plus le Web est un contexte vaste en constante évolution ce qui pose le problème de son volume et de sa croissance non contrôlée. Or le référencement et les systèmes organisationnels présents dans les lieux informationnels traditionnels, tels que les bibliothèques, n'existent pas sur le Web comme le souligne Burbules (2001).

D'autre part, le fonctionnement ouvert du numérique a profondément modifié les modes de production des contenus culturels mais aussi le système de « labellisation » comme le rappelle Octobre (2009). Avec le Web, toute la chaîne de production et de validation de l'information est redéfinie ; de l'auteur à l'œuvre, en passant par les médiateurs des œuvres. L'édition numérique est en effet facilité car elle ne nécessite pas de passer par des instances de validation ni d'avoir des compétences techniques très développées. Ainsi chaque internaute est un auteur potentiel, ce qui conduit au développement des sources amateurs sur le Web et, de ce fait, à une profusion de l'information disponible comme l'expliquent Naumann & Rolker (2000). Avec le processus éditorial traditionnel, les moyens par lequel l'information arrive à impression est connu, or avec le Web, n'importe

qui peut être éditeur d'informations, personne n'a à examiner ni à approuver le contenu informationnel avant qu'il ne soit mis à disposition de tous selon Robins & Holmes (2008). En outre, la facilité de publication entraine une potentielle distribution d'informations inexactes, ce qui peut avoir des impacts plus ou moins graves. Dans le monde de l'impression traditionnel la qualité est déduite de critiques ou de la réputation de la maison d'édition, les gens peuvent alors juger la qualité et l'autorité de la publication papier avec peu de difficultés, parce qu'ils ont accumulé des connaissances et des expériences avec les ressources traditionnelles. Sur le Web, d'après Rieh (2002), cette tâche est plus compliquée car il n'existe aucun mécanisme de contrôle de la qualité, aucune autorité centrale ne vérifie la production et la diffusion de l'information**.**
Enfin la facilité de manipulation des données, telle que la duplication et la diffusion, caractéristique essentielle des systèmes d'information numériques, entraine une vulnérabilité des contenus face aux modifications selon Danielson (2006).

Dès lors, plusieurs caractéristiques d'Internet, comme son manque de contrôle, la facilité de publication ou d'altération des contenus, font que l'évaluation de la crédibilité doit être une préoccupation importante pour les internautes. En effet même si certains sites Web ont des informations officielles telles que les journaux en ligne ou les sites institutionnels, la majorité des sources en ligne sont à vérifier. Cependant, la recherche sur le Web présente de nombreux avantages auxquels les élèves ne sont pas prêts à renoncer : rapidité et facilité d'accès, présentation attractive des contenus et multiplicité des sources, d'après la conclusion de l'étude de l'OPTEM en 2007[3]. Ainsi face à la complexité du Web et aux changements qu'il a entrainé, nous pouvons nous demander si les jeunes possèdent les compétences nécessaires pour une utilisation raisonnée des informations en ligne.

### 1.1.2 « Digital natives » ou « Digital naïves » ?

Les habiletés techniques dont font preuve la plupart des jeunes « digital natives » selon l'expression de Prensky[4], n'est pas synonyme d'autonomie intellectuelle face à l'information. Il leur manque bien souvent des habiletés informationnelles. Lafargue[5]

[3] *Safer Internet for children: qualitative study in 29 european countries*, mai 2007 [en ligne] http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/quali/ql_safer_internet_summary.pdf Anglais (Etats-Unis)
[4] PRENSKY, Marc (2004). *What can you learn from a cell phone?–Almost anything.* [en ligne] http://www.marcprensky.com/writing/Prensky-what_Can_You_Learn_From_a_Cell_Phone-FINAL.pdf Anglais (Etats-Unis)
[5] GIRARDEAU, Astrid (2010) *Les jeunes ne sont plus intéressés par l'outil-ordi.* [en ligne] http://www.liberation.fr/vous/0101623564-les-jeunes-ne-sont-plus-interesses-par-l-outil-ordi

emploie d'ailleurs le terme de « digital naïves » pour désigner cette génération grande consommatrice des technologies de l'information et de la communication.

Au travers des nombreuses études sur les pratiques numériques des jeunes, telles que celle de Flangin et Metzger (2010), il apparaît que ces derniers s'estiment être des utilisateurs « hautement qualifiés » puisque habitués à se servir des nouvelles technologies. Il est vrai qu'ils possèdent des habiletés technologiques et savent manier l'outil informatique qui leur est familier puisqu'ils ont grandi avec. Leurs connaissances de l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet sont généralement intuitives. Ils n'ont jamais réellement appris à se servir d'Internet, la relative aisance dans l'utilisation des médias électroniques dont ils font preuve a été acquise par tâtonnement, par apprentissage vicariant informel, en observant les membres de leur cercle familial et amical, d'après l'enquête Mediappro de 2006. En effet, le maniement des outils et langages techniques est largement acquis hors de l'école puisque avant même de suivre une formation scolaire sur l'usage des TIC[6], les jeunes utilisent déjà Internet chez eux. Cependant, la simple utilisation, même fréquente des outils numériques et d'Internet ne suffit pas à la construction d'une réelle compréhension du fonctionnement de ceux-ci. De plus, leur technicité est souvent limitée car ils font un usage très restreint du Web. En effet il n'utilise qu'une infime partie des possibilités qu'offre Internet, par exemple ils ne se servent bien souvent que des moteurs de recherche.

D'autre part, au-delà de leurs habiletés techniques restreintes, les diverses études montrent que la jeune génération fait preuve de très peu d'habiletés informationnelles. En effet, d'après l'étude de Kredens & Fontar (2010), les activités des jeunes sur Internet, qui se diversifient avec l'âge, relèvent essentiellement du ludique et du divertissement et très peu de la recherche informationnelle. L'utilisation du Web pour la recherche scolaire n'arrive qu'en 6ème position après le visionnage de vidéo, l'écoute de musique, les jeux en ligne, la recherche personnelle et la communication virtuelle. Les jeunes ne sont donc pas habitués à faire des recherches informationnelles scolaires en ligne. Lankes (2007) a d'ailleurs constaté que, pour les jeunes, la recherche informationnelle consiste à trouver une réponse à la question de recherche sans chercher à développer une compréhension progressive du thème de recherche.

Enfin selon Fluckiger (2008) les adolescents ne prennent pas de recul sur le tri et la validation de l'information, ils en font une utilisation non raisonnée. L'auteur constate aussi que les jeunes associent souvent le moteur de recherche Google, qu'ils utilisent quel

[6] Technologies de l'Information et de la Communication

que soit le besoin (divertissement ou recherche informationnelle) à Internet. Pour eux il s'agit d'une seule et même chose, ce qui tend à montrer leur manque de connaissances dans le fonctionnement et l'organisation du Web.

Ainsi les adolescents apparaissent de plus en plus autonomes dans leurs recherches avec le Web car ils peuvent accéder à l'information hors des murs de l'école ou de tout autre lieu culturel et informationnel. Cependant cette désinstitutionalisation et ce désencadrement de l'information les exposent plus aux contenus erronés et, sans moyens pour appréhender les informations en ligne, ils risquent d'être vulnérables face aux contenus du Web. En effet, bien que les élèves s'appuient fortement sur Internet pour une large variété de fins, nous pouvons douter des leurs habiletés techniques et informationnelles, acquises le plus souvent en observant des utilisateurs non avertis. En effet un constat récurrent dans les diverses études sur les pratiques numériques est qu'ils manquent d'un certain recul face à Internet, notamment du fait qu'ils sont nés avec et en font une utilisation bien souvent quotidienne. L'enquête de Flanagin et Metzger (2010), selon laquelle les jeunes jugent plus crédibles les informations du Web que les adultes parmi les différents médias existants, rend compte de cette absence de prise de recul. Il apparaît donc nécessaire que les adolescents, qui forment un groupe particulièrement avide de l'Internet, soient sensibilisés, dans le cadre scolaire, aux enjeux autour de ce média et acquièrent des compétences informationnelles tout au long de leur scolarité, pour en faire un usage raisonné.

## 1.2) La crédibilité

### 1.2.1 Définition

L'évaluation de la crédibilité est une activité omniprésente du jugement humain étant donné que les gens doivent constamment prendre des décisions sur la valeur de l'information dans une grande variété de contextes de la vie quotidienne. C'est un processus cognitif et affectif par lequel l'information est filtrée et sélectionnée.

Il n'y a pas de définition unique de la notion de crédibilité. L'idée communément acceptée est que la crédibilité représente la « believability », c'est-à-dire le fait qu'un message ou une source soit croyable comme l'ont indiquée Fogg & Tseng (1999). Pour Liu

(2004), la crédibilité est la mesure dans laquelle l'usager pense que l'information est véridique, fiable, exacte, compétente.

Ainsi le champ d'études sur la crédibilité est interdisciplinaire et les définitions varient selon la discipline. En sciences de l'information la crédibilité est souvent associée à la qualité perçue de la source ou du message. Selon Serres (2010) il s'agit de la qualité rendant quelque chose susceptible d'être cru ou digne de confiance. En effet, selon Wilson[7], la crédibilité est un aspect principal de la qualité de l'information.

D'après Fogg & Tseng (1999), la crédibilité d'une information est déterminée par l'usager en fonction des caractéristiques de la source ou du message qui font que l'information semble croyable, plausible, digne de confiance. Elle ne réside donc pas dans un objet, une personne ou une information, elle n'est pas la propriété de l'information ou de la source mais une propriété qui est jugée par le récepteur de l'information. Ainsi lorsqu'on parle de la crédibilité c'est toujours de la perception de la crédibilité.

Pour Danielson (2006), la crédibilité a deux dimensions:

- la fiabilité : volonté perçue d'une source à fournir des informations précises ; moralité de la source
- l'expertise : capacité perçue d'une source à fournir une information précise ; habileté de la source.

Selon lui l'individu fait donc à la fois une évaluation de la fiabilité et de l'expertise pour arriver à une évaluation globale de la crédibilité.

Fogg & Tseng (1999), distinguent quatre types de crédibilités:

- *la crédibilité présumée* qui repose sur la culture de l'usager : hypothèses, représentations, croyances, stéréotypes
- *la crédibilité réputée* : selon la réputation, la notoriété, l'affiliation d'une source à une autorité.
- *la crédibilité de surface* : l'individu croit en une source ou non à partir d'une simple inspection de celle-ci (apparence, forme,…) ;
- *la crédibilité d'expérience* : l'individu croit en une source en se basant sur l'expérience qu'il à déjà avec celle-ci.

En effet, Wathen et Burkell (2002) expliquent que la crédibilité se détermine selon:

- les caractéristiques de la source : contenant ;
- les caractéristiques du message : contenu ;
- les caractéristiques du récepteur : contexte culturel, croyances, expériences.

[7] BURKELL, Jacquelyn, WATHEN, Nadine (2002). Believe it or not: factors influencing credibility on the Web. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 53, n°2, p.134-144. Anglais (Etats-Unis).

Pour Naumann & Rolker (2000), la qualité de l'information est donc influencée à la fois par la perception de l'utilisateur et par l'information elle-même.

Ainsi, la crédibilité est multidimensionnelle car à la fois cognitive, sociale et culturelle, et se détermine selon plusieurs critères souvent combinés. De plus les nombreuses définitions qui ont été formulées mettent en avant la subjectivité de l'évaluation de la crédibilité. En effet il s'agit d'un jugement à la fois conscient et inconscient, sur la base de facteurs externes et internes, qui fait appel aux expériences de l'individu et à ses socialisations.

### 1.2.2 L'évaluation de la crédibilité sur Internet

Avec Internet, l'évaluation de la crédibilité à eu un regain d'intérêt du fait de ses caractéristiques différentes des canaux informationnels traditionnels. Avant l'avènement du Web, l'évaluation de la qualité de l'information été réalisée en amont par des instances de validation reconnues (éditeurs, journalistes,…) et par les professionnels de la documentation (bibliothécaires,…). Les usagers n'accédaient alors qu'à des informations déjà filtrées comme le rappellent Rieh et Danielson (2007). Or le problème de l'évaluation de l'information devient de plus en plus important avec le Web et son nombre croissant de documents provenant de l'auto- édition. Les internautes sont confrontés à des informations qui n'ont pas été vérifiées, ils doivent alors eux-mêmes les filtrer. Les individus disent effectivement plus vérifier l'information sur Internet car ils ont conscience qu'il diffère des médias classiques. Or, les nombreuses variables présentent sur le Web viennent complexifier l'évaluation de la crédibilité.

Danielson (2006) énonce à ce propos 4 caractéristiques générales qui viennent compliquer les stratégies des utilisateurs du web dans leur évaluation de la crédibilité :

- l'absence de filtrage ;
- la forme du support ;
- l'ambiguïté des sources ;
- la nouveauté du Web et l'absence de normes d'évaluation.

La crédibilité des informations sur Internet doit donc être examinée différemment que sur les médias traditionnels car les méthodes classiques d'évaluation de la crédibilité ne conviennent pas au Web en raison de sa structure complexe et de ses caractéristiques telles que l'hypertextualité et l'absence de référencement selon Burbules (2001). En effet, les critères traditionnels d'évaluation de la qualité semblent applicables au contexte des

documents numériques mais ceux-ci présentent des complexités par rapport aux documents imprimés qui rendent difficile l'analyse des informations en ligne d'après Fritch & Cromwell (2001). Puisque l'autorité n'est pas nécessairement identifiée sur le Web, le sujet doit utiliser de nombreux critères d'évaluation afin de rendre son jugement.

La notion de crédibilité traditionnelle s'est donc décomposée en de nombreux critères avec Internet. Rieh et Belkin (cités par Burkell et Wathen) ont mis en avant sept caractéristiques de l'information qui viennent affecter le jugement de crédibilité sur le Web :

- la source
- le contenu
- le format
- la présentation
- la mise à jour
- la précision
- la vitesse de chargement

D'après Robins et Holmes (2008), l'analyse d'un site Web mobilise donc l'individu à 3 niveaux :

- « viscéral » (qui est inconscient et instinctif): esthétique de l'interface ;
- comportemental : interactivité, navigation sur le site ;
- de réflexion : évaluation du contenu

Des critères cognitifs et affectifs entrent ainsi en jeu dans l'évaluation de la crédibilité.

Les individus font donc à la fois une analyse structurelle et une analyse du contenu de l'information comme l'expliquent Naumann & Rolker (2000)

#### *1.2.2.1 Analyse structurelle/de surface*

Sur Internet, les indices de fond demandant plus d'efforts cognitifs et de temps, les individus ont tendance à évaluer en fonction de la surface, du graphisme.

La première impression d'un site est déterminante selon Robin et Holmes (2008). Elle fait que l'utilisateur reste ou non sur la page Web. Avant toute lecture, où d'autres processus cognitifs ont lieu, des jugements préconscients s'opèrent, fondés sur des éléments de conceptions visuelles. Le contenu avec la meilleure interface est souvent jugé le plus crédible. Wathen et Burkell (2002) font le même constat : en entrant dans un site Web, l'utilisateur effectue des jugements immédiats sur les caractéristiques de surface du site. Ainsi pour Robin et Holmes, ce sont d'abord des critères qu'ils appellent « viscéraux » qui entrent en jeu dans l'évaluation de la crédibilité. Ils sont liés à des réactions subjectives face à des stimuli présents lorsque l'utilisateur consulte un site web (couleurs, disposition,…). Ces critères sont principalement influencés par le visuel et non la

cognition. L'attrait visuel est donc le premier déterminant d'une réaction positive à un site Web ; l'apparence et le design, la vitesse de chargement, l'organisation du site sont autant d'aspects que l'individu va évaluer. Si cette évaluation est positive, l'individu passera à d'autres niveaux d'évaluation. Sinon il sera susceptible de quitter le site avant même d'avoir analysé le contenu informationnel. Ce sont Hovland et Weiss (1951) qui ont été les premiers à produire des preuves empiriques montrant que la perception de crédibilité d'un message est fortement influencée par sa source. Un même contenu, présenté par 2 sources différentes, l'une digne de confiance, l'autre douteuse sera perçu différemment au profit de celui émanant de la source digne de confiance. Cependant pour Liu (2004), même s'il existe une interaction entre esthétique et jugement de crédibilité, celle-ci reste minime.

D'autre part, les genres de sources influence aussi la perception de la crédibilité des informations présentées. Les sites commerciaux ou présentant beaucoup de publicité, sont souvent perçus comme non crédibles selon Liu (2004). D'après lui, l'origine des documents a aussi un impact sur la perception de la crédibilité ; un document en ligne issu d'une source imprimée, tel qu'un article de journal, augmente la crédibilité du fait de l'expérience qu'a l'individu avec l'imprimé et du filtrage effectué en amont par des professionnels de l'information.

De plus, avant même de procéder à une analyse du contenu, les individus regardent souvent si la source émane d'un organisme reconnu selon Sundar (2008). Ils s'appuient plus sur l'autorité institutionnelle (l'organisme) que sur l'autorité individuelle (l'auteur). En effet, le nom de l'auteur est bien souvent inconnu pour les usagers et vérifier son statut demande plus de temps contrairement à l'autorité institutionnelle, rapide à déterminer, notamment à partir de l'adresse Web et des informations présentent sur l'interface. Cependant, la perception de l'autorité et de la fiabilité d'une source peut provoquer un effet de halo comme l'explique Lankes (2007). Une personne ou une institution peut être considérée comme fiable et avoir une autorité dans un domaine et ainsi être présumée fiable dans d'autres domaines sans avoir pourtant les qualifications nécessaires à ces domaines.

Fogg et al. (2002), d'après leur enquête auprès de 2500 personnes, ont mis en avant 18 critères de crédibilité mentionnés. Parmi les trois plus cités, deux relèvent d'une analyse structurelle/de surface puisqu'il s'agit du graphisme et de la structuration de l'information. Le contenu de l'information est le 3ème critère de crédibilité le plus cité.

#### *1.2.2.2 Analyse du contenu*

Les individus jugent l'information plus crédible lorsqu'ils perçoivent l'auteur comme objectif. En effet, la présentation de faits est appréciée contrairement aux simples dires ou opinions sans preuves concrètes.

De plus, la syntaxe à un impact sur le jugement de la crédibilité selon Liu (2004). Les fautes d'orthographes, les défauts logiques ou l'emploi de termes subjectifs sont signes d'amateurisme pour les usagers et ont tendance à entrainer un jugement négatif de la crédibilité de l'information.

D'autre part, l'inclusion de références favorise un jugement positif de la crédibilité. Cependant la présence de liens invalides risque au contraire de mettre en doute la mise à jour régulière de l'information et donc d'entrainer un jugement négatif.

#### *1.2.2.3 Subjectivité de l'évaluation de la crédibilité*

La motivation est la clé des efforts de vérification pour Rieh et Hilligoss (2007). En effet, en fonction des motivations des individus, le nombre et le types de critères de jugement de crédibilité varient selon Danielson (2006).

De plus, le niveau de difficulté de l'information perçu peut avoir un impact positif ou négatif dans l'évaluation de l'information selon Agosto (2002). Pour certain une information difficile à comprendre est signe qu'elle émane d'un spécialiste dans le domaine et donc qu'elle est crédible.

Les connaissances et expériences de l'usager entrent aussi en jeu. Lors de recherches informationnelles, l'individu effectue des jugements prédictifs et évaluatifs selon Wilson (1983). Lors du jugement prédictif, il fait des hypothèses sur la réponse à sa question, sur ce qu'il s'attend à trouver. Le jugement évaluatif consiste à évaluer le contenu de l'information trouvée suite à la recherche. Ainsi quand l'individu a des connaissances, souvent il ne s'arrête qu'au jugement prédictif sans faire un jugement évaluatif. Il a tendance à ne trouver crédible que ce qui corrèle avec ses hypothèses. Au contraire quand l'individu n'a pas, ou très peu, de connaissances au préalable, il effectue les 2 types de jugements. C'est ainsi que moins l'individu a des connaissances plus il multiplie les sources afin de les comparer et de confronter les informations présentées, d'après les résultats de Rieh et Hilligoss (2007). La structure du Web favorise d'ailleurs cette multiplication des sources rapidement. De plus les individus ont tendance à percevoir plus crédibles l'information qui est conforme à leurs croyances antérieures.

Ainsi il existe un éventail de stratégies d'évaluation de la crédibilité. Les jugements de crédibilité des sources (contenant) et du message (contenu) sont intimement liés ; ils

s'influencent mutuellement. Les sources perçues comme crédibles sont susceptibles de contenir des messages crédibles et des messages jugés crédibles sont susceptibles de provenir de sources crédibles. Cependant dans les diverses études, un constat récurrent ressort : les gens savent qu'ils doivent faire une analyse critique de l'information en ligne, pourtant la plupart prête rarement attention à la crédibilité des sources en ligne faute de temps. Quand ils le font, ils ne se basent que sur des éléments superficiels car le coût temporel et cognitif est moindre. En effet, selon Simon (1955), en raison des contraintes de temps et de limites cognitives, il n'est pas possible pour les individus d'examiner tous les résultats potentiels de décision, ils fonctionnent rationnellement dans des limites pratiques. Agosto (2002), pour décrire ce comportement, parle de « rationalité limitée ». Ainsi souvent les individus choisissent des documents en ligne rapides d'accès, qui leur semble assez bons pour répondre à leurs besoins informationnels même s'ils ont conscience que ce ne sont pas nécessairement les résultats optimaux. Les études mettent en avant une prédominance très nette des critères de présentation, les individus font essentiellement un jugement de crédibilité de surface en n'examinant que la source d'information et non pas le message.

### 1.2.3 Les jeunes et l'évaluation de la crédibilité sur Internet

Les jeunes s'appuient fortement sur le Web pour une large variété de fins pourtant 75,8% pensent que les informations trouvées sur Internet ne sont pas forcément fiables d'après l'enquête de Kredens et Fontar (2011). Ainsi la majorité semble avoir conscience du caractère potentiellement erroné des informations récoltées sur le Web. Pourtant d'après l'étude de Flanagin et Metzger (2010), les adolescents classent ce média comme la source la plus crédible pour les recherches scolaires, viennent ensuite les livres puis les interlocuteurs, contrairement aux adultes qui ont plus confiance dans les canaux informationnels traditionnels. En effet, Lubans (cité par Flanagin et Metzger)[8] a constaté que même si une majorité d'élèves pense qu'Internet leur permet de trouver un grand nombre de sources, une minorité pense qu'il améliore la qualité globale de leur travail. Ainsi ce résultat suggère que les étudiants apprécient la capacité de l'Internet pour leur fournir des ressources d'information, mais la qualité de ces ressources n'est pas nécessairement importante pour eux selon Sundar (2008). D'après l'enquête de 2003 du CLEMI, ils n'interrogent pas spontanément la crédibilité de l'information. Ils vérifient

[8] FLANAGIN, Andrew, METZGER, Miriam (2010). Kids and Credibility: An Empirical Examination of Youth, Digital Media Use, and Information Credibility. Cambridge: The MIT Press. Anglais (Etats-unis).

moins l'information qu'ils trouvent en ligne que les adultes car pour eux la question ne se pose pas plus pour Internet que pour les autres médias, sauf pour les pages personnelles, lieu d'expression et d'opinions individuelles dont ils reconnaissent la nature subjective. Cependant ils disent porter plus d'importance à la crédibilité lorsque leur recherche porte sur le scolaire plutôt que pour des renseignements personnels ou du divertissement. Ces préoccupations différenciées pour la crédibilité dépendent du but de la recherche selon Rieh et Hilligoss (2007).

Il y a donc une disparité entre la croyance des jeunes en la crédibilité d'Internet et leur fréquence de vérification de l'information qui est faible. Leur attitude critique face aux informations en ligne se forge avec l'âge comme le montre l'enquête de Flanagin et Metzger (2010), selon laquelle les adolescents les plus âgés accordent une plus grande diversité de critères d'évaluation et plus de rigueur pour juger la crédibilité. Ce constat peut s'expliquer par le développement cognitif ainsi que par l'augmentation des expériences avec Internet et la formation à l'évaluation de l'information en ligne durant la scolarité.

La validation, par les élèves, de l'information provenant de canaux traditionnels est souvent réalisée en se référant à la réputation et en s'appuyant sur son expérience personnelle. Or, pour les informations obtenues sur Internet, ces stratégies ne sont pas toujours efficaces ou possibles. Flanagin et Metzger (2010), suite à leur enquête sur un échantillon représentatif de 2747 enfants américains âgés entre 11 et 18 ans, ont ainsi mis en avant sept critères de vérification de l'information en ligne par les jeunes:

- de l'approbation d'autres sites ;
- du professionnalisme de l'information ;
- actualité ;
- exhaustivité ;
- cohérence avec d'autres sources ;
- objectivité ;
- l'adresse du site.

Ils ont ainsi distingué 3 méthodes employées par les jeunes pour évaluer la crédibilité de l'information :

- analytique : analyser soigneusement le contenu ;
- heuristique : sentiment, intuition : permet la prise de décision rapide ;
- fondés sur le groupe : appel à autrui (pair, adulte,…) pour demander un avis.

Les enfants interrogés ont indiqué qu'ils utilisent plus souvent la méthode analytique. Ces résultats encourageants sont cependant à interpréter avec prudence. L'enquête, réalisée à partir de questionnaires, peut présenter des biais de désirabilité sociale.

#### *1.2.3.1 Méthode analytique*

Les jeunes souvent ne regardent pas si l'information est crédible mais si elle répond à la question posée c'est-à-dire si elle est pertinente et si elle apporte de la nouveauté par rapport à ce qui a déjà été trouvé. Ils montrent moins d'intérêt pour l'évaluation de la crédibilité selon Francke, Limberg et Sundin(2011).

De plus, ils s'appuient beaucoup sur leurs connaissances antérieures d'après Julien & Barker (2008). Ils sélectionnent les informations qui sont en adéquation avec leurs propres idées, ils évitent ainsi tout conflit cognitif selon Chung et Neuman (2007).

D'autre part, Francke, Limberg, Sundin (2011), ont mis en avant l'importance de la « crédibilité de l'équilibre » ou « crédibilité relationnelle » pour les élèves, lorsqu'ils n'ont pas de connaissances dans le domaine. C'est-à-dire qu'ils ont tendance à comparer diverses sources pour les évaluer entre elles. En effet l'étude de Francke, Limberg, Sundin (2011) fait aussi ressortir les difficultés qu'ont les élèves à évaluer la crédibilité notamment pour les informations trouvées lors de recherches scolaires, c'est pourquoi ils multiplient les sources pour rapprocher les informations et en déduire leur véracité. Ces résultats correspondent à ceux de l'enquête de l'OPTEM de 2007 qui montrent que les jeunes, pour s'assurer la fiabilité des sources, comparent plusieurs sites sur le même sujet, repérant ainsi les sites jugés « sérieux ».

Cependant, un document unique contenant toute l'information et épargnant la consultation d'autres sources est préféré par les adolescents. La quantité est souvent signe de qualité pour les jeunes. Ils évitent toute charge cognitive et appliquent le « principe du moindre effort » selon Agosto (2002). Cette attitude est confortée car souvent les sources du produit final (devoir maison, exposé,…) sont très peu discutées ce qui tend à favoriser la quantité d'information au détriment de l'évaluation de la qualité de l'information selon Francke, Limberg et Sundin (2011).

Enfin, ils évitent les sites surchargés de publicités et sélectionnent de préférence des sites provenant d'une autorité institutionnelle d'après l'étude de l'OPTEM (2007)

#### *1.2.3.2 Méthode heuristique*

Les préoccupations de vitesse et de commodité entrent parfois en conflit avec les préoccupations de la crédibilité d'après Rieh et Hilligoss (2007). Lorsque les élèves doivent choisir entre une ressource rapidement accessible et une plus crédible mais moins

accessible, ils sont prêts à compromettre la crédibilité, à lui donner moins de priorité en faveur de la rapidité et de la facilité.

De plus, selon Shenton et Dixon (2004), les jeunes tendent à simplifier le processus de recherche en s'appuyant surtout sur les images présentent sur les sites pour comprendre rapidement l'information sans avoir à lire le contenu. Ce constat est le même pour Flanagin et Metzger (2010), qui remarquent que la présence d'images peut remplacer 2 critères : la précision et la validité de l'information. Cette stratégie permet de fournir moins d'efforts cognitifs. En effet, les élèves privilégient la pertinence des informations et n'évaluent que rarement la crédibilité selon Agosto (2002). La plupart du temps, ils cherchent seulement à répondre au travail demandé par le professeur sans chercher à construire progressivement une compréhension du thème de recherche.

D'autre part, d'après l'étude de Hargittai et al (2010), beaucoup d'adolescents font confiance à un site car il apparait en 1er résultat sur le moteur de recherche. Les élèves ont « foi » dans les moteurs de recherche et ne vérifient que rarement la crédibilité des résultats proposés par ceux-ci.

#### *1.2.3.3 Méthode fondée sur le groupe*

Les élèves ont parfois recours à des évaluations de crédibilité d'autres personnes pour pouvoir faire leur propre jugement, ils utilisent d'ailleurs des sites conseillés par leurs professeurs d'après Rieh et Hilligoss (2007).

Par ailleurs, ils sollicitent parfois leur entourage pour vérifier la fiabilité de l'information selon Shenton et Dixon (2004). Cependant ils demandent rarement de l'aide aux adultes bien qu'ils en éprouvent parfois le besoin, pour éviter de perdre du temps dans leur recherche. Ils estiment que les adultes peuvent être de bons conseils mais risquent de leur proposer des solutions couteuses en temps.

De plus Lankes (2007) met en avant le poids de la communauté virtuelle puisque les jeunes fondent parfois leur avis à partir de commentaires, de réactions, de critiques laissés par des internautes lambda.

#### *1.2.3.4 Subjectivité de l'évaluation de la crédibilité*

Les élèves n'accordent pas d'importance aux mêmes critères. Par exemple dans l'étude de Francke, Limberg et Sundin (2011), il ressort que pour certains, les sites commerciaux sont crédibles car ils sont professionnels, pour d'autres non car ils ne sont pas objectifs. Pour des élèves Wikipédia est une source sûre car, s'il y a des erreurs, elles peuvent être rapidement et facilement corrigées par un grand nombre. Pour d'autres ce n'est pas une ressource à utiliser car n'importe qui peut participer à sa rédaction. Enfin,

certains estiment que la présence d'arguments et de contre arguments dans un même texte est signe d'incertitude de l'auteur et d'incohérence alors que d'autres jugent que c'est une preuve de la neutralité et de l'objectivité de l'auteur.

Ainsi l'évaluation de la crédibilité n'est pas une préoccupation majeure pour les élèves du secondaire lorsqu'ils rencontrent des informations en ligne, ce n'est pas un facteur important pour retenir une source selon Agosto (2002). Les adolescents s'appuient beaucoup sur des aspects techniques pour évaluer la crédibilité et finalement peu sur le contenu informationnel selon Kredens et Fontar (2010). Ils accordent plus d'intérêt à la conception graphique qui est pour eux un signe de qualité de l'information. Ainsi, comme les adultes, les jeunes pratiquent essentiellement une évaluation de surface. Ils portent surtout des jugements de crédibilité sur la source et rarement sur le message d'après Julien & Barker (2008). Cependant nous pouvons nous demander si en fonction du contexte, les élèves appliquent les mêmes méthodes pour évaluer la crédibilité. Cette question est notamment soulevée par Francke, Limberg, Sundin (2011), selon qui le jugement de crédibilité doit être interprété par rapport à des situations particulières. En effet selon Wathen et Burkell (2002), l'activité de recherche, particulièrement sur Internet, dépend des circonstances matérielles et sociales de son exercice. Il semble donc nécessaire de prendre en compte le contexte dans lequel est l'élève lorsqu'il fait une recherche informationnelle.

## 1.3) Évaluation de la crédibilité des experts et novices du domaine

### 1.3.1 Définition expert et novice du domaine

Trois types d'expertises entrent en jeu dans l'activité de recherche informationnelle d'après la littérature en sciences de l'information et de la communication. Il s'agit de l'expertise du domaine, l'expertise en recherche d'information et l'expertise des systèmes informationnels. Nous nous intéressons ici au premier type d'expertise ; celle du domaine.

Différentes définitions entourent la notion d'expertise puisque selon Rogalski et Marquié (2004), celle-ci peut-être définie selon différents niveaux. Une définition de faible niveau serait la simple expérience dans le domaine et un niveau plus haut serait l'excellence dans le domaine.

D'après Marchionini (1995), l'expertise du domaine est relative aux connaissances et savoirs que l'individu a sur le thème de recherche.

Selon Tabatabai et Shore (2005), les experts ont des connaissances préalables dans le domaine de leur recherche. Ces connaissances ont été acquises au fil des années, lors d'apprentissages formels ou informels. Au contraire, les novices n'ont pas de modèle mental établi sur le sujet de recherche selon Jenkins et al. (2003).

Chi (2006) explique par ailleurs que les représentations mentales des experts et des novices diffèrent à la fois dans la profondeur et dans la structure des connaissances. Les experts ont des connaissances plus profondes, plus solides et bien intégrées dans des schémas mentaux. Leur représentation de la connaissance est plus efficace, la récupération et le traitement des connaissances préalables est plus rapide. Ainsi, d'après Gobbo et Chi (1986), les connaissances plus structurées des experts comparées aux novices, leur permettent d'utiliser ces connaissances de manière plus sophistiquée.

L'expertise du domaine correspond donc aux connaissances dont dispose le chercheur sur le thème de la recherche. L'expertise est généralement évaluée par le niveau d'étude ou les connaissances disciplinaires relatives au thème de la recherche d'information (formation scolaire, niveau scolaire/universitaire, etc).

### 1.3.2 Novices et experts du domaine dans la recherche informationnelle

De nombreuses études portant sur la distinction entre novices et experts du domaine ont fait apparaître des différences sur leurs comportements de recherche puisque d'après Thatcher (2006), dans toute recherche informationnelle, des facteurs individuels interviennent tels que la connaissance dans le domaine.

En effet, selon Hirsh (1995), les niveaux de connaissances dans le domaine influencent la façon dont les individus recherchent pour obtenir des informations.

Par exemple, pour Jenkins et al. (2003), la recherche informationnelle apparait plus difficile pour les novices du domaine et leur donne une charge cognitive plus importante que pour les experts.

Cependant, Vibert (2009) constate que les habiletés informationnelles des experts du domaine semblent réutilisées lors de recherches pour lesquelles ils sont novices. Toutefois, selon lui, les connaissances du domaine n'affectent pas les performances globales du chercheur dans sa recherche d'informations. Zhang et al. (2005) font le même constat en expliquant que le niveau de connaissance du domaine a un effet sur le comportement de recherche mais pas sur l'efficacité de la recherche.

Ainsi, pour Tabatabai et Shore (2005), seule la connaissance dans le domaine ne suffit pas, il est aussi important d'avoir des connaissances et compétences dans la recherche informationnelle.

A travers la littérature scientifique, quels que soient les résultats selon les études, il semble donc avéré que les connaissances préalables dans le domaine aient un impact dans le comportement adopté lors du processus de recherche informationnelle. Cependant peu d'études ont observé l'impact des connaissances du domaine sur l'évaluation de la crédibilité des informations.

### 1.3.3 Novices et experts dans l'évaluation de la crédibilité des informations en ligne

Selon Jenkins et al. (2003), l'expertise du domaine affecte à la fois la recherche et l'évaluation de l'information trouvée. Les novices font essentiellement une évaluation formelle de la crédibilité de l'information et très peu une évaluation sur le contenu. En effet, n'ayant pas assez de connaissances pour prendre des décisions quant au contenu de l'information, les novices s'appuient alors sur les aspects formels de l'information et la source. Les novices sont également plus touchés par le graphisme et l'esthétique que les experts. Brand-Gruwel et al. (2005) font le même constat car selon eux, les experts regardent plus le contenu informationnel et évaluent plus la fiabilité et la qualité des sources que les novices. En effet, pour Navarro-Prieto (1999), la qualité de la source à plus d'importance pour les experts que pour les novices.

Ainsi, d'après Gerjets et Kammerer (2010), les chercheurs d'information ayant le moins de connaissances dans le domaine ont tendance à mettre en œuvre principalement une évaluation heuristique alors que les experts du domaine, en plus d'une évaluation heuristique font une évaluation analytique.

Au contraire, pour Rouet (1997), les experts du domaine sont plus sensibles aux sources alors que les novices regardent surtout le contenu.

De plus, d'après White et al. (2009), les novices, pour évaluer la crédibilité de l'information trouvée en ligne, visitent de nombreux sites différents afin de vérifier les informations.

Enfin, selon Rouet (1997), les experts utilisent plus de critères d'évaluation que les novices.

Cependant, selon Kim (2006), il n'y aurait pas -ou peu- de différences entre experts et novices du domaine, dans l'évaluation de la crédibilité des informations. En effet, selon

l’auteure, les connaissances du domaine aident peu dans la « fouille » des documents trouvés, qui est plutôt liée à l’expérience dans la recherche, aux connaissances en recherche d’informations. Les connaissances dans le domaine influencent surtout dans la pré-tâche, c'est-à-dire avant de commencer la recherche, lors de la définition du besoin informationnel et de la stratégie de recherche.

Ainsi, divers constats, parfois contradictoires, apparaissent selon les connaissances dans le domaine pour l’évaluation de la crédibilité des informations trouvées en ligne. Les novices s’attacheraient plutôt à la structure et au graphisme de l’information alors que les experts feraient une évaluation de la crédibilité plus complexe, en s’appuyant également sur le contenu informationnel et en utilisant plus de critères d’évaluation.

# Partie 2 : Méthodologie

## 2.1) Description de la tâche et du matériel

Nous souhaitons comparer l'évaluation de la crédibilité d'informations en ligne lorsque les élèves ont des connaissances dans le domaine de la recherche (experts) et lorsqu'ils n'en n'ont pas (novices).

Pour cela des observations directes ont été réalisées. Elles ont été suivies d'entretiens semi-directifs afin de confronter ce que les enquêtés disent sur leurs pratiques d'évaluation de la crédibilité de l'information avec ce qui aura été observé ainsi que pour compenser les limites de la méthode du penser tout haut (*think aloud*). En effet, d'une part les rapports verbaux des activités d'évaluation de la crédibilité de l'information par les individus supposent que ceux-ci soient conscients des facteurs qui influent sur leurs choix selon Taraborelli (2008). D'autre part, les individus n'ont pas les mêmes compétences pour verbaliser leurs activités.[9]

*Observation :*

Les observations se sont déroulées en salle informatique du CDI avec l'appui d'une grille d'observation **(Annexe1)** accompagnée d'une prise de note. Cette grille d'observation à partir de laquelle a été élaborée à partir des différentes lectures scientifiques. En effet, les 21 critères proposés dans cette grille ont été évoqués par divers auteurs traitant de l'évaluation de la crédibilité.

2 groupes d'élèves ont été constitués :

- **groupe 1 (G1) (groupe contrôle)** : 3 élèves de Terminale ARCU (Accueil Relation Clients et Usagers), 2 filles et 1 garçon ;
- **groupe 2 (G2)** : 5 élèves de 1ère STI2D (Sciences et Technologies de l'Industrie et du Développement Durable) avec comme enseignement spécifique « architecture et construction », 3 filles et 2 garçons.

Les élèves de chaque groupe sont de la même classe afin de s'assurer qu'ils aient abordé de manière identique la partie du programme scolaire relative à l'architecture et au développement durable.

[9] BARNARD, Yvonne et al. (1994) .*The think aloud method : A practical guide to modelling cognitive processes*. Anglais (Etats-Unis).

Les niveaux scolaires (1ère et Terminale) ont été contrôlés pour pouvoir confronter les observations faites entre les 2 groupes.

2 recherches sont prescrites aux élèves :

- **Recherche 1 (R1) :** trouver 3 solutions pour que les espaces publics puissent être accessibles aux personnes handicapées selon la loi du 11 février 2005
- **Recherche 2 (R2)** : trouver 3 solutions pour qu'un bâtiment réponde à la norme BBC

Le choix des recherches a été fait avec l'aide d'un enseignant de la classe de STI2D et d'un enseignant de la classe de Terminale ARCU.
**Groupe 1 (G1) :** novices pour les 2 recherches
**Groupe 2 (G2) :** novices pour R1 et experts pour R2.
Ici, nous considérons les élèves experts puisqu'ils ont des connaissances disciplinaires relatives au thème de la recherche d'information du fait de leur formation scolaire contrairement aux novices.

La durée de recherche est libre, c'est à l'élève de déterminer quand il estime avoir fini sa recherche. Toutefois les élèves étaient limités puisque ils devaient réalisées les 2 recherches et l'entretien en une heure au maximum du fait de leurs contraintes scolaires (emploi du temps).

*Entretien :*

Les entretiens semi-directifs ont été concis et ont été réalisés après les 2 recherches avec chaque élève.

*Matériel :*

- ordinateurs connectés à Internet pour les recherches en ligne des élèves ;
- bloc-notes pour noter les activités des élèves
- dictaphone pour enregistrer les élèves pendant les observations et les entretiens.

## 2.2) Echantillon

Le choix de notre échantillon porte sur des lycéens de 2 sections différentes : technologique (1ère STI2D) et tertiaire (Terminale ARCU). En effet, la notion d'évaluation

de l'information, et notamment de sa crédibilité ont déjà été appréhendées lors de leur scolarité, à travers entre autres l'éducation informationnelle en documentation et le B2i.
8 observations ont été réalisées :

- 3 pour le G1, élèves novices pour les 2 recherches (R1 et R2)
- 5 pour le G2, élèves novices pour la première recherche (R1) et experts pour la seconde (R2).

## 2.3) Procédure

*Observation directe :*

En salle informatique du CDI. L'observation se déroule en 2 temps pour les 2 groupes (G1 et G2) :

1) R1 : trouver 3 solutions pour que les espaces publics puissent être accessibles aux personnes handicapées selon la loi du 11 février 2005
2) R2 : trouver 3 solutions pour qu'un bâtiment réponde à la norme BBC

Pour chaque recherche les élèves devaient décrire ce qu'ils faisaient (méthode du « penser tout haut »).
Les élèves ont arrêté les recherches quand ils estimaient avoir trouvé les 3 solutions.

*Entretien semi-directif :*

Après les 2 recherches, des entretiens individuels ont été réalisés auprès de chaque élève afin de palier certaines limites du « penser tout haut » et pour qu'ils puissent expliciter leur démarche, lors des 2 recherches, pour évaluer la crédibilité des informations en ligne.

*Hypothèses*

- H1: les experts dans le domaine utilisent plus de critères de crédibilité que les novices.
- H2: les experts dans le domaine font plus une analyse du contenu que les novices pour évaluer la crédibilité des informations trouvées.
- H3: les novices dans le domaine s'appuient essentiellement sur une analyse structurelle pour évaluer la crédibilité des informations trouvées.
- H4 : lorsque les individus font une recherche pour laquelle ils sont experts dans le domaine, ils n'évaluent pas la crédibilité de l'information de la même façon que lorsqu'ils font une recherche pour laquelle ils sont novices du domaine.

## Partie 3 : Présentation des résultats

A partir de l'analyse qualitative des observations et des entretiens réalisés avec notre échantillon, divers résultats sont apparus. Il s'agissait de comparer nos 2 groupes (novices et experts) mais aussi le groupe 2 lorsque les élèves réalisent la première recherche pour laquelle ils sont novices et lorsqu'ils font la seconde recherche pour laquelle ils sont experts. Ces comparaisons ont été faites en confrontant le nombre de mentions faites par les élèves pour les différents critères de crédibilité. Ainsi plusieurs constats ont pu émerger.

### 3.1) Comparaison des mentions de critères de crédibilité exprimés par les élèves experts et par les élèves novices

Rappel thème de recherche : la norme BBC

Tableau 1 **(Annexe 2)**

| Critères de crédibilité | Experts | Novices |
|---|---|---|
| Type de site | 14 | 1 |
| Résonance cognitive | 8 | |
| Clarté | 8 | 2 |
| Type de publication | 6 | 5 |
| Autorité cognitive | 6 | 2 |
| Conformité avec l'enseignant | 6 | |
| Exemples/preuves | 3 | |
| Date de publication/mise à jour | 2 | |
| Orthographe | 2 | |
| Objectivité | 2 | 1 |
| complétude | 2 | |
| Structuration du contenu | 2 | |
| Affiliation | 1 | 1 |
| Format | 1 | |
| Esthétique | 1 | |
| Objectifs du site | 1 | 2 |
| Cohérence interne | 1 | |
| Cohérence externe | | 5 |
| Images/schémas/illustrations | | 1 |

*Critères de crédibilité mentionnés par les experts et les novices et nombre de mentions*

Les experts mentionnent environ 2 fois plus de critères de crédibilité (17) que les novices (9).

Les critères mentionnés par les 2 groupes :

- **Type de site** : Critère qui a été le plus évoqué par les experts (14 fois) mais peu par les novices (1 fois)

  - *les sites publicitaires quand ils expliquent, ils expliquent bien car ils n'ont pas intérêt à tricher dessus* (Expert)

  - *Wikipédia je ne lui fais pas confiance parce que tout le monde peut publier* (Expert)

  - *je me dis que les publicités essaient de vendre leurs arguments donc ils vont toujours essayer de donner des arguments pour leur cause, donc je préfère un site institutionnel que publicitaire* (Expert)

  - *donc la c'est un forum donc je ne vais pas y aller dessus parce que ce n'est pas garanti que ce soit de bonnes choses qu'ils disent donc on va changer de site* (Expert)

  - *la pour forum je vais vérifier quand même sur d'autres sites car ce n'est peut-être pas sur* (Novice)

- **Clarté** : critère peu évoqué par les novices (2 fois) et mentionné à plusieurs reprises par les experts (8 fois).

  Pour les experts comme pour les novices, lorsque les sites n'est pas clair il est rejeté :

  - *quand je ne comprends pas le texte, que c'est incompréhensible, donc la oui je vais me dire que c'est bizarre, et pas fait par quelqu'un qui s'y connait* (Expert)

  - *y pas d'explication, on voit pas clairement l'information directement* (Expert)

  - *Je vais chercher un autre document parce que ce n'est pas très clair* (Novice)

  *A contrario*, lorsqu'il leur parait clair, les élèves le conservent, le jugeant crédible

  - *c'était explicite directement, on voyait le schéma qui nous expliquait* (Expert)

  - *La c'est bien ca explique bien tout* (Novice)

- **Type de publication** : critère mentionné à plusieurs reprises par les novices (5 fois) et par les experts (6 fois)

  - *les TPE c'est quand même pour le Bac, faut que ca soit sérieux si en plus la direction a dit oui pour que le TPE soit sur Internet c'est qu'il faut qu'il soit complet quand même, qu'il soit riche, bien expliqué* (Expert)

  - *j'ai regardé sur un forum où des particuliers demandaient à des artisans combien ca allé leur couter donc ca nous donnait un ordre d'idée* (Expert)

  - *celui la il est bien parce que c'est un guide, je peux trouver ce que je cherche la dedans* (Novice)

  - *les pdf je pense que c'étaient des revues numérisées parce qu'en général pdf c'est ca donc ca veut dire que c'est bien.* (Novice)

- **Autorité cognitive** : critère évoqué par les novices (2 fois) et plusieurs fois par les experts (6 fois)

  - *si c'est n'importe qui qui écrit ca ne m'intéresse pas parce que ca serait mal dit* (Expert)

  - *pour la norme BBC j'aurai bien aimé tomber sur le site de l'Etat* (Expert)

*- les pdf aussi c'est simple et c'est des universités ou quoi qui les écrivent et pourtant c'est bien plus vrai ce qu'ils disent eux que d'autres sites* (Novice)

- **Objectivité** : critère peu évoqué par les novices (1 fois) et les experts (2 fois)

  *- c'est très subjectif parce qu'ils expliquent selon leur système à eux, comment eux ils font et pas comment d'autres personnes ou même le gouvernement font. Ils n'expliquent pas tout ce qu'on peut faire mais juste ce qu'eux peuvent faire* (Expert)

  *- moi je m'appuie beaucoup sur les témoignages donc si c'est un particulier qui a testé un produit, je m'appuierai plus sur ce qu'a dit parce que lui il a un regard plus objectif* (Novice)

- **Objectifs du site** : critère peu évoqué par les novices (2 fois) et les experts (1 fois)

  *-les sites commerciaux vont plus vanter le produit qu'ils vendent pour pouvoir le vendre justement* (Expert)

  *- ce document c'est vraiment dans l'optique de construire une maison basse consommation donc c'est bien* (Novice)

- **Affiliation** : critère peu évoqué par les novices (1 fois) et les experts (1 fois)

  *- la comme ca vient d'un organisme, on voit qu'ils sont impliqués, qu'ils font des recherches* (Expert)

  *- le guide venait d'une fondation donc c'est vrai* (Novice)

<u>Les critères mentionnés seulement par les experts :</u>

- **Résonance cognitive** : critère mentionné par les experts (8 fois) et pas par les novices

  *- ça moi je suis dans le bâtiment donc on peut dire que, je fais des études dans le bâtiment donc je sais* (Expert)

  *- si c'est ce que j'ai compris, si le texte dit pareil que moi alors je prends* (Expert)

  *- oui, la première solution c'était quelque chose que j'avais vu en cours, donc vu que je le savais, je sais que c'est vrai* (Expert)

  *- on a eu exactement les mêmes documents en classe donc ce site dit des choses justes* (Expert)

- **Conformité avec l'enseignant** : critères mentionnées par les experts (6 fois) et pas par les novices

  *- si mon prof y était allé c'est qu'il y avait des trucs bien* (Expert)

  *- j'aurais mis en doute le site et pas le prof parce que normalement ce que les profs nous donnent c'est quelque chose qu'ils savent et qu'ils ont étudié, ils ont des cours prévus pour et si on l'étudie c'est que c'est vrai généralement* (Expert)

  *-parce que j'ai 2 professeurs d'enseignement transversal pour parler d'architecture, et ils m'ont dit la même chose donc c'est juste à mon avis* (Expert)

- **Exemples/preuves** : critère peu évoqué par les experts (3 fois) et non mentionné par les novices

*-par exemple j'ai vu que c'était un bâtiment qui allait être construit en Bretagne donc je sais que ce n'est pas n'importe quoi* (Expert)

*-je préfère les sites avec des faits, ça prouve, alors que les opinions ca appartient à tout le monde* (Expert)

- **Date de publication/mise à jour** : critère peu évoqué par les experts (2 fois) et non mentionné par les novices

  *- il parlait du Grenelle de l'environnement de 2012 et dans d'autres documents de loi de 2011 donc je suppose que c'est récent quand même les documents que j'ai trouvé* (Expert)

  *- si c'est récent, si ca date de 2-3 ans je prends mais sinon non car ça peut avoir évolué et alors les informations ne sont plus vraies* (Expert)

- **Orthographe** : critère peu évoqué par les experts (2 fois) et non mentionné par les novices

  Critère peu important pour certains :

  *-je vais vérifier les informations sur d'autres sites, mais des fois ca peut ne pas être fait exprès et donc c'est pas très grave* (Expert)

  Critère important pour d'autres :

  *-oui ca a de l'importance car je me dis que ca été fait par quelqu'un qui n'a pas relu son travail, qui n'a pas fait attention à ce qu'il a écrit et en plus ça n'a choqué personne, personne ne lui a dit, donc ça été fait par quelqu'un qui n'est pas sur de ce qu'il dit ou alors c'est du travail bâclé, ca dépend.* (Expert)

- **Complétude** : critère peu évoqué par les experts (2 fois) et non mentionné par les novices

  *- je pense qu'il est complet le site donc je le garde* (Expert)

  *- je pense que c'est plus sur quand c'est détaillé car c'est plus complet* (Expert)

- **Structuration du contenu** : critère peu évoqué par les experts (2 fois) et non mentionné par les novices

  *- il y en a tellement qu'on ne sait pas ou donner de la tête, la je me méfie* (Expert)

  *-le sommaire qui est avec des liens hypertextes nous renvoie à différentes pages, c'est bien fait donc la personne a pris du temps pour le faire donc ça doit être vrai alors, parce que je ne vois pas pourquoi elle y aurait passé du temps si ce n'était pas sur ce qu'elle dit.* (Expert)

- **Cohérence interne** : critère peu évoqué par les experts (1 fois) et non mentionné par les novices

  *- si ce n'est pas logique je vais me dire que c'est bizarre, donc je vais chercher ailleurs* (Expert)

- **Format** : critère peu évoqué par les experts (1 fois) et non mentionné par les novices

*- Parce que les pdf c'est souvent des documents qui sont complets, de plusieurs dizaines de pages, je prends surtout des pdf* (Expert)

- **Esthétique** : critère peu évoqué par les experts (1 fois) et non mentionné par les novices

  *-le TPE et le pdf, j'ai plus voulu y aller parce qu'il y avait un fond d'écran, on voyait qu'il y avait de l'investissement, contrairement à un texte en noir et blanc où c'est le mec il a tapé son texte et puis point barre donc c'est pas sur que ce soit vrai* (Expert)

<u>Les critères mentionnés seulement par les novices :</u>

- **Cohérence externe** : critère jamais évoqué par les experts et mentionné plusieurs fois par les novices (5 fois)

  *- je crois que ces schémas ils étaient aussi dans le premier document que j'ai ouvert. Ca doit être bien alors.* (Novice)

  *-rien que la première partie la ca rejoint bien ce qu'il y avait dans les autres documents* (Novice)

  *- je regarde sur plusieurs sites, je vérifie avec d'autres documents* (Novice)

- **Images/schémas/illustrations** : critère jamais mentionné par les experts et peu évoqué par les novices (1 fois)

  *- oui, quand il y a un schéma c'est plus explicatif, pour moi c'est plus compréhensible, ça me semble plus vrai* (Novice)

<u>Critères les plus mentionnés par les experts :</u>

- type de site (21%)
- résonance cognitive (12%)
- clarté (12%)
- conformité avec l'enseignant (10%)
- **Type de publication (10%)**
- Autorité cognitive (10%)

<u>Critères les plus mentionnés par les novices :</u>

- Cohérence externe (25%)
- **Type de publication (25%)**
- Objectifs du site (15%)

Parmi les critères les plus mentionnés, un seul est présent à la fois chez les novices et les experts : le type de publication.

Essentiellement des critères sur la source pour les novices

Essentiellement des critères sur le contenu du document et la source pour les experts.

Tableau 2 **(Annexe 2)**

| Critères de crédibilité | Experts | Novices | Différence |
|---|---|---|---|
| Type de site | 14 | 1 | +13 |
| Résonance cognitive | 8 | | +8 |
| Clarté | 8 | 2 | +6 |
| Type de publication | 6 | 5 | +1 |
| Autorité cognitive | 6 | 2 | +4 |
| Conformité avec l'enseignant | 6 | | +6 |
| Exemples/preuves | 3 | | +3 |
| Date de publication/mise à jour | 2 | | +2 |
| Orthographe | 2 | | +2 |
| Objectivité | 2 | 1 | +1 |
| complétude | 2 | | +2 |
| Structuration du contenu | 2 | | +2 |
| Affiliation | 1 | 1 | 0 |
| Format | 1 | | +1 |
| Esthétique | 1 | | +1 |
| Objectifs du site | 1 | 2 | -1 |
| Cohérence interne | 1 | | +1 |
| Cohérence externe | | 5 | -5 |
| Images/schémas/illustrations | | 1 | -1 |
| TOTAL | 66 | 20 | +46 |

*Critères de crédibilité mentionnés par les experts et les novices et nombre de mentions*

## 3.2) Comparaison des critères de crédibilité mentionnés par deux groupes de novices dont l'un est constitué d'élèves observés en tant qu'experts dans la recherche précédente

Rappel thème de recherche : la loi du 11 février 2005

**G1 :** novices

**G2 :** novices, observés en tant qu'experts pour la recherche sur la norme

Tableau 3 **(Annexe 3)**

| Critères de crédibilité | Mentions G1 | Mention G2 | Différence |
|---|---|---|---|
| Autorité cognitive | 1 | 5 | +4 |
| Type de site | 2 | 4 | +2 |
| Cohérence externe | 3 | 3 | 0 |
| Type de publication | 2 | 3 | +1 |
| Structuration du contenu | 2 | 1 | -1 |
| Notoriété | | 1 | +1 |
| Objectifs du site | | 1 | +1 |
| Exemples/preuves | | 1 | +1 |
| Orthographe | 1 | | -1 |
| complétude | | | |
| Conformité avec l'enseignant | | | |
| Résonance cognitive | | | |
| Clarté | | | |
| Images/schémas/illustrations | | | |
| Cohérence interne | | | |
| Date | | | |
| Objectivité | | | |
| Affiliation | | | |
| Format | | | |
| Esthétique | | | |
| TOTAL | 11 | 19 | +8 |

*Critères de crédibilité mentionnés par les 2 groupes de novices et nombre de mentions*

Environ autant de critères de crédibilité différents mentionnés par G1 (6) et par G2 (8).

Les critères mentionnés pour les 2 groupes :

- **Autorité cognitive** : critère peu mentionné par G1 (1 fois) et à plusieurs reprises par G2 (5 fois)

  - *oui parce que par exemple le premier la que j'ai ouvert, comme j'ai vu que c'était handicap international et que c'est une ONG donc ce qui est dit est fiable* (G1)

  - *c'est handicap.fr, c'est pas une personne qui l'a fait, c'est vraiment ceux qui s'y connaissent bien et ceux qui connaissent la loi, enfin c'est fait exprès pour ca* (G2)

  -*à un moment j'ai vu que c'était une député qui l'avait fait le document* (G2)

- **Type de site :** critère mentionné par G1 (2 fois) et G2 (4 fois)

  - *c'est le site du gouvernement, donc c'est pour savoir la loi parce que je ne la connaissais pas*(G1)

  - *oui parce que par exemple le premier la que j'ai ouvert, comme j'ai vu que c'était contenir des réponses parce que c'est fait pour le droit aux handicapées* (G1)

  - *c'est des entreprises qui font de la com' en gros qui proposent un produit qu'elles ont, c'est souvent la dedans que c'est bien* (G2)

*- c'est handicap.fr, c'est pas une personne qui l'a fait, c'est vraiment ceux qui s'y connaissent bien et ceux qui connaissent la loi, enfin c'est fait exprès pour ca* (G2)

- **Cohérence externe** : critère mentionné 3 fois par les 2 groupes

  *- je vais aller regarder sur quelque chose d'autre pour voir si c'est à peu près la même chose et c'est la que je porterai un jugement véritable en fait. Si j'ai pas vu un autre document, je ne peux pas savoir* (G1)

  *- s'il y a plusieurs sites qui reprennent la même chose ca veut dire que l'information elle est vraie* (G1)

  *- si sur les autres sites j'ai vu que c'est la même info, je ne vais pas remettre en question le fait que l'information ne soit pas vraie puisque c'est la même que pour les autres sites* (G1)

  *- je garde en tête l'information du blog mais je ne peux pas vérifier si c'est vrai, donc je vais sur un autre site. Si après il dit comme le blog c'est bon, sur 2-3 sites différents. Comme ca après je peux expliquer* (G2)

  *-si ca avait été un blog j'aurai vérifié ailleurs pour vérifier l'information avant de donner ma réponse* (G2)

  *- je vais douter et je vais essayer de chercher les infos sur d'autres [sites] pour voir. Et s'ils disent sur 3 blogs la même chose je vais prendre l'information.* (G2)

- **Type de publication** : critère mentionné par G1 (2 fois) et G2 (3 fois)

  *- enfin les gens peuvent dire des choses intéressantes mais c'est mieux les sites quand même, parce que c'est plus détaillé, c'est pas simplement des avis* (G1)

  *- pas comme Wikipédia ou j'essaye d'éviter d'y aller, parce que comme tout le monde peut y mettre un peu ce qu'il veut, à la fin on sait même plus ce qui est vrai ou ce qui est faux* (G1)

  *-Je vais sur Wikipédia car c'est comme une encyclopédie* (G2)

  *-Wikipédia ca à l'air intéressant, c'est comme une encyclopédie.* (G2)

- **Structuration du contenu** : critère peu mentionné par G1 (2 fois) et G2 (1 fois)

  *-j'ai plus confiance qu'un gros bloc car la personne elle sait de quoi elle parle en mettant bien les numéros de pages et tout ca et si c'est tout un bloc, la personne elle n'a pas organisé son idée dans sa pensée* (G1)

  *- la ca explique mieux par rapport à ce que je cherche par rapport à ce qui est dit dans le sommaire* (G1)

  *-Ce site est bien, ce n'est pas quelqu'un qui a écrit n'importe comment c'est quand même organisé* (G2)

<u>Critère mentionné seulement par G1 :</u>

- **Orthographe** : critère peu mentionné (1fois) par G1 et absent pour G2

  *- si je vois le texte rempli de fautes d'orthographe je vais aller regarder sur quelque chose d'autre pour voir si c'est à peu près la même chose et c'est la que je porterai un jugement véritable en fait. Si j'ai pas vu un autre document, je ne peux pas savoir* (G1)

Les critères mentionnés seulement par G2 :

- **Exemples/preuves** : critère peu mentionné par G2 (1 fois) et absent pour G1

  *- euh plus ou moins car y a des choses qui ont été prouvées, par exemple les photos avec le Japon, donc ca aide à savoir si c'est vrai* (G2)

- **Objectifs du site** : critère peu mentionné par G2 (1 fois) et absent pour G1

  *- oui, j'essaie de voir s'ils essaient de rendre service aux handicapés en donnant des informations ou si c'est juste pour faire un site, pour vendre* (G2)

- **Notoriété** : critère peu évoqué par G2 (1 fois) et absent pour G1

  *- parce que c'est un journal connu, tout le monde le lit, c'est reconnu donc ce qui est mis est vrai* (G2)

Critères les plus mentionnés par G1 :

- **Cohérence externe** (28%)
- **Type de publication** (18%)
- **Type de site** (18%)
- Structuration du contenu (18%)

Critères les plus mentionnés par G2 :

- Autorité cognitive (26%)
- **Type de site** (22%)
- **Type de publication** (16%)
- **Cohérence externe** (16%)

Peu de disparités entre les 2 groupes lorsque les 2 sont novices dans le domaine de recherche car les critères les plus mentionnés sont les mêmes et ceux évoqués seulement par G1 ou par G2 le sont peu.

Essentiellement des critères sur la source pour les 2 groupes.

## 3.3) Comparaison des critères de crédibilité exprimés par le même groupe d'élèves, experts puis novices dans les deux recherches d'information

Rappel thèmes de recherche :

- recherche 1 (R1) : loi du 11 février 2005
- recherche 2 (R2) : norme BBC

Tableau 4 **(Annexe 4)**

| Critères de crédibilité | Mentions G2 pour R1 | Mentions G2 pour R2 | Différences |
|---|---|---|---|
| Type de site | 4 | 14 | +10 |
| Résonance cognitive | | 8 | +8 |
| Clarté | | 8 | +8 |
| Conformité avec l'enseignant | | 6 | +6 |
| Type de publication | 3 | 6 | +3 |
| Autorité cognitive | 5 | 6 | +1 |
| Exemples/preuves | 1 | 3 | +2 |
| Complétude | | 2 | +2 |
| Date | | 2 | +2 |
| Orthographe | | 2 | +2 |
| Objectivité | | 2 | +2 |
| Structuration du contenu | 1 | 2 | +1 |
| Objectifs du site | 1 | 1 | 0 |
| Cohérence interne | | 1 | +1 |
| Cohérence externe | 3 | | -3 |
| Esthétique | | 1 | +1 |
| Affiliation | | 1 | +1 |
| Format | | 1 | +1 |
| Notoriété | 1 | | -1 |
| Images/schémas/illustrations | | | |
| TOTAL | 19 | 66 | +47 |

*Critères de crédibilité mentionnés par le groupe 2 pour la recherche 1 lorsqu'ils sont novices et pour la recherche 2lorsqu'ils sont experts*

Les élèves mentionnent 8 critères de crédibilité différents lorsqu'ils sont novices contre 17 lorsqu'ils sont experts.

Les critères mentionnés pour les 2 recherches :

- **Type de site :** les élèves mentionnent environ 3 fois plus ce critère lorsqu'ils sont experts (14 fois) que lorsqu'ils sont novices (4 fois)

*-c'est des entreprises qui font de la com' en gros qui proposent un produit qu'elles ont, c'est souvent la dedans que c'est bien* (R1)

*- c'est handicap.fr, c'est pas une personne qui l'a fait, c'est vraiment ceux qui s'y connaissent bien et ceux qui connaissent la loi, enfin c'est fait exprès pour ca* (R1)

*- les sites publicitaires quand ils expliquent, ils expliquent bien car ils n'ont pas intérêt à tricher dessus* (R2)

*- Wikipédia je ne lui fais pas confiance parce que tout le monde peut publier* (R2)

*- je me dis que les publicités essaient de vendre leurs arguments donc ils vont toujours essayer de donner des arguments pour leur cause, donc je préfère un site institutionnel que publicitaire* (R2)

*- donc la c'est un forum donc je ne vais pas y aller dessus parce que ce n'est pas garanti que ce soit de bonnes choses qu'ils disent donc on va changer de site* (R2)

- **Type de publication** : les élèves mentionnent 2 fois plus ce critère lorsqu'ils sont experts (6 fois) que lorsqu'ils sont novices (3 fois)

*Je vais sur Wikipédia car c'est comme une encyclopédie* (R1)

*-Wikipédia ca à l'air intéressant, c'est comme une encyclopédie* (R1)

*- les TPE c'est quand même pour le Bac, faut que ca soit sérieux si en plus la direction a dit oui pour que le TPE soit sur Internet c'est qu'il faut qu'il soit complet quand même, qu'il soit riche, bien expliqué* (R2)

*- j'ai regardé sur un forum ou des particuliers demandaient à des artisans combien ca allé leur couter donc ca nous donnait un ordre d'idée* (R2)

*- donc la c'est un forum donc je ne vais pas y aller dessus parce que ce n'est pas garanti que ce soit de bonnes choses qu'ils disent donc on va changer de site* (R2)

- **Autorité cognitive** : les élèves mentionnent autant ce critère qu'ils soient novices (5 fois) ou experts (6 fois)

*- c'est handicap.fr, c'est pas une personne qui l'a fait, c'est vraiment ceux qui s'y connaissent bien et ceux qui connaissent la loi, enfin c'est fait exprès pour ca* (R1)

*-à un moment j'ai vu que c'était une député qui l'avait fait le document* (R1)

*- si c'est n'importe qui qui écrit ca ne m'intéresse pas parce que ca serait mal dit* (R2)

*- pour la norme BBC j'aurai bien aimé tomber sur le site de l'Etat* (R2)

- **Exemples/preuves** : critère plus souvent mentionné quand les élèves sont experts (3 fois) que lorsqu'ils sont novices (1 fois)

*- euh plus ou moins car y a des choses qui ont été prouvées, par exemple les photos avec le Japon, donc ca aide à savoir si c'est vrai* (R1)

*-par exemple j'ai vu que c'était un bâtiment qui allait être construit en Bretagne donc je sais que ce n'est pas n'importe quoi* (R2)

*-je préfère les sites avec des faits, ça prouve, alors que les opinions ca appartient à tout le monde* (R2)

- **Structuration du contenu :** critère peu évoqué par les élèves quelle que soit la recherche (1 fois pour R1 et 2 fois pour R2)

*- Ce site est bien, ce n'est pas quelqu'un qui a écrit n'importe comment c'est quand même organisé* (R1)

*-il y en a tellement qu'on ne sait pas ou donner de la tête, la je me méfie* (R2)

*-le sommaire qui est avec des liens hypertextes nous renvoie à différentes pages, c'est bien fait donc la personne a pris du temps pour le faire donc ça doit être vrai alors, parce que je ne vois pas pourquoi elle y aurait passé du temps si ce n'était pas sur ce qu'elle dit.* (R2)

- **Objectifs du site** : peu évoqué que les élèves soient novices (1 fois) ou experts (1 fois)

*- oui, j'essaie de voir s'ils essaient de rendre service aux handicapés en donnant des informations ou si c'est juste pour faire un site, pour vendre* (R1)

*-les sites commerciaux vont plus vanter le produit qu'ils vendent pour pouvoir le vendre justement* (R2)

<u>Des critères mentionnés seulement pour R2 (situation d'experts) :</u>

- **Résonance cognitive** : critère mentionné seulement lorsque les élèves sont experts (8 fois) :

*- ça moi je suis dans le bâtiment donc on peut dire que, je fais des études dans le bâtiment donc je sais* (R2)

*- si c'est ce que j'ai compris, si le texte dit pareil que moi alors je prends* (R2)

*- oui, la première solution c'était quelque chose que j'avais vu en cours, donc vu que je le savais, je sais que c'est vrai* (R2)

*- on a eu exactement les mêmes documents en classe donc ce site dit des choses justes* (R2)

- **Clarté** : critère mentionné seulement lorsque les élèves sont experts (8 fois)

*-c'était explicite directement, on voyait le schéma qui nous expliquait* (R2)

*- quand je ne comprends pas le texte, que c'est incompréhensible, donc la oui je vais me dire que c'est bizarre, et pas fait par quelqu'un qui s'y connait* (R2)

*- y pas d'explication, on voit pas clairement l'information directement* (R2)

- **Conformité avec l'enseignant** : critère mentionné seulement lorsque les élèves sont experts (6 fois)

*- si mon prof y était allé c'est qu'il y avait des trucs bien* (R2)

*- j'aurais mis en doute le site et pas le prof parce que normalement ce que les profs nous donnent c'est quelque chose qu'ils savent et qu'ils ont étudié, ils ont des cours prévus pour et si on l'étudie c'est que c'est vrai généralement* (R2)

*-parce que j'ai 2 professeurs d'enseignement transversal pour parler d'architecture, et ils m'ont dit la même chose donc c'est juste à mon avis* (R2)

- **Complétude** : critère mentionné seulement lorsque les élèves sont experts (2 fois)

*- je pense qu'il est complet le site donc je le garde* (R2)

*- je pense que c'est plus sur quand c'est détaillé car c'est plus complet* (R2)

- **Date de publication/mise à jour** : critère peu mentionné lorsque les élèves sont experts (2 fois) et absent lorsqu'ils sont novices

  *- il parlait du Grenelle de l'environnement de 2012 et dans d'autres documents de loi de 2011 donc je suppose que c'est récent quand même les documents que j'ai trouvé* (R2)

  *- si c'est récent, si ca date de 2-3 ans je prends mais sinon non car ça peut avoir évolué et alors les informations ne sont plus vraies* (R2)

- **Orthographe** : critère peu mentionné lorsque les élèves sont experts (2 fois) et absent lorsqu'ils sont novices

  Critère peu important pour certains :

  *-je vais vérifier les informations sur d'autres sites, mais des fois ca peut ne pas être fait exprès et donc c'est pas très grave* (R2)

  Critère important pour d'autres :

  *-oui ca a de l'importance car je me dis que ca été fait par quelqu'un qui n'a pas relu son travail, qui n'a pas fait attention à ce qu'il a écrit et en plus ca n'a choqué personne, personne ne lui a dit, donc ça été fait par quelqu'un qui n'est pas sur de ce qu'il dit ou alors c'est du travail bâclé, ca dépend.* (R2)

- **Objectivité** : critères peu évoqué par les élèves lorsqu'ils sont novices (2 fois)

  *-ils n'expliquent pas, c'est très subjectif parce qu'ils expliquent selon leur système à eux, comment eux ils font et pas comment d'autres personnes ou même le gouvernement font. Ils n'expliquent pas tout ce qu'on peut faire mais juste ce qu'eux peuvent faire* (R2)

- **Cohérence interne** : critère peu évoqué lorsque les élèves sont experts (1 fois) et absent lorsque les élèves sont novices

  *- si ce n'est pas logique je vais me dire que c'est bizarre, donc je vais chercher ailleurs* (R2)

- **Affiliation** : critère peu évoqué par les élèves lorsqu'ils sont experts (1 fois) et jamais lorsqu'ils sont novices

  *- la comme ca vient d'un organisme, on voit qu'ils sont impliqués, qu'ils font des recherches* (R2)

- **Format :** critère peu évoqué par les élèves lorsqu'ils sont experts (1 fois) et jamais lorsqu'ils sont novices

  *- Parce que les pdf c'est souvent des documents qui sont complets, de plusieurs dizaine de pages, je prends surtout des pdf* (R2)

- **Esthétique** : critère peu évoqué par les élèves lorsqu'ils sont experts (1 fois) et jamais lorsqu'ils sont novices

  *-le TPE et le pdf, j'ai plus voulu y aller parce qu'il y avait un fond d'écran, on voyait qu'il y avait de l'investissement, contrairement à un texte en noir et blanc ou c'est le mec il a tapé son texte et puis point barre donc c'est pas sur que ce soit vrai* (R2)

Les critères mentionnés seulement pour R1 (situation de novices) :

- **Cohérence externe** : critère évoqué par les élèves lorsqu'ils sont novices (3 fois) et absent lorsqu'ils sont experts

  *- je garde en tête l'information du blog mais je ne peux pas vérifier si c'est vrai, donc je vais sur un autre site. Si après il dit comme le blog c'est bon, sur 2-3 sites différents. Comme ca après je peux expliquer* (R1)

  *-si ca avait été un blog j'aurai vérifié ailleurs pour vérifier l'information avant de donner ma réponse* (R1)

  *- je vais douter et je vais essayer de chercher les infos sur d'autres [sites] pour voir. Et s'ils disent sur 3 blogs la même chose je vais prendre l'information.* (R1)

- **Notoriété** : critère peu évoqué par les élèves lorsqu'ils sont novices (1 fois) et jamais lorsqu'ils sont experts

  *- parce que c'est un journal connu, tout le monde le lit, c'est reconnu donc ce qui est mis est vrai* (R1)

Les critères évoqués pour la recherche où les élèves sont novices le sont aussi pour la recherche où ils sont experts et ce de plus nombreuses fois. Seuls les critères de notoriété et de cohérence externe ne sont évoqués que lorsque les élèves sont novices.

Critères les plus mentionnés lorsque les élèves sont novices :

- Autorité cognitive (26%)
- **Type de site (22%)**
- Cohérence externe (16%)
- **Type de publication (16%)**

Critères les plus mentionnés lorsque les élèves sont experts :

- **Type de site (21%)**
- Clarté (12%)
- Résonance cognitive (12%)
- Conformité avec l'enseignant (10%)
- **Type de publication (10%)**
- Autorité cognitive (10%)

Parmi les critères les plus mentionnés, 2 sont présents pour R1 et R2 : le type de publication et le type de site.

Essentiellement des critères sur la source du document lorsque les élèves sont novices.

Essentiellement des critères sur le contenu et sur la source lorsque les élèves deviennent experts.

Ainsi d'après ces résultats :

- les experts utilisent plus de critères de crédibilité que les novices ;
- les experts évaluent à la fois le contenu du document et la source alors que les novices s'appuient surtout sur les caractéristiques de la source ;
- lorsque les élèves ont des connaissances dans le domaine de recherche, ils évaluent avec plus de critères de crédibilité que lorsqu'ils font une recherche pour laquelle ils n'ont pas de connaissance dans le domaine ;
- lorsque les élèves ont des connaissances dans le domaine de recherche, ils évaluent à la fois le contenu du document et la source alors que lorsqu'ils font une recherche pour laquelle ils n'ont pas de connaissance dans le domaine ils s'appuient surtout sur les caractéristiques de la source.

# Partie 4 : Discussion

## 4.1) Objectifs de l'étude

Le but de cette étude est de comparer l'évaluation de la crédibilité des informations en ligne faite par des experts du domaine avec des novices afin de voir si des divergences apparaissent. L'objectif est donc d'observer si les élèves appliquent les mêmes critères de crédibilité qu'ils soient novices ou experts du domaine afin de prendre en compte l'ensemble de leurs compétences en fonction des recherches qu'ils ont à mener.

En effet, faire des comparaisons entre individus dans leur évaluation de la crédibilité de l'information sans prendre en compte les dispositions individuelles telles que la connaissance dans le domaine peut venir biaiser les résultats des enquêtes réalisées.

De plus, la littérature scientifique relative à l'évaluation de la crédibilité des informations selon l'expertise du domaine est encore peu développée et les résultats des enquêtes existantes sont parfois contradictoires. Il s'agit donc pour nous d'apporter un éclairage.

## 4.2) Principaux résultats

***H1: les experts dans le domaine utilisent plus de critères de crédibilité que les novices :***

D'après nos résultats, les experts du domaine ont utilisé 2 fois plus de critères de crédibilité que les novices.

De même lorsque les élèves experts du domaine font une autre recherche informationnelle pour laquelle ils sont alors novices, le nombre de critères de crédibilité utilisés est divisé par 2.

L'hypothèse 1 semble donc vérifiée.

***H2: les experts dans le domaine font plus une analyse du contenu que les novices pour évaluer la crédibilité des informations trouvées :***

Les experts évaluent à la fois le contenu du document et la source.

L'hypothèse 2 semble donc vérifiée.

***H3: les novices dans le domaine s'appuient essentiellement sur une analyse structurelle pour évaluer la crédibilité des informations trouvées :***

Les novices s'appuient surtout sur les caractéristiques de la source.

L'hypothèse 3 semble donc vérifiée.
Toutefois, contrairement aux résultats qui auraient pu être attendus, les novices n'ont mentionné aucun critère relatif à l'esthétique ou le graphisme de l'information. Au contraire, ce sont les experts qui en ont mentionné mais très peu.

***H4 : lorsque les individus font une recherche pour laquelle ils sont experts dans le domaine, ils n'évaluent pas la crédibilité de l'information de la même façon que lorsqu'ils font une recherche pour laquelle ils sont novices du domaine :***
Quand les experts du domaine se sont retrouvés novices pour une autre recherche, ils n'ont pas appliqué les mêmes critères afin de juger la crédibilité des informations trouvées. Lorsqu'ils étaient novices du domaine ils ont mentionné moins de critères de crédibilité que les experts et ont surtout évalué la source et peu le contenu tout comme les novices du groupe contrôle (G1).
L'hypothèse 4 semble donc vérifiée.

De plus, pour les élèves, quel que soit le groupe (novices ou experts), pouvoir comparer avec d'autres sources apparaît important. Les novices recoupent les informations issues de sites différents afin de vérifier leur concordance pour ensuite juger de leur crédibilité. Les experts, ayant des connaissances dans le domaine, n'utilisent pas cette stratégie de « recoupement informationnel » mais comparent également les informations trouvées avec leurs connaissances ainsi qu'avec les savoirs enseignés par le professeur. Les experts retournent donc vers la source de leurs connaissances, ici l'enseignant.
Toutefois ces résultats ne peuvent être généralisés, notre échantillon n'étant pas représentatif car trop restreint.

## 4.3) Confrontation des résultats avec la littérature scientifique

Après l'analyse qualitative de nos résultats, plusieurs constats apparaissent. Certains concordent avec la littérature scientifique évoquée dans l'état de la question et d'autres au contraire s'opposent aux études menées précédemment.

Dans notre étude, comme l'a relevé Rouet (1997), les experts ont utilisé plus de critères d'évaluation que les novices.

De plus, comme l'ont relevé Jenkins et al. (2003) ou Brand-Gruwel et al. (2005), nos novices ont fait essentiellement une évaluation formelle de la crédibilité de l'information et peu une évaluation sur le contenu. Nos résultats sont donc contraires à ceux de Rouet (1997) puisque nos novices ont été sensibles à la source et pas seulement au contenu.

Toutefois, Jenkins et al. (2003) expliquent que les novices évaluent surtout la crédibilité à partir de critères de graphisme et d'esthétique, or notre groupe de novices n'a jamais mentionné ces critères lors des deux recherches qu'ils ont pu faire.

De plus, contrairement au constat de Navarro-Prieto (1999), la qualité de la source semble avoir eu autant d'importance pour nos experts que pour nos novices.

Nos 2 groupes (novices et experts) ont mentionné des critères de crédibilité relatifs à la source. Ce résultat diverge de celui de Gerjets et Kammerer (2010) pour qui les chercheurs d'information ayant le moins de connaissances dans le domaine ont tendance à mettre en œuvre principalement une évaluation heuristique alors que les experts du domaine, en plus d'une évaluation heuristique font une évaluation analytique. En effet, évaluer la source (type de site, type de publication, objectifs,…) requiert d'analyser celle-ci.

Comme d'après White et al. (2009), notre groupe de novices, pour évaluer la crédibilité de l'information trouvée en ligne, a visité plusieurs sites afin de s'assurer de la cohérence externe des informations trouvées.

Comme l'ont annoncé Chung et Neuman (2007), les élèves sélectionnent les informations qui sont en adéquation avec leurs propres idées, ils évitent ainsi tout conflit cognitif. Ce constat est d'autant plus vérifié avec les experts de notre étude.

Lorsqu'ils n'avaient pas de connaissances dans le domaine, les élèves ont comparé diverses sources pour les évaluer entre elles. C'est aussi le constat qu'ont fait Francke, Limberg, Sundin (2011) lorsqu'ils évoquent la « crédibilité de l'équilibre » ou « crédibilité relationnelle ».

De plus, comme l'expliquent Francke, Limberg et Sundin (2011), les élèves n'accordent pas la même importance aux mêmes critères. Par exemple dans notre étude, comme pour celle de Francke, Limberg et Sundin (2011), il ressort que pour certains, les sites commerciaux sont crédibles car ils sont professionnels, pour d'autres non car ils ne sont pas objectifs. Pour des élèves Wikipédia est une source sûre car, s'il y a des erreurs, elles peuvent être rapidement et facilement corrigées par un grand nombre. Pour d'autres ce n'est pas une ressource à utiliser car n'importe qui peut participer à sa rédaction

Enfin, selon Vibert (2009) les habiletés informationnelles des experts du domaine semblent réutilisées lors de recherches pour lesquelles ils sont novices, or notre enquête contredit ce constat. En effet, lorsque les élèves experts ont à faire une recherche pour laquelle ils n'ont

pas de connaissances du domaine, leur démarche d'évaluation de la crédibilité n'est plus la même et s'avère moins poussée. Un même individu n'évalue donc pas de la même façon la crédibilité des informations d'une recherche à l'autre selon ses connaissances dans le domaine. Il n'y a pas transfert du même comportement quand il est expert et quand il est novice.

Ainsi, contrairement à l'idée de Kim (2006), selon laquelle il n'y aurait pas -ou peu- de différences entre experts et novices du domaine dans l'évaluation de la crédibilité des informations, notre étude a mis en avant des divergences qualitatives et quantitatives. En effet, les novices utilisent moins de critères de crédibilité et ceux qu'ils utilisent sont essentiellement pour juger la source de l'information alors que les experts utilisent deux fois plus de critères qui sont plus variés puisque ceux-ci permettent de juger la source mais aussi le contenu informationnel.

## 4.4) Limites

- Les experts choisis pour notre étude sont des élèves du secondaire (1ère et Terminale) alors que dans la littérature scientifique le niveau des experts est souvent plus élevé (étudiants, professionnels, universitaires,…) bien qu'il diffère d'une étude à l'autre ;
- Le nombre d'élèves par groupe n'est pas homogène ce qui peut constituer un biais. En effet le groupe 1 (novices) comprend 3 élèves alors que le groupe 2 (experts) compte 5 élèves ;
- Pour le groupe des experts les élèves n'ont pas un niveau scolaire homogène, ils n'ont pas les mêmes connaissances et compétences dans le domaine. Ils n'ont pas assimilé de la même façon le cours relatif à la norme BBC puisque les individus, à partir d'un même savoir, ne construisent pas de la même façon leurs connaissances. Ils ne sont pas passifs dans leurs apprentissages, la construction des connaissances est le résultat d'un processus entre le sujet et son milieu comme l'a mis en avant le constructivisme en psychologie.
- Les élèves des deux groupes n'ont pas les mêmes compétences informationnelles. Toutefois il s'avère très difficile d'obtenir un groupe homogène puisque bien souvent, les compétences informationnelles s'acquièrent dans mais aussi hors les

murs de l'école, dans une éducation buissonnière comme l'a soulevé Anne Barrère[10]

[10] BARRERE, Anne. (2011). *L'éducation buissonnière. Quand les adolescents se forment par eux-mêmes*. Armand Colin.

## Conclusion

D'après notre étude, dans l'évaluation de la crédibilité de l'information, des différences entre élèves novices et experts du domaine apparaissent. Les experts utilisent plus de critères de crédibilité et s'appuient à la fois sur le contenu informationnel et la source alors que les novices se contentent essentiellement d'une évaluation de la source. La littérature scientifique avait déjà mis en avant des différences entre novices et experts du domaine. Toutefois, certains résultats de notre étude ne concordent pas avec toutes les études. L'un des résultats majeurs de notre recherche est que, contrairement à ce qui est rapporté dans la littérature scientifique, les novices ne s'appuient pas sur le graphisme et l'esthétique mais surtout sur la source.

Cependant, nos constats ne peuvent être généralisés puisque notre échantillon est trop limité et n'est donc pas représentatif de la population étudiée. Ainsi, dans des travaux empiriques futurs, notre étude pourrait se faire sur un échantillon plus important afin de confronter les résultats avec les nôtres. D'autres recherches pourraient également comparer l'évaluation de la crédibilité des informations en ligne des élèves selon le domaine de recherche. En effet, en fonction du sujet de recherche, les élèves peuvent ne pas utiliser els mêmes critères de crédibilité, non pas parce qu'ils sont experts ou novices dans le domaine mais parce que le thème de recherche amène à utiliser certains critères que d'autres. La aussi il serait intéressant de confronter les résultats avec notre étude ci-présente afin de vérifier que les différences entre els élèves sont bien liées aux connaissances préalables dans le domaine et non aux caractéristiques spécifiques du thème de recherche.

Outre ces implications théoriques, cette étude permet aussi d'éclairer les pratiques relatives à l'éducation à la culture informationnelle. En effet, la comparaison entre élèves novices et experts du domaine permet de mettre en avant les connaissances et compétences des élèves dans l'évaluation de la crédibilité des informations en ligne. Les élèves acquièrent des connaissances et compétences informationnelles mais ils semblent les réinvestir différemment selon le thème de la recherche. Il s'agit donc dans cette étude, de permettre aux enseignants, et notamment aux professeurs-documentalistes, de prendre en compte ces différences inter-individuelles et intra-individuelles afin de mieux comprendre les activités informationnelles des élèves et les disparités entre ceux-ci.

Ainsi, il apparait que l'évaluation de la crédibilité de l'information en ligne est un processus complexe et variable selon la recherche informationnelle à réaliser et les caractéristiques du chercheur d'information.

## Bibliographie


- AGOSTO, Denise (2002). A model of young people's decision-making in using the Web. Library Information Science Research, vol. 24, n°4, p.311-341.
- BEGUIN-VERBRUGGE, Annette (2006). Pourquoi faut-il étudier les pratiques informelles des apprenants en matière d'information et de documentation? In ASTOLFI, Jean-Pierre, HOUSSAYE, Jean (2007). *Penser l'éducation*, n° hors-série, Savoirs de l'éducation et pratiques de la formation : colloque international en éducation, Rouen, 18 au 20 mai 2006.
- BRAND-GRUWEL, Saskia, WOPEREIS, Iwan & VERMETTEN, Yvonne (2005). Information problem solving by experts and novices : analysis of a complex cognitive skill. *Computer in human behavior*, vol. 21, n°3, p. 487-508.
- BURBULES, Nicholas (2001). Paradoxes of the Web: The ethical dimensions of credibility. *Library Trends*, vol. 49, n°3, p. 441-453.
- BURKELL, Jacquelyn, WATHEN, Nadine (2002). Believe it or not: factors influencing credibility on the Web. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 53, n°2, p.134-144.
- CHI, Michelene (2006). Laboratory methods for assessing experts' and novices' knowledge. In ANDERS-ERICSSON, K & al. *The Cambridge handbook of expertise and expert performance*. Cambridge University Press, p. 167-184.
- CHUNG, Jin Soo, NEUMAN, Delia (2007). High school students' information seeking and use for class projects. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, vol.58, n°10, p. 1503-1517.
- CROMWELL, Robert, FRITCH, John (2001). Evaluating Internet resources: identity, affiliation, and cognitive authority in a networked world. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 52, n°6, p. 499-507
- DANIELSON, David (2006). Web credibility. In GHAOUI, Claude. *Encyclopedia of human computer interaction*. Idea Group Reference p.713-721.
- DANIELSON, David, RIEH, Soo Young (2007). Credibility: A Multidisciplinary Framework. *Annual Review of Information Science and Technolog*, vol 41, p.307-364
- DIXON, Pat, SHENTON, Andrew (2004). Issues arising from youngsters' information-seeking behavior. *Library & Information Science Research*, vol. 26, p. 177-200.

- DONNAT, Olivier (2009). Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique : enquête 2008. *Culture Etudes*, vol. 5, p.1-12.
- FLANAGIN, Andrew, METZGER, Miriam (2010). Kids and Credibility: An Empirical Examination of Youth, Digital Media Use, and Information Credibility. Cambridge: The MIT Press.
- FLUCKIGER, Cédric (2008). L'école à l'épreuve de la culture numérique des élèves. *Revue française de pédagogie*, n°163, p.51-61.
- FOGG, BJ, TSENG, Hsiang (1999). The elements of computer credibility. In ATWOOD, Michael. *CHI '99 extended abstracts on Human factors in computing systems.* New-York: ACM, p.80-87.
- FOGG, B-J, SOOHOO, Cathy & DANIELSON, David (2002). *How do people evaluate a web site's credibility? Results from a large study*. Standford, California, Persuasive Technology Lab Standford University, 105p.
- FONTAR, Barbara, KREDENS,Elodie (2010). *Les jeunes et Internet: de quoi avons-nous peur?* Fréquence Ecoles.
- FRANCKE, Helena, LIMBERG, Louise, SUNDIN, Olof (2011). Debating credibility: The shaping of information literacies in upper secondary schools. *Journal of Documentation*, vol. 64, n°2, p. 675-694.
- GERJETS, Peter & KAMMERER, Yvonne (2010). Topical relevance and information quality in cognitive models of web serach behavior: introducing epistemic scent into information Foraging Theory. In OHLSSON, S & CATRAMBONE, R. *Proceedings of the 32nd Annual Conference of the Cognitive Science Society*, p. 2278-2283.
- GOBBO, Camilla & CHI, Michelene (1986). How knowledge is structured and used by expert and novice children. *Cognitive Development*, n°1, p. 221-237.
- GOLDSTEIN HIRSH, Sandra (1995). The effects of domain knowledge on elementary school children's search behavior on an Information Retrieval System: the science library catalog. In KATZ, Irvin & al. *CHI '95 Conference Companion on Human Factors in Computing Systems*, p. 55-56.
- GROSS, Melissa (1999). Imposed queries in the school library media center: a descriptive study. *Library Information Science Research*, vol. 21, n°4, p.501-521
- HARGITTAI, Eszter [et al.] (2010). Trust Online: Young Adults' Evaluation of Web Content. *International Journal of Communication*, vol. 4, p. 468-494.
- HILLIGOSS, Brian, RIEH, Soo Young (2007). College students' credibility judgments in the information-seeking process. In FLANAGIN, Andrew,

METZEGER, Miriam. *Digital Media, Youth, and Credibility.* Cambridge: The MIT Press, p. 49-71

- HOLMES, Jason, ROBINS, David (2008). Aesthetics and credibility in web site design. *Information Processing & Management,* vol. 44, n°1, p. 386–399.
- JENKINS, Christine, CORRITORE, Cynthia & WIEDENBECK, Susan (2003). Patterns of information seeking on the web : a qualitative study of domain expertise and web expertise. *IT&Society*, vol. 1, n° 3, p. 64-89.
- JULIEN, Heidi, BARKER, Susan (2008). How high-school students find and evaluate scientific information: a basis for information literacy skills development. Library & Information Science Research, vol 31, p.12-17.
- KIM, Jeonghyun (2006). Task difficulty as a predictor and indicator of web searching interaction. In OLSON, Gary & JEFFRIES, Robin. *CHI '06 extended abstracts on human factors in computing systems*, p. 959-964.
- LANKES, David (2007). Trusting the Internet: New Approaches to Credibility Tools. *Digital Media,* vol.3, p.101-121.
- LIU, Ziming (2004). Perceptions of credibility of scholarly information on the web. *Information Processing and Management,* vol. 40, p.1027–1038.
- MARCHIONINI, Gary (1995). *Information seeking in electronic environments*. Cambridge, Cambridge University Press.
- NAUMANN, Felix, ROLKER, Claudia (2000). Assessment methods for information quality criteria. Information *Systems Journal*, p.148-162.
- NAVARRO-PRIETO, Raquel, SCAIFE, Mike & ROGERS, Yvonne (1999). Cognitive strategies in web searching. In *Proceedings of the 5th conference on human factors and the web.*
- OCTOBRE, Sylvie (2009). Pratiques culturelles chez les jeunes et institutions de transmission : un choc de cultures ? *Culture et prospective*, vol. 1, p.1-8.
- RIEH, Soo Young (2002). Judgment of information quality and cognitive authority in the Web. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 53, n°2, p. 145-161.
- ROUET, Jean-François & al. (1997). Studying and using multiple documents in history : effects of discipline expertise. *Cognition and Instruction*, vol. 15, n°1, p. 85-106.
- SERRES, Alexandre (2010). Evaluer la crédibilité d'une ressource sur le web. In *URFIST de Rennes* [en ligne]. Mis à jour le 27 mars 2012 Disponible sur Internet.

[Consulté le 10 juin 2012]. http://www.sites.univ-rennes2.fr/urfist/ressources/evaluer-la-credibilite-dune-ressource-sur-internet .

- SIMON, Herbert (1955). A Behavioral Model of Rational Choice. *The Quarterly Journal of Economics*, vol. 69, n°1. p. 99-118.
- SUNDAR, Shyam (2008). The MAIN model: a heuristic approach to understanding technology effects on credibility. *Digital Media*, p. 73-100.
- TABATABAI, Diana & SHORE, Bruce (2005). How experts and novices search the web. *Library & Information Science Research*, n° 27, p. 222–248.
- TARABORELLI, Dario (2008). How the Web is changing the way we trust. In BRIGGLE, Adam, WAELBERS, Katinka & BREY, Philip. *Proceedings of the 2008 conference on Current Issues in Computing and Philosophy*, Amsterdam : IOS Press, p.194-204.
- VIBERT, Nicolas & al (2009). Effects of domain knowledge on reference search with the PubMed database: An experimental study. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 60, n°7, p. 1423-1447.
- WHITE, Ryen, DUMAIS, Susan & TEEVAN, Jaime (2009). Characterizing the Influence of Domain Expertise on Web Search Behavior. In BAEZA-YATES, Ricardo & al. *Proceedings of the Second ACM International Conference on Web Search and Data Mining*, p. 132-141.
- WHITMIRE, Ethelene (2003). Epistemological beliefs and the information-seeking behavior of undergraduates. *Library & Information Science Research*, n° 25, p.127–142.
- ZHANG, Xiangmin, ANGHELESCU, Hermina & XIAOJUN Yuan (2005). Domain knowledge, search behavior and search effectivness of enginering and science students : an exploratory study. *Information research*, vol. 10, n° 2, p. 1-19.

# Annexes

## Annexe 1 : Grille d'observation

| | | | R1 | R2 | Entretien |
|---|---|---|---|---|---|
| **Contenu** | Complet | | | | |
| | Conformité | Avec l'enseignant | | | |
| | | Avec ses connaissances/ Résonance cognitive | | | |
| | Compréhension | Clarté | | | |
| | | Images/schémas | | | |
| | | Structure | | | |
| | Cohérence | Interne | | | |
| | | Externe | | | |
| | Référence | | | | |
| | Date | | | | |
| | Orthographe | | | | |
| | Exemples/preuves | | | | |
| | Objectivité | | | | |
| **Source** | Objectifs | | | | |
| | Type de site | | | | |
| | Type de publication | | | | |
| | Autorité | | | | |
| | Affiliation | | | | |
| | Notoriété | | | | |
| **Format** | | | | | |
| **Esthétique** | | | | | |

## Annexe 2 : Mentions des experts et des novices pour la recherche 2 sur la norme BBC.

| | | | Experts | Novices |
|---|---|---|---|---|
| **Contenu** | complet | | - je pense qu'il est complet le site donc je le garde<br>- je pense que c'est plus sur quand c'est détaillé car c'est plus complet | |
| | conformité | avec enseignant | -J'aurais remis en question le site, le document mais pas le prof<br>- parce que j'ai 2 professeurs d'enseignement transversal pour parler d'architecture, et ils m'ont dit la même chose donc c'est juste à mon avis<br>-si mon prof y était allé c'est qu'il y avait des trucs bien<br>-c'est exactement ce que m'a dit le prof donc c'est sur ca<br>-j'aurais plutôt écouté mon professeur que le site<br>-j'aurais mis en doute le site et pas le prof parce que normalement ce que les profs nous donnent c'est quelque chose qu'ils savent et qu'ils ont étudié, ils ont des cours prévus pour et si on l'étudie c'est que c'est vrai généralement | |
| | | avec ses connaissances/résonance cognitive | - ca moi je suis dans le bâtiment donc on peut dire que, je fais des études dans le bâtiment donc je sais.<br>- si c'est ce que j'ai compris, si le texte dit pareil que moi alors je prends<br>-oui, la première solution c'était quelque chose que j'avais vu en cours, donc vu que je le savais, c'est une solution que j'ai donnée<br>- c'est exactement ce qu'on a vu en cours<br>- après en lisant, j'ai retrouvé ce que je connaissais déjà<br>-on a eu exactement les mêmes documents | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | en classe<br>- j'ai retrouvé mes marques, je savais que le prof y avait été<br>-ca c'est des termes que j'ai déjà vu | |
| | compréhension | Clarté | - y pas d'explication, on voit pas clairement l'information directement<br>- le pdf de tout à l'heure c'était explicite directement, on voyait le schéma qui nous expliquait<br>-oui par exemple le site confus je n'aime pas, il faut que ca soit clair<br>- je vais chercher les synonymes pour essayer de comprendre ce qu'il y a écrit mais sinon je vais aller sur d'autres sites internet pour comprendre<br>- c'était assez explicite, il disait bien les choses<br>- quand je ne comprends pas le texte, que c'est incompréhensible, donc la oui je vais me dire que c'est bizarre, et pas fait par quelqu'un qui s'y connait<br>- si ca fait pas assez clair ca sera peut être pas fait par un professionnel<br>-La en fait c'est pas un bon site car ils ne nous expliquent pas ce qu'ils disent | -La c'est bien ca explique bien tout<br>- Je vais chercher un autre document parce que ce n'est pas très clair |
| | | images | | -oui, quand il y a un schéma c'est plus explicatif, pour moi c'est plus compréhensible, ca me semble plus vrai |
| | | structure | - il y en a tellement qu'on ne sait pas ou donner de la tête, la je me méfie<br>-le sommaire qui est avec des liens hypertextes nous renvoie à différentes pages, c'est bien fait donc la personne a pris du temps pour le faire donc ça doit être vrai alors, parce que je ne vois pas pourquoi elle y aurait passé du temps si ce n'était pas sur ce qu'elle dit | |
| | Cohérence | interne | -si ce n'est pas logique je vais me dire que c'est bizarre, donc je vais chercher ailleurs | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | externe | | - je crois que ces schémas ils étaient aussi dans le premier document que j'ai ouvert. Ca doit être bien alors.<br>-rien que la première partie la ca rejoint bien ce qu'il y avait dans les autres documents<br>-oui mais je vérifie quand même sur d'autres sites<br>-je regarde sur plusieurs sites, je vérifie avec d'autres documents<br>- déjà je vais regarder plusieurs sites pour comparer ce qu'ils disent. Donc en fonction de ce qu'ils disent je vais regarder ceux qui ont le plus de cohérence entre eux et qui se suivent. S'il y en a 2 qui disent a peu près la même chose et que le 3ème dit carrément autre chose, je vais privilégier ceux qui disent la même chose |
| | Référence | | | |
| | Exemples/preuves | | -par exemple j'ai vu que c'était un bâtiment qui allait être construit en Bretagne donc je sais que ce n'est pas n'importe quoi<br>-je préfère les sites avec des faits, ca prouve, alors que les opinions ca appartient à tout le monde<br>-la on voit des exemples pour faire sa maison donc ca me semble plus sur car je ne vois pas pourquoi ils mettraient de mauvais exemples, au moins ca prouve | |
| | Date | | - si c'est récent, si ca date de 2-3 ans je prends mais sinon non car ça peut avoir évolué et alors les informations ne sont plus vraies<br>-il parlait du Grenelle de l'environnement de 2012 et dans d'autres documents de loi de 2011 donc je suppose que c'est récent quand même les documents que j'ai trouvé | |
| | Orthographe | | -je vais vérifier les informations sur | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | d'autres sites, mais des fois ca peut ne pas être fait exprès et donc c'est pas très grave<br>-oui ca a de l'importance car je me dis que ca été fait par quelqu'un qui n'a pas relu son travail, qui n'a pas fait gaffe a ce qu'il a écrit et en plus ca n'a choqué personne, personne ne lui a dit, donc ca été fait par quelqu'un qui n'est pas sur de ce qu'il dit ou alors c'est du travail bâclé, ca dépend. | |
| | Objectivité | - ils n'expliquent pas, c'est très subjectif parce qu'ils expliquent selon leur système à eux, comment eux ils font et pas comment d'autres personnes ou même le gouvernement font. Ils n'expliquent pas tout ce qu'on peut faire mais juste ce qu'eux peuvent faire<br>- je peux aller voir ce qu'ils disent mais je préfère les sites non commerciaux parce que les sites commerciaux vont plus vanter le produit qu'ils vendent pour pouvoir le vendre justement | - moi je m'appuie beaucoup sur les témoignages donc si c'est un particulier qui a testé un produit, je m'appuierai plus sur ce qu'a dit parce que lui il a un regard plus objectif |
| **Source** | Objectifs | - les sites commerciaux vont plus vanter le produit qu'ils vendent pour pouvoir le vendre justement | -ce document c'est vraiment dans l'optique de construire une maison basse consommation |
| | Type de site | - je fais confiance, par exemple les sites publicitaires quand ils expliquent, ils expliquent bien car ils n'ont pas intérêt à tricher dessus<br>-quand je dois faire une recherche sur tel matériau je regarde plutôt des sites publicitaires, ca donne des informations vraies puisqu'ils s'y connaissent et qu'ils n'ont pas intérêt à dire n'importe quoi non plus<br>- Wikipédia, ça Wikipédia je ne lui fais pas confiance parce que tout le monde peut publier<br>-non pas Wikipédia, c'est pas sur<br>-Wikipédia c'est comme une encyclopédie | - la pour forum je vais vérifier quand même sur d'autres sites car ce n'est peut-être pas sur |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | donc c'est bien<br>- c'est sur que j'aurai plus cru en handicap.fr , c'est spécialisé<br>- je me dis que les publicités essaient de vendre leurs arguments donc ils vont toujours essayer de donner des arguments pour leur cause, donc je préfère un site institutionnel que publicitaire<br>-si ca avait été un blog j'aurai vérifié ailleurs pour vérifier l'information avant de donner ma réponse<br>-donc la c'est un forum donc je ne vais pas y aller dessus parce que ce n'est pas garanti que ce soit de bonnes choses qu'ils disent donc on va changer de site<br>- je préfère les sites non commerciaux parce que les sites commerciaux vont plus vanter le produit qu'ils vendent pour pouvoir le vendre justement.<br>-je préfère le site spécialisé parce que justement il est spécialisé<br>-parce que c'est une entreprise, je sais qu'il allait juste m'expliquer comment faire sa maison, comment eux ils font avec leur système.<br>-non car généralement ils n'expliquent pas, c'est très subjectif parce qu'ils expliquent selon leur système à eux<br>-je ne veux pas trop des sites qui essaient de vendre, de persuader. Je préfère les sites qui veulent expliquer | |
| | Type de publication | - on voit un TPE, donc je pense que c'est fait par des élèves de 1ère, je pense que ca va être bien<br>- les TPE c'est quand même pour le Bac, faut que ca soit sérieux si en plus la direction a dit oui pour que le TPE soit sur Internet c'est qu'il faut qu'il soit complet quand même, qu'il soit riche, bien expliqué<br>- j'ai regardé sur un forum ou des | -celui la il est bien parce que c'est un guide, je peux trouver ce que je cherche la dedans<br>- c'est forcément vrai ce qu'ils disent parce que si ce qu'ils disent est faux ca veut dire qu'ils risquent plus tard eux d'avoir des problèmes (sites commerciaux), oui après les gens risquent de se méfier d'eux et de ne plus aller sur le site<br>- les pdf je pense que c'étaient des revues |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | particuliers demandaient à des artisans combien ca allé leur couter donc ca nous donnait un ordre d'idée<br>-si ca avait été un blog j'aurai vérifié ailleurs pour vérifier l'information avant de donner ma réponse<br>-non ca ne m'intéresse pas car ils disent plus des trucs pour vendre et pas forcément les défauts de choses<br>-donc la c'est un forum donc je ne vais pas y aller dessus parce que ce n'est pas garanti que ce soit de bonnes choses qu'ils disent donc on va changer de site<br>-faut vérifier si ce n'est pas un blog parce que si s'en ai un ce n'est pas forcément de l'information vraie | numérisées parce qu'en général pdf c'est ca<br>- C'est sur c'est bien d'aller voir dans les sites spécialisés mais c'est aussi bien d'aller voir dans d'autres trucs pour comprendre les avis des gens<br>- moi je m'appuie beaucoup sur les témoignages donc si c'est un particulier qui a testé un produit, je m'appuierai plus sur ce qu'a dit le particulier que sur l'entreprise |
| | Autorité | -J'aurais remis en question le site, le document mais pas le prof<br>- non mais pour la norme BBC j'aurai bien aimé tomber sur le site de l'Etat<br>-j'aurai plutôt écouté mon professeur que le site parce que je pense que le professeur est la pour nous apprendre, il a sans doute participé ou visité des chantiers qui remplissaient ces normes alors que sur le site ca peut être n'importe qui qui met des informations<br>-la le site il vient d'une entreprise qui fait des maisons basses consommation donc il s'y connait donc je crois ce qui est écrit<br>-ce que les profs nous donne c'est quelque chose qu'ils savent et qu'ils ont étudié, ils ont des cours prévus pour et si on l'étudie c'est que c'est vrai généralement.<br>-si c'est n'importe qui qui écrit ca ne m'intéresse pas parce que ca serait mal dit | - oui parce que par exemple le premier la que j'ai ouvert, comme j'ai vu que c'était handicap international et que c'est une ONG, je me suis dit que ca devait surement contenir des réponses parce que c'est fait pour le droit aux handicapées<br>- les pdf aussi c'est simple et c'est des universités ou quoi qui les écrivent et pourtant c'est bien plus vrai ce qu'ils disent eux que d'autres sites |
| | Notoriété | | |
| | Affiliation | - la comme ca vient d'un organisme, on voit qu'ils sont impliqués, qu'ils font des recherches | -le guide venait d'une fondation donc c'est vrai |

| | | |
|---|---|---|
| **Format** | - Parce que les pdf c'est souvent des documents qui sont complets, de plusieurs dizaine de pages, je prends surtout des pdf | |
| **Esthétique** | - le TPE et le pdf, j'ai plus voulu y aller parce qu'il y avait un fond d'écran, on voyait qu'il y avait de l'investissement, contrairement à un texte en noir et blanc ou c'est le mec il a tapé son texte et puis point barre donc c'est pas sur que ce soit vrai | |

## Annexe 3 : Critères de crédibilité mentionnés par les 2 groupes de novices et nombre de mentions

| | | | G1 (novices) | G2 (novices) |
|---|---|---|---|---|
| **Contenu** | complet | | | |
| | conformité | avec enseignant | | |
| | | Avec ses connaissances / résonances cognitives | | |
| | compréhension | Clarté | | |
| | | images | | |
| | | structure | - j'ai plus confiance qu'un gros bloc car la personne elle sait de quoi elle parle en mettant bien les numéros de pages et tout ca et si c'est tout un bloc, la personne elle n'a pas organisé son idée dans sa pensée<br>- la ca explique mieux par rapport à ce que je cherche par rapport à ce qui est dit dans le sommaire | - Ce site est bien, ce n'est pas quelqu'un qui a écrit n'importe comment c'est quand même organisé |
| | Cohérence | interne | | |
| | | externe | -je vais aller regarder sur quelque chose d'autre pour voir si c'est à peu près la même chose et c'est la que je porterai un jugement véritable en fait. Si j'ai pas vu un autre document, je ne peux pas savoir<br>- s'il y a plusieurs sites qui reprennent la même chose ca veut dire que l'information elle est vraie<br>- si sur les autres sites j'ai vu que c'est la même info, je vais pas remettre en question le fait que l'information ne soit pas vraie | - je garde en tête l'information du blog mais je ne peux pas vérifier si c'est vrai, donc je vais sur un autre site. Si après il dit comme le blog c'est bon, sur 2-3 sites différents. Comme ca après je peux expliquer<br>-si ca avait été un blog j'aurai vérifié ailleurs pour vérifier l'information avant de donner ma réponse<br>- je vais douter et je vais essayer de chercher les infos sur d'autres [sites] pour voir. Et s'ils disent sur 3 blogs la même chose je vais prendre l'information. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | puisque c'est la même que pour les autres sites | |
| | Référence | | |
| | Orthographe | -si je vois le texte rempli de fautes d'orthographe je vais aller regarder sur qqch d'autre pour voir si c'est à peu près la même chose et c'est la que je porterai un jugement véritable en fait. Si j'ai pas vu un autre document, je ne peux pas savoir | |
| | Exemples/preuves | | -euh plus ou moins car y a des choses qui ont été prouvées, par exemple les photos avec le Japon, donc ca aide à savoir si c'est vrai<br>je préfère les sites avec des faits, ca prouve, alors que les opinions ca appartient à tout le monde |
| | Objectivité | | |
| **Source** | Objectifs | | - oui, j'essaie de voir s'ils essaient de rendre service aux handicapés en donnant des informations ou si c'est juste pour faire un site, pour vendre |
| | Type de site | -c'est le site du gouvernement, donc c'est pour savoir la loi parce que je ne la connaissais pas.<br>- oui parce que par exemple le premier la que j'ai ouvert, comme j'ai vu que c'était handicap international et que c'est une ONG, je me suis dit que ca devait surement contenir des réponses parce que c'est fait pour le droit aux handicapées | -c'est des entreprises qui font de la com en gros qui proposent un produit qu'elles ont, c'est souvent la dedans que c'est bien<br>- c'est handicap.fr, c'est pas une personne qui l'a fait, c'est vraiment ceux qui s'y connaissent bien et ceux qui connaissent la loi, enfin c'est fait exprès pour ca<br>- j'essaie de voir s'ils essaient de rendre service aux handicapés en donnant des informations ou si c'est juste pour faire un site, pour vendre.<br>- je fais plus confiance, par exemple si je vois une explication de la situation au Mali et que je vois par |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | exemple Le monde, je vais cliquer la dessus ca va me mettre en confiance. Parce que je pense que ca a de l'importance quand même d'où ca vient |
| | Type de publication | - enfin les gens peuvent dire des choses intéressantes mais c'est mieux les sites quand même, parce que c'est plus détaillé, c'est pas simplement des avis<br>- pas comme Wikipédia ou j'essaye d'éviter d'y aller, parce que comme tout le monde peut y mettre un peu ce qu'il veut, à la fin on sait même plus ce qui est vrai ou ce qui est faux | -wikipédia ca à l'air intéressant, c'est comme une encyclopédie.<br>-Je vais sur Wikipédia car c'est comme une encyclopédie<br>-non sur ce site c'est comme un réseau social où tout le monde peut écrire donc c'est pas sur |
| | Autorité | - oui parce que par exemple le premier la que j'ai ouvert, comme j'ai vu que c'était handicap international et que c'est une ONG, je me suis dit que ca devait surement contenir des réponses parce que c'est fait pour le droit aux handicapées | - c'est handicap.fr, c'est pas une personne qui l'a fait, c'est vraiment ceux qui s'y connaissent bien et ceux qui connaissent la loi, enfin c'est fait exprès pour ca<br>-handicap.fr, ca veut dire qu'on va trouver quelque chose de juste<br>-je vais sur le site handicap.fr<br>-à un moment j'ai vu que c'était une député qui l'avait fait le document<br>- je fais plus confiance, par exemple si je vois une explication de la situation au Mali et que je vois par exemple Le monde, je vais cliquer la dessus ca va me mettre en confiance. |
| | Affiliation | | |
| | Notoriété | | - parce que c'est un journal connu, tout le monde le lit, c'est reconnu donc ce qui est mis est vrai |
| **Format** | | | |
| **Esthétique** | | | |

## Annexe 4 : Critères de crédibilité mentionnés par le groupe 2 pour la recherche 1 lorsqu'ils sont novices et pour la recherche 2lorsqu'ils sont experts

| | | | G2 novices | G2 experts |
|---|---|---|---|---|
| **Contenu** | complet | | | - je pense qu'il est complet le site donc je le garde<br>- je pense que c'est plus sur quand c'est détaillé car c'est plus complet |
| | conformité | avec enseignant | | -J'aurais remis en question le site, le document mais pas le prof<br>- parce que j'ai 2 professeurs d'enseignement transversal pour parler d'architecture, et ils m'ont dit la même chose donc c'est juste à mon avis<br>-si mon prof y était allé c'est qu'il y avait des trucs bien<br>-c'est exactement ce que m'a dit le prof donc c'est sur ca<br>-j'aurais plutôt écouté mon professeur que le site<br>-j'aurais mis en doute le site et pas le prof parce que normalement ce que les profs nous donnent c'est quelque chose qu'ils savent et qu'ils ont étudié, ils ont des cours prévus pour et si on l'étudie c'est que c'est vrai généralement |
| | | avec ses connaissances/ résonance cognitive | | - ca moi je suis dans le bâtiment donc on peut dire que, je fais des études dans le bâtiment donc je sais.<br>- si c'est ce que j'ai compris, si le texte dit pareil que moi alors je prends<br>-oui, la première solution c'était quelque chose que j'avais vu en cours, donc vu que je le savais, c'est une solution que j'ai donnée<br>- c'est exactement ce qu'on a vu en cours<br>- après en lisant, j'ai retrouvé ce que je |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | connaissais déjà<br>-on a eu exactement les mêmes documents en classe<br>- j'ai retrouvé mes marques, je savais que le prof y avait été<br>-ca c'est des termes que j'ai déjà vu |
| | compréhension | Clarté | | -y pas d'explication, on voit pas clairement l'information directement<br>- le pdf de tout à l'heure c'était explicite directement, on voyait le schéma qui nous expliquait<br>-oui par exemple le site confus je n'aime pas, il faut que ca soit clair<br>- je vais chercher les synonymes pour essayer de comprendre ce qu'il y a écrit mais sinon je vais aller sur d'autres sites internet pour comprendre<br>- c'était assez explicite, il disait bien les choses<br>- quand je ne comprends pas le texte, que c'est incompréhensible, donc la oui je vais me dire que c'est bizarre, et pas fait par quelqu'un qui s'y connait<br>- si ca fait pas assez clair ca sera peut être pas fait par un professionnel<br>-La en fait c'est pas un bon site car ils ne nous expliquent pas ce qu'ils disent |
| | | images | | |
| | | structure | - Ce site est bien, c'est pas quelqu'un qui a écrit n'importe comment c'est quand même organisé | - il y en a tellement qu'on ne sait pas ou donner de la tête, la je me méfie<br>-le sommaire qui est avec des liens hypertextes nous renvoie à différentes pages, c'est bien fait donc la personne a pris du temps pour le faire donc ça doit être vrai alors, parce que je ne vois pas pourquoi elle y aurait passé du temps si ce n'était pas sur ce qu'elle dit |
| | Cohérence | interne | | -si ce n'est pas logique je vais me dire que c'est bizarre, donc je vais chercher ailleurs |
| | | externe | - je garde en tête | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | l'information du blog mais je ne peux pas vérifier si c'est vrai, donc je vais sur un autre site. Si après il dit comme le blog c'est bon, sur 2/3 sites différents. Comme ca après je peux expliquer<br>-si ca avait été un blog j'aurai vérifié ailleurs pour vérifier l'information avant de donner ma réponse<br>- je vais douter et je vais essayer de chercher les infos sur d'autres [sites] pour voir. Et s'ils disent sur 3 blogs la même chose je vais prendre l'information. | |
| | Référence | | | |
| | Exemples/preuves | | euh plus ou moins car y a des choses qui ont été prouvées, par exemple les photos avec le Japon, donc ca aide à savoir si c'est vrai<br>je préfère les sites avec des faits, ca prouve, alors que les opinions ca appartient à tout le monde. | -par exemple j'ai vu que c'était un bâtiment qui allait être construit en Bretagne donc je sais que ce n'est pas n'importe quoi<br>-je préfère les sites avec des faits, ca prouve, alors que les opinions ca appartient à tout le monde<br>-la on voit des exemples pour faire sa maison donc ca me semble plus sur car je ne vois pas pourquoi ils mettraient de mauvais exemples, au moins ca prouve |
| | Date | | | - si c'est récent, si ca date de 2-3 ans je prends mais sinon non car ça peut avoir évolué et alors les informations ne sont plus vraies<br>-il parlait du Grenelle de l'environnement de 2012 et dans d'autres documents de loi |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | de 2011 donc je suppose que c'est récent quand même les documents que j'ai trouvé |
| | Orthographe | | -je vais vérifier les informations sur d'autres sites, mais des fois ca peut ne pas être fait exprès et donc c'est pas très grave<br>-oui ca a de l'importance car je me dis que ca été fait par quelqu'un qui n'a pas relu son travail, qui n'a pas fait gaffe a ce qu'il a écrit et en plus ca n'a choqué personne, personne ne lui a dit, donc ca été fait par quelqu'un qui n'est pas sur de ce qu'il dit ou alors c'est du travail bâclé, ca dépend. |
| | Objectivité | | - ils n'expliquent pas, c'est très subjectif parce qu'ils expliquent selon leur système à eux, comment eux ils font et pas comment d'autres personnes ou même le gouvernement font. Ils n'expliquent pas tout ce qu'on peut faire mais juste ce qu'eux peuvent faire<br>- je peux aller voir ce qu'ils disent mais je préfère les sites non commerciaux parce que les sites commerciaux vont plus vanter le produit qu'ils vendent pour pouvoir le vendre justement |
| **Source** | Objectifs | euh oui, j'essaie de voir s'ils essaient de rendre service aux handicapés en donnant des informations ou si c'est juste pour faire un site, pour vendre | - les sites commerciaux vont plus vanter le produit qu'ils vendent pour pouvoir le vendre justement |
| | Type de site | c'est des entreprises qui font de la com en gros qui proposent un produit qu'elles ont souvent la dedans que c'est bien<br>- c'est handicap.fr, | - je fais confiance, par exemple les sites publicitaires quand ils expliquent, ils expliquent bien car ils n'ont pas intérêt à tricher dessus<br>-quand je dois faire une recherche sur tel matériau je regarde plutôt des sites publicitaires, ca donne des informations |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | c'est pas une personne qui l'a fait, c'est vraiment ceux qui s'y connaissent bien et ceux qui connaissent la loi, enfin c'est fait exprès pour ca<br>euh oui, j'essaie de voir s'ils essaient de rendre service aux handicapés en donnant des informations ou si c'est juste pour faire un site, pour vendre.<br>-C'est vrai que je fais plus confiance, par exemple si je vois une explication de la situation au Mali et que je vois par exemple Le monde, je vais cliquer la dessus ca va me mettre en confiance. Parce que je pense que ca a de l'importance quand même d'où ca vient | vraies puisqu'ils s'y connaissent et qu'ils n'ont pas intérêt à dire n'importe quoi non plus<br>- Wikipédia, ça Wikipédia je ne lui fais pas confiance parce que tout le monde peut publier<br>-non pas Wikipédia, c'est pas sur<br>-Wikipédia c'est comme une encyclopédie donc c'est bien<br>- c'est sur que j'aurai plus cru en handicap.fr , c'est spécialisé<br>- je me dis que les publicités essaient de vendre leurs arguments donc ils vont toujours essayer de donner des arguments pour leur cause, donc je préfère un site institutionnel que publicitaire<br>-si ca avait été un blog j'aurai vérifié ailleurs pour vérifier l'information avant de donner ma réponse<br>-donc la c'est un forum donc je ne vais pas y aller dessus parce que ce n'est pas garanti que ce soit de bonnes choses qu'ils disent donc on va changer de site<br>- je préfère les sites non commerciaux parce que les sites commerciaux vont plus vanter le produit qu'ils vendent pour pouvoir le vendre justement.<br>-je préfère le site spécialisé parce que justement il est spécialisé<br>-parce que c'est une entreprise, je sais qu'il allait juste m'expliquer comment faire sa maison, comment eux ils font avec leur système.<br>-non car généralement ils n'expliquent pas, c'est très subjectif parce qu'ils expliquent selon leur système à eux<br>-je ne veux pas trop des sites qui essaient de vendre, de persuader. Je préfère les sites qui veulent expliquer |
| | Type de publication | wikipédia ca à l'air intéressant, c'est | - on voit un TPE, donc je pense que c'est fait par des élèves de 1ère, je pense que ca |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | comme une encyclopédie.<br>-Je vais sur Wikipédia car c'est comme une encyclopédie<br>-non sur ce site c'est comme un réseau social où tout le monde peut écrire donc c'est pas sur | va être bien<br>- les TPE c'est quand même pour le Bac, faut que ca soit sérieux si en plus la direction a dit oui pour que le TPE soit sur Internet c'est qu'il faut qu'il soit complet quand même, qu'il soit riche, bien expliqué<br>- j'ai regardé sur un forum ou des particuliers demandaient à des artisans combien ca allé leur couter donc ca nous donnait un ordre d'idée<br>-si ca avait été un blog j'aurai vérifié ailleurs pour vérifier l'information avant de donner ma réponse<br>-non ca ne m'intéresse pas car ils disent plus des trucs pour vendre et pas forcément les défauts de choses<br>-donc la c'est un forum donc je ne vais pas y aller dessus parce que ce n'est pas garanti que ce soit de bonnes choses qu'ils disent donc on va changer de site<br>-faut vérifier si ce n'est pas un blog parce que si s'en ai un ce n'est pas forcément de l'information vraie |
| | Autorité | - c'est handicap.fr, c'est pas une personne qui l'a fait, c'est vraiment ceux qui s'y connaissent bien et ceux qui connaissent la loi, enfin c'est fait exprès pour ca<br>-handicap.fr, ca veut dire qu'on va trouver quelque chose de juste je vais sur le site handicap.fr<br>a un moment j'ai vu que c'était une député qui l'avait fait le document | -J'aurais remis en question le site, le document mais pas le prof<br>- non mais pour la norme BBC j'aurai bien aimé tomber sur le site de l'Etat<br>-j'aurai plutôt écouté mon professeur que le site parce que je pense que le professeur est la pour nous apprendre, il a sans doute participé ou visité des chantiers qui remplissaient ces normes alors que sur le site ca peut être n'importe qui qui met des informations<br>-la le site il vient d'une entreprise qui fait des maisons basses consommation donc il s'y connait donc je crois ce qui est écrit<br>-ce que les profs nous donne c'est quelque chose qu'ils savent et qu'ils ont étudié, ils ont des cours prévus pour et si on l'étudie |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | -C’est vrai que je fais plus confiance, par exemple si je vois une explication de la situation au Mali et que je vois par exemple Le monde, je vais cliquer la dessus ca va me mettre en confiance. Parce que je pense que ca a de l’importance quand même d’où ca vient | c’est que c’est vrai généralement.<br>-si c’est n’importe qui qui écrit ca ne m’intéresse pas parce que ca serait mal dit |
| | Notoriété | - parce que c’est un journal connu, tout le monde le lit, c’est reconnu donc ce qui est mis est vrai | |
| | Affiliation | | - la comme ca vient d’un organisme, on voit qu’ils sont impliqués, qu’ils font des recherches |
| **Format** | | | - Parce que les pdf c’est souvent des documents qui sont complets, de plusieurs dizaine de pages, je prends surtout des pdf |
| **Esthétique** | | | - le TPE et le pdf, j’ai plus voulu y aller parce qu’il y avait un fond d’écran, on voyait qu’il y avait de l’investissement, contrairement à un texte en noir et blanc ou c’est le mec il a tapé son texte et puis point barre donc c’est pas sur que ce soit vrai |