

# Variations de la confiance et de la réputation de Wikipédia chez les jeunes (11-25 ans)

---

www.adjectif.net/spip/spip.php



## **Pour citer cet article :**

Sahut Gilles (2017). Variations de la confiance et de la réputation de Wikipédia chez les jeunes (11-25 ans). *Adjectif.net* [En ligne] <http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article420>

## **Résumé :**

Les jeunes utilisent fréquemment Wikipédia que ce soit pour le travail scolaire ou à d'autres fins. Toutefois, ils semblent partagés sur la confiance à attribuer à cette encyclopédie collaborative. Dans cet article, nous cherchons à cerner plus précisément leurs représentations à propos de cette source. En nous appuyant sur une enquête par questionnaire auprès de 841 jeunes âgés de 11 à 25 ans, nous montrons que la confiance accordée à l'encyclopédie tend à diminuer du collège au master pour des tâches académiques. Au fil de leur scolarité, les jeunes semblent être sensibilisés progressivement à la réputation académique majoritairement négative de Wikipédia malgré leur expérience documentaire positive de cette source.

## **Mots clés :**

France, Génération Internet, Ressources, Wikipédia

---



## **1. Introduction**

Inscrites dans une tradition multiséculaire, les encyclopédies font figure d'autorités cognitives. Elles constituent à la fois des outils de codification et de stabilisation des connaissances socialement admises ainsi que des ressources pour leur diffusion à un large public. Les plus prestigieuses d'entre elles émanent d'acteurs (auteurs, éditeurs) appartenant à la sphère académique. Wikipédia rompt avec ce modèle éditorial. Celui-ci repose en effet sur la possible participation des quidams, l'égalité des contributeurs et l'évolution constante des contenus. Ces mutations ont suscité l'inquiétude d'intellectuels, d'enseignants et de bibliothécaires à propos de la qualité informationnelle de cette source (Reagle, 2010). Cela n'a pas empêché l'encyclopédie collaborative de devenir l'une des ressources les plus utilisées du web. L'encyclopédie fait donc l'objet d'opinions et de représentations qui semblent en tension, voire contradictoires.

Notre objectif est d'analyser les phénomènes d'opinions à propos de Wikipédia afin d'appréhender son statut socio-cognitif, autrement dit sa place symbolique dans l'univers des sources de savoir. Nous résumons ici des résultats et analyses issus de notre recherche doctorale en sciences de l'information et de la communication (Sahut, 2014, Sahut, 2015). Plus précisément, cet article a pour but de cerner et de comparer les représentations de cette source controversée chez les jeunes âgés de 11 à 25 ans scolarisés en collège, lycée, licence et master.

### **1.1 État de la question**

La littérature scientifique souligne les ambiguïtés du rapport des jeunes à Wikipédia. Elle nous a amené à

distinguer deux catégories de jugements portés sur les sources d'information : d'une part, des jugements pragmatiques qui sont en rapport avec les critères relatifs à l'utilité de la source, à sa facilité d'accès et d'utilisation et, d'autre part, des jugements d'ordre épistémique qui visent à évaluer la valeur de vérité des informations produites. Chez les jeunes, les premiers sont clairement favorables à Wikipédia. Ils apprécient ainsi :

- sa complétude car elle est susceptible d'offrir des informations portant sur une gamme extrêmement large de sujets (Head, Eisenberg, 2010 ; Shen, Cheung, Lee, 2013 ; Garisson, 2015) ;
- le fait qu'elle soit compréhensible puisque les lycéens (Sundin, Francke, 2009) et les étudiants (Head, Eisenberg, 2010) estiment qu'elle est adaptée à leur niveau ;
- sa facilité d'accès et d'utilisation, la navigation en son sein étant fréquemment qualifiée d'aisée et la présentation des articles jugée particulièrement claire à la fois par des lycéens (Watson, 2014) et étudiants (Garisson 2015).

En revanche, les recherches ne permettent pas de dégager de consensus sur la nature des jugements épistémiques portés sur Wikipédia. Une enquête menée auprès d'adolescents âgés de 11 à 18 ans signale ainsi que 43 % d'entre eux n'accordent qu'une confiance limitée aux articles de Wikipédia alors qu'ils sont près d'un tiers à la doter d'un grand crédit (Flanagin, Metzger, 2010). Plusieurs travaux soulignent que la confiance envers l'encyclopédie n'est pas optimale tant au lycée qu'à l'université (Head, Eisenberg, 2010 ; Watson, 2014 ; Georgas, 2014). Il est ainsi possible que les jeunes soient influencés par les discours dépréciatifs sur l'encyclopédie, tenus par une partie du corps enseignant (Knight, Pryke, 2012 ; Ladage, Ravestein, 2013).

## 1.2 Question de recherche

Dans cet article, nous nous focalisons sur les possibles effets d'une variable précise : le niveau de scolarité des jeunes usagers de Wikipédia. Leurs pratiques informationnelles (leurs manières plus ou moins stabilisées d'interagir avec des dispositifs et sources informationnels), leurs expériences documentaires (leur usage passé des sources d'information), leurs compétences informationnelles (leurs connaissances et habilités ayant trait à la recherche, l'évaluation, l'exploitation et la production d'information) et leurs exigences sont en effet susceptibles d'évoluer du collège à l'université. Il convient alors de s'interroger sur les possibles évolutions des représentations de Wikipédia et les éventuelles variations de la confiance dans l'encyclopédie selon le niveau de scolarité, ce qui constitue une question peu explorée dans la littérature scientifique.

La nature de la tâche de recherche d'information constitue une autre variable à considérer. Elle est susceptible d'influer sur les jugements épistémiques à propos de Wikipédia, son usage dans un cadre académique paraissant souvent ressenti comme problématique. Nous distinguerons donc la confiance en Wikipédia pour les tâches scolaires et celle pour les recherches en rapport avec les loisirs. Parallèlement, nous avons cherché à savoir si les jeunes étaient sensibles à la réputation de l'encyclopédie collaborative et, plus particulièrement, aux opinions de leurs professeurs vis-à-vis de cette source.

## 2. Méthodologie

Afin de recueillir et de comparer les représentations et opinions des jeunes sur Wikipédia, un questionnaire en ligne a été administré durant l'année 2012-2013. La population étudiée se compose de 841 sujets âgés de 11 à 25 ans, soit 256 collégiens, 265 lycéens, 148 étudiants suivant un cursus bac +2 ou bac +3 et 172 étudiants de master. Précisons que notre objectif n'est pas de comparer les opinions sur Wikipédia entre les étudiants suivant des cursus dans différentes disciplines. Nous n'avons donc pas tenu compte de cette variable pour mieux nous focaliser sur le « niveau de scolarité ». Le questionnaire comportait des questions sur les coordonnées socio-démographiques des répondants (sexe, âge, établissement scolaire fréquenté, classe, accès à un ordinateur et à l'internet), sur la fréquence d'usage de Wikipédia, sur les représentations et opinions à propos de cette source et les connaissances informationnelles à son sujet (qui peut y écrire ? comment sont validées les informations ? quelles sont les règles rédactionnelles ?...). Nous ne traiterons ici pas de ce dernier sujet développé dans une étude publiée par ailleurs (Sahut et al., 2015). Nous avons opté pour une majorité de questions fermées dont les réponses devaient s'échelonner sur une échelle de Likert. Des questions ouvertes ont également été intégrées

afin de saisir la diversité des opinions des répondants sur Wikipédia et de contrôler les significations qu'ils accordent aux questions fermées.

Nous avons utilisé la statistique descriptive afin de rendre compte de manière synthétique des données recueillies. Le recours à l'ANOVA (analyse de la variance) s'est également imposé. La variance est une mesure des phénomènes de dispersion, en d'autres termes, elle permet d'estimer l'hétérogénéité ou, au contraire, l'homogénéité d'une série de valeurs. L'ANOVA est utilisée afin d'examiner si des groupes de l'échantillon (ou groupes d'individus) ont des caractéristiques significativement différentes, c'est-à-dire si les modalités de réponse choisies par rapport à une variable ou plusieurs variables ne sont pas distribuées de la même manière. Nous avons utilisé cette technique afin de déceler les différences significatives entre les répondants, notamment entre les différents niveaux de scolarité (collégiens, lycéens, étudiants de licence, de master). Le but est ici de se débarrasser des illusions, parfois trompeuses, renvoyées par les statistiques descriptives. Les calculs sont assortis d'une valeur p qui consiste en une mesure de la probabilité d'erreur. En accord avec les conventions admises dans la communauté scientifique, une valeur-p inférieure à 0,05 sera retenue comme seuil significatif.

### 3. Résultats

#### 3.1 La confiance en Wikipédia

Relevons tout d'abord que les lycéens déclarent une fréquence d'utilisation de Wikipédia plus élevée que les collégiens (ANOVA,  $p < 0,05^*$ ). Celle-ci est nettement supérieure à l'université ( $p < 0,001^{***}$ ) sans que des différences significatives puissent être notées entre le niveau licence et master ( $p > 0,05$ ).

Quand ils se fondent sur leur expérience passée, les jeunes formulent majoritairement des jugements positifs à propos de la qualité de l'information disponible sur Wikipédia et ce, quel que soit leur niveau de scolarité. Le point de vue majoritaire est que l'encyclopédie collaborative leur a permis d'accéder le plus souvent à des informations utiles (93 %), exactes (92,7%) et compréhensibles (92%). Collégiens, lycéens et étudiants de licence et de master renvoient des images similaires de leur expérience de l'encyclopédie selon les critères d'utilité et d'exactitude de l'information (ANOVA,  $p > 0,05$ ).

En revanche, nous notons des variations significatives à propos de la confiance en Wikipédia selon le niveau de scolarité. Les collégiens jugent plus positivement l'encyclopédie que les lycéens en ce qui concerne les recherches académiques (ANOVA,  $p < 0,001^{***}$ ), mais pas pour celles concernant les loisirs (ANOVA,  $p > 0,05$ ). Les lycéens ne se différencient pas des étudiants de licence pour la confiance lors des tâches académiques (ANOVA,  $p > 0,05$ ). Les étudiants de master affichent là une méfiance nettement plus prononcée que les lycéens (ANOVA,  $p < 0,01^{**}$ ) et que les étudiants de licence (ANOVA,  $p < 0,001^{***}$ ). Pour les recherches liées aux loisirs, les lycéens se montrent plus méfiants que les étudiants de licence (ANOVA,  $p < 0,05^*$ ) mais nous ne retrouvons pas de différence significative avec le niveau master (ANOVA,  $p > 0,05$ ).

Nous nous sommes demandé si la diminution de la confiance académique envers Wikipédia au fil de la scolarité ne serait pas due à une forme de dénigrement du genre encyclopédique lui-même. Les étudiants - de master notamment - pourraient être susceptibles de trouver ce type de document trop « simpliste » par rapport à d'autres sources spécialisées et scientifiques. Il n'en est rien. Nous discernons entre le collège et les autres niveaux une augmentation significative (ANOVA,  $p > 0,001^{***}$ ) de la confiance attribuée aux encyclopédies imprimées pour des tâches académiques. La différence de confiance entre ce type d'encyclopédie et Wikipédia est particulièrement élevée en master. Lycéens et étudiants affichent donc une défiance spécifique envers l'encyclopédie collaborative et non pas envers le genre lui-même. De manière générale, pour les travaux scolaires, les jeunes fréquentant ces niveaux de scolarité disent accorder davantage de confiance aux sources imprimées (manuels scolaires, revues des CDI et bibliothèques...) qu'aux sources numériques.

#### 3.2 La réputation de Wikipédia

Notre enquête montre que Wikipédia est l'objet de discours sociaux dans les sphères médiatiques, familiales, amicales ou éducatives. Une majorité des jeunes interrogés (67,9 %) ont déclaré avoir entendu ou lu des critiques négatives à propos de l'encyclopédie. De manière peu surprenante, elles portent principalement sur son manque de fiabilité : 41,2% des répondants disent avoir entendu une critique de cette nature. À l'inverse,

quatre jeunes sur dix disent avoir entendu des avis positifs sur Wikipédia qui émanent notamment des pairs (30,6%). C'est l'utilité et la commodité d'usage de cette source qui sont alors évoquées, ces jugements pragmatiques positifs revenant aussi fréquemment dans les qualifications de Wikipédia obtenues grâce aux questions ouvertes et ce, quel que soit le niveau de scolarité.

Les discours dépréciatifs sur l'encyclopédie sont majoritairement attribués aux enseignants. Plus d'un jeune sur deux (53,8%) affirme avoir déjà entendu un de leurs professeurs formuler une critique négative à l'égard de Wikipédia. Ce type d'opinions est moins fréquemment rencontré dans l'entourage amical et familial. D'après les statistiques descriptives, plus on avance dans la scolarité, plus les jeunes attribuent à leurs enseignants une image négative de l'encyclopédie collaborative. Alors que seuls 31,7 % des collégiens pensent que leurs enseignants ont une mauvaise (ou très mauvaise) opinion de Wikipédia, 67,2 % des lycéens, 68,2 % des étudiants de licence et 76,7 % des étudiants de master répondent en ce sens. L'ANOVA confirme la césure entre les collégiens ( $p < 0,001^{***}$ ) et les autres jeunes.

Les doutes sur la réputation de Wikipédia apparaissent clairement si on examine leurs réponses quant à sa citation dans leurs travaux scolaires ou universitaires [1]. Seule une minorité des jeunes interrogés (18 %) déclare la citer systématiquement, 50,3 % s'y refusent et 31,7 % indiquent que cela dépend de l'enseignant prescripteur. Les étudiants de master se distinguent ici nettement de ceux de licence et des lycéens (ANOVA,  $p < 0,001^{***}$  dans les deux cas) car ils se montrent plus réticents à citer l'encyclopédie collaborative.

#### 4. Discussion

Nous avons identifié des variations significatives de la confiance attribuée à Wikipédia selon le niveau de scolarité. Pour les élèves du secondaire, nos résultats s'avèrent dissemblables de ceux de Flanagin et Metzger (2010) dans leur étude sur des jeunes de 11 à 18 ans. Ceux-ci ont constaté l'absence de variation de la confiance vis-à-vis de Wikipédia selon le critère de l'âge. La différence entre ces résultats et les nôtres peut trouver une explication. Contrairement à Flanagin et Metzger, nous avons distingué la confiance pour les tâches académiques et celle pour les loisirs. C'est seulement pour le premier type de recherche que les lycéens et les étudiants déclarent accorder moins de confiance à Wikipédia. Il apparaît ici que les opinions sur les sources s'avèrent différentes selon le contexte d'usage envisagé. Ce constat va dans le sens des travaux sur les pratiques numériques juvéniles qui ont conclu à la coexistence d'une dualité d'univers informationnels étanches, l'un scolaire, l'autre tourné vers les loisirs (Cordier, 2011 ; Delamotte, Liquète, 2011).

Alors que les collégiens considèrent majoritairement Wikipédia comme un adjuvant indispensable lors des recherches prescrites par les enseignants, il existe à partir du lycée une suspicion envers la crédibilité de Wikipédia et une tendance à considérer les sources imprimées comme étant plus fiables pour la réalisation de tâches scolaires. Cette propension se confirme à l'université. Ce constat pourrait sembler paradoxal, compte tenu de l'omniprésence du numérique dans le quotidien des jeunes et plus particulièrement, de l'augmentation tendancielle de la fréquence d'utilisation déclarée de Wikipédia. En fait, il confirme l'écart entre les pratiques informationnelles et l'univers symbolique des sources. Ancré dans les imaginaires documentaires, le livre – et plus largement, l'imprimé – est bien plus qu'un simple support. Il semble encore demeurer un référent doté d'autorité, notamment en comparaison avec les sources numériques non validées par l'institution scolaire.

Au-delà de ce constat, quelles hypothèses peut-on émettre pour comprendre la défiance affichée à l'égard de Wikipédia pour les tâches académiques ? Nous examinerons successivement trois pistes : l'expérience relative à cette source, la perception des questions liées à la crédibilité de l'information et la réputation académique de Wikipédia.

Nous observons qu'à l'instar des étudiants interrogés par Lim (2009), la très grande majorité des répondants évaluent positivement leur expérience de consultation de Wikipédia que ce soit en termes d'utilité ou d'exactitude. Nous avons établi que cette représentation est partagée par les élèves de collège, lycée, licence et master. Le manque de fiabilité de Wikipédia pour les tâches académiques, ressentie surtout à partir du lycée, ne provient donc pas d'une expérience négative. En effet, dans les réponses aux questions ouvertes, un seul jeune sur l'ensemble des répondants dit avoir été confronté à des erreurs dans l'encyclopédie. La perception du manque de fiabilité de Wikipédia traduit davantage une virtualité qu'une réalité rencontrée.

La défiance des jeunes semble tout d'abord résulter d'une sensibilité accrue face aux problèmes de non-exactitude des informations qui pourraient être présentes sur l'encyclopédie. Les analyses des réponses aux questions ouvertes montrent qu'à partir du lycée surtout, Wikipédia est perçue comme une source où « tout le monde » peut écrire et donc, comme une négation des formes traditionnelles d'expertise. Le processus éditorial ouvert et collaboratif est à la fois déprécié et très mal connu par la majorité des jeunes interrogés. Très peu d'entre eux connaissent les procédures et règles internes à l'encyclopédie qui sont censées garantir la qualité de l'information publiée (Sahut et al., 2015). Dès lors, Wikipédia introduit une dose d'incertitude informationnelle là où les encyclopédies traditionnelles et les autres sources imprimées sont associées à des images d'exactitude et de validité épistémique.

Cette méfiance tend à être véhiculée par les discours sociaux sur Wikipédia et notamment ceux d'une partie des enseignants, même si leurs opinions ne sont pas unanimes. L'usage et la citation de l'encyclopédie pour des tâches scolaires paraissent générateurs d'incertitudes non seulement à cause de la possible présence d'inexactitudes mais également du fait des attitudes – réelles ou supposées – des enseignants. Au fur et à mesure de l'avancée dans leur scolarité, les jeunes prennent conscience du risque d'être pénalisé s'ils font mention de cette source. Leur imaginaire de la pratique est, pour les tâches scolaires, fortement imprégné par le discours professoral. Dans le cadre de recherches prescrites, la recherche d'information est intégrée à une situation de communication où les enseignants sont à la fois destinataires et évaluateurs du travail réalisé. Les élèves ou étudiants doivent donc construire une représentation des attentes des enseignants sur la nature des sources pouvant être utilisées et donc, sur l'acceptabilité documentaire de Wikipédia. Si la plupart d'entre eux semblent adhérer au discours dominant sur le manque de fiabilité de l'encyclopédie, relevons qu'une minorité de jeunes fait état de stratégies de dissimulation de son usage, du contournement des prescriptions des enseignants (par exemple, citer les sources présentes dans l'article de Wikipédia plutôt que ce dernier) et, de manière encore plus rare, de contestations de leur légitimité.

En examinant nos résultats de manière globale, nous pourrions dire qu'au fil de leur scolarité, les jeunes semblent être sensibilisés progressivement à la réputation académique majoritairement négative de Wikipédia. Alors que seule une minorité de collégiens paraissent la percevoir, cette tendance est particulièrement avérée en master. La majorité des étudiants de ce niveau paraissent avoir intégré les normes académiques en vigueur en matière de sources jugées acceptables par les enseignants. L'accumulation des expériences documentaires positives des jeunes n'est pas parvenue pas à se traduire en une pleine reconnaissance sociale de Wikipédia dans la sphère éducative. De ce point de vue, l'encyclopédie collaborative n'accède pas – encore ? – au rang d'institution de savoir. La confiance moyenne attribuée à Wikipédia pour les tâches académiques paraît être induite par la tension entre la réputation académique négative de l'encyclopédie, surtout perceptible à partir du lycée et l'expérience majoritairement positive de sa crédibilité par les élèves. Elle est également provoquée par le rapport entre des jugements pragmatiques particulièrement favorables à Wikipédia et des jugements épistémiques beaucoup plus réservés.

Rappelons enfin que notre enquête par questionnaire repose sur des données recueillies en 2012-2013. Or, nous savons que l'autorité d'une source se construit dans la durée. Wikipédia va-t-elle pouvoir bénéficier de son installation durable dans le paysage documentaire ? Les expériences positives en termes de crédibilité de l'information par les usagers vont-elles, à plus ou moins long terme, se transformer en un capital de confiance plus largement partagé ? Sa réputation académique va-t-elle évoluer positivement au point d'en faire une autorité cognitive socialement reconnue ? Autant de questions méritant de futures investigations.

## 5. Références bibliographiques

Delamotte, E., Liquète, V. (2011). La trans-littéracie informationnelle : éléments de réflexion autour de la notion de compétence info-communicationnelle scolaire et privée des jeunes. *Recherches en Communication*, vol. 33, n° 33, p. 17-34.

Cordier, A. (2011). *Imaginaires, représentations, pratiques formelles et non formelles de la recherche d'information sur internet : Le cas d'élèves de 6ème et de professeurs documentalistes*. Thèse de Doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication. Université Charles de Gaulle Lille III.

Flanagin, A. J., Metzger, M. J. (2010). *Kids and credibility : An empirical examination of youth, digital media use, and information credibility*. Cambridge : The MIT Press.

Garrison, J. C. (2015) Getting a “quick fix” : First-year college students’ use of Wikipedia. *First Monday*, 20 (10).

Georgas, H. (2014). Google vs. the Library (Part II) : Student Search Patterns and Behaviors when Using Google and a Federated Search Tool. *Portal : Libraries and the Academy*, 14(4), p.503-532.

Head, A. J., Eisenberg, M. B. (2010). How today’s college students use Wikipedia for course-related research. *First Monday*, 15(3).

Knight, C., Pryke, S. (2012). Wikipedia and the University, a case study. *Teaching in Higher Education*, 17(6), p. 649-659.

Ladage, C., Ravestein, J. (2013). Internet et enseignants : entre contrastes et clivages : enquête auprès d’enseignants du secondaire. *Revue STICEF*, vol. 20.

Lim, S. (2009). How and Why Do College Students Use Wikipedia ? *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60, (11), p. 2189-2202.

Reagle, J. M. (2010). *Good faith collaboration : The culture of Wikipedia*. Cambridge : The MIT Press.

Sahut, G., (2014). Les jeunes, leurs enseignants et Wikipédia : représentations en tension autour d’un objet documentaire singulier. *Documentaliste-Sciences de l’information*, 52(2), p. 70-79.

Sahut, G. (2015). *Wikipédia, une encyclopédie collaborative en quête de crédibilité : le référencement en questions*. Thèse en sciences de l’information et de la communication. Université de Toulouse 2.

Sahut, G., Jeunier, B., Mothe, J., Tricot, A. (2015). Qu’apprennent les jeunes usagers à propos de Wikipédia ? In Barbe, I., Merzeau, L., Schafer, V. (dir.). *Wikipédia objet scientifique non identifié*. Paris, Presses universitaires de Paris Ouest, p. 149-161.

Shen, X.-L., Cheung, C. M. K., Lee, M. K. O. (2013). What leads students to adopt information from Wikipedia ? An empirical investigation into the role of trust and information usefulness. *British Journal of Educational Technology*, 44 (3), p. 502-517.

Sundin, O., Francke, H. (2009). In search of credibility : pupils’ information practices in learning environments. *Information Research*, vol. 14, n°4.

Watson, C. (2014). An exploratory study of secondary students’ judgments of the relevance and reliability of information. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, vol. 65, n°7, p. 1385-1408.

[1] Nous avons exclu les réponses émanant des collégiens. La réalisation d’une bibliographie - ou plus largement d’une « documentographie » - ne semble pas être une pratique généralisée à ce niveau de scolarité. Les commentaires associés à cette question ont confirmé que certains collégiens ne la comprenaient pas.