

PRODUITS COMPLEXES ET RECOMMANDATIONS EN LIGNE : L'INTERNAUTE NON EXPERT EST-IL CREDIBLE ?

Caroline Ardelet

Maître de conférences associée
Université Paris-Dauphine
Laboratoire DMS

Bérangère Brial

Maître de conférences
Université Paris-Est Marne-la-Vallée
Laboratoire IRG

PRODUITS COMPLEXES ET RECOMMANDATIONS EN LIGNE : L'INTERNAUTE NON EXPERT EST-IL CREDIBLE ?

Caroline Ardelet
Maître de conférences associée
Université Paris-Dauphine

Bérangère Brial
Maître de conférences
Université Paris-Est Marne-la-Vallée

irep Les rendez-vous de la Recherche
COMMUNICATION & MEDIAS



Les recommandations d'internautes

- 79% des français sont internautes (40,2 millions) et 80% d'entre eux consultent régulièrement des avis sur les produits et services (32 millions) (*Médiamétrie 1er trimestre 2012 et Ipsos Profiling 2011-2012*)
- Les UGC (user generated content) jouent un rôle fondamental dans les décisions d'achat en ligne (vs les contenus institutionnels)

PRODUITS COMPLEXES ET RECOMMANDATIONS EN LIGNE : L'INTERNAUTE NON EXPERT EST-IL CREDIBLE ?

Caroline Ardelet
Maître de conférences associée
Université Paris-Dauphine

Bérangère Brial
Maître de conférences
Université Paris-Est Marne-la-Vallée

irep Les rendez-vous de la Recherche
COMMUNICATION & MEDIAS



Le paradoxe

1. Les recommandations des internautes peuvent-elles être convaincantes lorsqu'elles concernent un produit complexe ?
2. Les recommandations des spécialistes (désincarnés/incarnés) ne sont-elles pas plus convaincantes que celles des internautes « lambda » lorsqu'elles concernent un produit complexe ?

PRODUITS COMPLEXES ET RECOMMANDATIONS EN LIGNE : L'INTERNAUTE NON EXPERT EST-IL CREDIBLE ?

Caroline Ardelet
Maître de conférences associée
Université Paris-Dauphine

Bérandère Brial
Maître de conférences
Université Paris-Est Marne-la-Vallée

irep Les rendez-vous de la Recherche
COMMUNICATION & MEDIAS



Exemple de recommandation d'internaute « lambda » pour un produit complexe

amazon.fr

Photo & caméscopes

Canon - EOS 5D Mark II - Appareil photo reflex numérique - Ecran LCD 3" - 21.1 MP - Enregistrement vidéo Full HD - Sortie HDMI - Etanche à la poussière et à l'eau - Objectif 24-105mm F/4 IS USM

EUR 2.999,00

Pro: EUR 2.469,00 & livraison gratuite avec Amazon Premium

En stock.

21 nuits à partir de EUR 2.448,90

Tous d'abord voilà je ne suis pas du tous pro juste passionné.

Jusqu' alors j' avais mon petit 450d qui me donnait de grandes satisfactions jusqu' au jour où j' ai pris le 5DmarkII d' une amie dans les mains.....Coup de foudre instantané! je ne l' ai pas trouvé aussi si lourd que je le craignais, très intuitif, on se met quasi intuitivement sur les boutons, prise en mains rapide et facile. Ma première photo avec les conseils de réglages de mon amie (il faut plus surexposé que avec le 450D étant le plus flagrant.)et je vois cette première photo (pas terrible avec le recul) mais avec un tel différence!!!

Mes premiers essais sur des chevaux en mouvements par temps très gris et pluvieux qui vont me convaincre que je n' ai aucunement besoin de rafales :) et que l' on peu monter dans les Iso du coup je peu augmenter ma vitesse :) (je pensais passer au 7D un jour, avant de toucher le 5dII).

A ce moment je sais que ce sera le 5D II, un appareil de rêve, extrêmement agréable à manipuler.

Acquis début décembre, je n' ai eu le temps de vraiment le manipuler que récemment,bonheur confirmer sur la photo :).

Puis la vidéo depuis 2 jours, jusqu' ici j' ai toujours eu en horreurs les caméscopes, et bien je dois bien reconnaître que maintenant j' aime la vidéo :))) C' est déstabilisant au début, je suis encore bateaux qui tangue, mais la qualité de sortie est époustouffante! je m' amuse.

Alors sans être pro pourqui ne pas se faire plaisir :) (en plus maintenant il sera pour mon travail), bon pour le prix avec mon amie ont c' est trouvé pleins d' excuses, on fume pas....etc mais aussi un appareil photos et un caméscope avec ces qualités là (le HD waouhhhh) séparément ça doit faire bien plus chère.

Ma conclusion, dans la vie on travail c' est pour se faire plaisir, et pro ou pas quand on aime la photo là du plaisir on en a une sacrée dose..... que du bonheur cet appareil.

Un petit bêmol tous de même, lors de ma conversion raw jpeg sur certaines photos j' ai une nette perte de qualités, je m' ai pas encore trouvé d' où ça pouvait venir, ... si quelqu' un a la solution, je suis preneuse :) merci

Exemple de recommandation de spécialiste désincarnée pour un produit complexe

le blog **reflex & vous** regarder & apprendre la photographie autrement,

Critique photo Astuces & conseils Actu & achat Reflex & Vous Le mur d'images

Tweeter 1
J'aime 3

Nouvel appareil photo numérique (APN) Canon EOS « M » ou comment Canon attaque le marché des hybrides à objectifs interchangeables !

Fort de son **capteur** APS-C (présent sur un certain nombre de reflex), d'une ergonomie au top et d'un parc d'**objectifs** fabuleux, Canon décide de présenter ce nouvel appareil photo numérique (APN) **hybride** EOS M comme une nouvelle solution photographique !

Points forts

- Le **capteur** de grande taille permet une excellente gestion des hautes **sensibilités** et des flous que les « petits » capteurs des APN **compacts** et autres **bridges** ne permettent pas.
- Et tout cela dans une **grande compacité**.



Exemple de recommandation de spécialiste incarnée pour un produit complexe

Aurélien Audy Ajouter aux cercles

Posts Bio Photos Vidéos

Aurélien Audy Hier à 20:26 - En mode public
Depuis le temps que je voulais faire un récap des fonctionnalités Wi-Fi sur un des compacts les plus complets dans ce domaine. Ca se passe ici !

La photo connectée à nu, avec un appareil Samsung »
La photo connectée est une tendance qui se développe, dont nous vous parlons régulièrement mais vaguement, en particulier lors des grands salons (CES 2012, IFA 2012 et plus récemment Photokina 2012).....

Employeur actuel Clubic.com - M6Web
Établissement fréquenté Université Blaise-Pascal
Lieu de résidence Lyon

clubic.com
vous facilite le hi-tech





L'objectif de notre recherche

Montrer que le crédit accordé à une contribution sur le net dépend

- De l'**expertise** du contributeur
 - Plus le contributeur est jugé expert du produit, plus il est jugé compétent pour évaluer le produit
- Mais aussi de l'impression d'une **proximité psychologique (présence sociale)** avec le contributeur
 - Plus l'internaute lecteur se sent proche (spatialement, temporellement et socialement) du lecteur contributeur, plus la recommandation est jugée pertinente

PRODUITS COMPLEXES ET RECOMMANDATIONS EN LIGNE : L'INTERNAUTE NON EXPERT EST-IL CREDIBLE ?

Caroline Ardelet
Maître de conférences associée
Université Paris-Dauphine

Bérandère Brial
Maître de conférences
Université Paris-Est Marne-la-Vallée

irep Les rendez-vous de la Recherche
COMMUNICATION & MEDIAS



LA PRESENCE SOCIALE : UNE VARIABLE STRATEGIQUE POUR LES SITES EDITORIAUX (1)

- Un moyen de donner de la valeur aux nombreuses prises de paroles des internautes sur le web

LE HUFFINGTON POST

Conso

Peut-on faire confiance aux avis de consommateurs sur Internet? "Certains sont

D'après u
2.300 avis
supérieur
0 et 4. Ré
suspçon
leurs produ

Ils
diff

Conso

L'arnaque Internet la plus sournoise qui soit: les faux avis de consommateurs

Conso

03/12/2009 à 19h36 - mis à jour le 04/12/2009 à 11h30 | 6221 vues | 30 réactions

LA PRESENCE SOCIALE : UNE VARIABLE STRATEGIQUE POUR LES SITES EDITORIAUX (2)

- Un moyen de donner de la valeur aux nombreuses prises de paroles des internautes sur le web



Le Monde.fr

Pascal 29/10/2012 - 17h09
Les socialistes ont tort. La droite a parfaitement le droit de manifester. En plus, voir Neully Auteuil Passy déferler dans les rues en hurlant des slogans tels que "Pas d'impôts pour les riches", "Les pauvres doivent payer" "Nous voulons un choc de compétitivité" "Solidarité avec Bernard Arnault et Serge Dassault" "Supprimons les prestations sociales" ne manquera pas de péiquer.

jour de cendres 29/10/2012 - 16h46
Un "République Bastille" de droite! Avec le MEDEF la FNSEA, les syndicats de médecins, ...citant "Tous ensemble...ouais!" Un beau rêve... surtout si ça embête ces nulleux de gauche qui captulent

9 M de VU / mois*

JEAN-CLAUDE MEYER 29/10/2012 - 16h45
ces socialistes sont tout-dou-même d'une incroyable mauvaise foi qu'on les fait pendant des années quand ils étaient dans l'opposition? et pourquoi ont-ils si peu critiqué les syndicats irresponsables qui polluent la vie des français pour protester contre tout et rien? si je comprends bien la logique du raisonnement, seule la populace de gauche a le droit d'exprimer son inquiétude et son mécontentement! le gouvernement s'agit d'une connerie à l'autre mais on doit la fermer, démocratie où es-tu



afeeminin.com

J-100 youhou!
Allez, plus que 100 jours avant la rencontre!

Sarah: contente que ça aille mieux! T'es de la chance que ton mari puisse la sentir bouger, moi il n'y a que ma fille qui ait réussi! Mon mari a la peau des mains très soyeuse à cause de son métier et comme elle fait que des minivagues... et mon fils n'est pas assez patient pour les cadeaux, m'an passé j'ai beaucoup acheté sur amazon, après avoir fait le tour des prix, c'était le moins cher (pour ce que nous voulions, c'est pas moins cher sur tout!)

Papinou: toi aussi tu es sur pied! Sympa l'échange d'enfant!

posté le 29/10/12 à 13:49

J - 92 ici
J'espère que son mari pourra sentir la crevette bientôt!

Sarah: Enfin, ça va m'Et au fait, très jolies!

Papinou: vivement le pont alors que tu puisses le reposer.

Bon après midi les filles.

*Source : Médiamétrie / Net Ratings sept. 2012
**Source : dénombrement sur le site

71 millions d'avis**

12 M de VU / mois*

LA PRESENCE SOCIALE : UNE VARIABLE STRATEGIQUE POUR LES SITES MARCHANDS (1)

- Un levier de différenciation par rapport à Amazon (marchand préféré sur tous les secteurs qu'il couvre) ?
 - Sur Amazon, les contributeurs ne sont pas incarnés (seulement un nom, pas de photo)


★★★★★ **Marrant**, 25 octobre 2012

Par **cris martin torres** - voir tous mes commentaires

Revenez à cette édition: **Kindle Fire 7" (17 cm), affichage LCD, Wi-Fi & Go - Avec offres spéciales (Appareils électroniques)**

Je viens de recevoir mon nouveau kindle fire, et je suis ravie, facilité d'emploi, je retrouve tous mes livres, je trouve la luminosité très agréable. Vraiment je suis très contente, bon je retourne découvrir tout cela, rien à voir avec l'ancien kindle

Amazon



Kami C
Saint-Denis, France
Auteur confirmé
5 avis
Avis dans 5 villes
6 votes utiles

"superbe"

5/5 Avis écrit le 13 octobre 2012

1 personne ont trouvé cet avis utile

Magnifique habitation, chargée d'histoire, la visite est très agréable entre jardins et infrastructures dédiées à la découverte du passé de la distillerie. Le tarif n'est pas excessif, 10€ par adulte, la visite se termine par la dégustation de divers rhum millésimés et autres punch parfumés aux fruits locaux. A ne pas manquer lors d'une visite en Martinique

Cet avis vous a-t-il été utile? Oui Non [Rapporter un problème](#)

POUR COMPARAISON
Trip advisor

TROIS QUESTIONS

1

Une recommandation qui véhicule une forte impression de présence sociale est-elle aussi convaincante qu'une recommandation qui n'en véhicule pas ?

2

Si elle véhicule une forte impression de présence sociale, une recommandation d'internaute « lambda » est-elle aussi convaincante qu'une recommandation de spécialiste ?

3

La présence sociale renforce-t-elle le pouvoir de conviction des recommandations de spécialistes ?

PRODUITS COMPLEXES ET RECOMMANDATIONS EN LIGNE : L'INTERNAUTE NON EXPERT EST-IL CREDIBLE ?

Caroline Ardelet
Maître de conférences associée
Université Paris-Dauphine

Béangère Brial
Maître de conférences
Université Paris-Est Marne-la-Vallée

irep Les rendez-vous de la Recherche
COMMUNICATION & MEDIAS **afm**

METHODOLOGIE





- Création de plusieurs versions du site *Parfums.com* présentant une *Eau Parfumée*
- Envoi exclusivement à des femmes, par mail

PRODUITS COMPLEXES ET RECOMMANDATIONS EN LIGNE : L'INTERNAUTE NON EXPERT EST-IL CREDIBLE ?

Caroline Ardelet
Maître de conférences associée
Université Paris-Dauphine

Béangère Brial
Maître de conférences
Université Paris-Est Marne-la-Vallée

irep Les rendez-vous de la Recherche
COMMUNICATION & MEDIAS **afm**

<p>PARFUMS.COM</p> <p>parfums Nouveautés parfums hommes Nouveautés parfums femmes Tous les parfums</p>  <p>Eau Parfumée</p> <p>Parfum féminin Nouveauté</p> <p>Description</p> <p>La fragrance fleurie, douce et fruitée s'ouvre sur la fraîcheur d'un 'sorbet de pomme verte'. Le cœur fleuri tout en légèreté révèle des notes de pivoine et de 'bouton de rose'. En fond, les bois s'adoucissent de notes ambrées et musquées.</p>	<p>La rédaction 105 répondants</p> <p>Spécialiste désincarné</p> <p>Etude 1</p>	<p>PARFUMS.COM</p> <p>parfums Nouveautés parfums hommes Nouveautés parfums femmes Tous les parfums</p>  <p>Eau Parfumée</p> <p>Parfum féminin Nouveauté</p> <p>1 avis</p> <p>Commentaire de Marie88 - le 16 /06/2010 à 14:19 « Au départ, c'est comme un sorbet de pomme verte ! Puis on sent des fleurs (pivoine...ou rose ???). Lorsqu'on le porte plus longtemps, il devient plus boisé (plus ambré ?)... En fait, c'est à la fois fleuri, et fruité ! C'est doux... »</p>
<p>PARFUMS.COM</p> <p>parfums Nouveautés parfums hommes Nouveautés parfums femmes Tous les parfums</p>  <p>Eau Parfumée</p> <p>Parfum féminin Nouveauté</p> <p>Alice Audiard, rédactrice en chef de la rubrique Parfums</p> <p>La fragrance évoque un cocktail de fruits frais, acidulé et sucré. Elle dévoile tout de suite le citron, la clémentine et l'orange puis, en cœur, des notes de fruits rouges. C'est un parfum coloré qui sent les beaux jours.</p>	<p>Journaliste 38 répondants</p> <p>Spécialiste incarné</p> <p>Etude 2</p>	<p>PARFUMS.COM</p> <p>parfums Nouveautés parfums hommes Nouveautés parfums femmes Tous les parfums</p>  <p>Eau Parfumée</p> <p>Parfum féminin Nouveauté</p> <p>1 avis</p> <p>Commentaire de Alice55 - le 07/07/2010 à 14:19 « Imaginez un cocktail de fruits frais, acidulé et sucré... On reconnaît tout de suite le citron, la clémentine et l'orange. Ensuite, on devine également des notes de fruits rouges !! C'est coloré... Ca sent les beaux jours !! »</p>

METHODOLOGIE

- Mesure de la présence sociale véhiculée par la recommandation en ligne par l'Echelle de Gefen et Straub (2004)
- Mesure du pouvoir de conviction de la recommandation en ligne par la mesure de l'appréciation du produit et de l'intention d'aller le découvrir en magasin
- Mesure de l'expertise de la source par une question directe

PRODUITS COMPLEXES ET RECOMMANDATIONS EN LIGNE : L'INTERNAUTE NON EXPERT EST-IL CREDIBLE ?

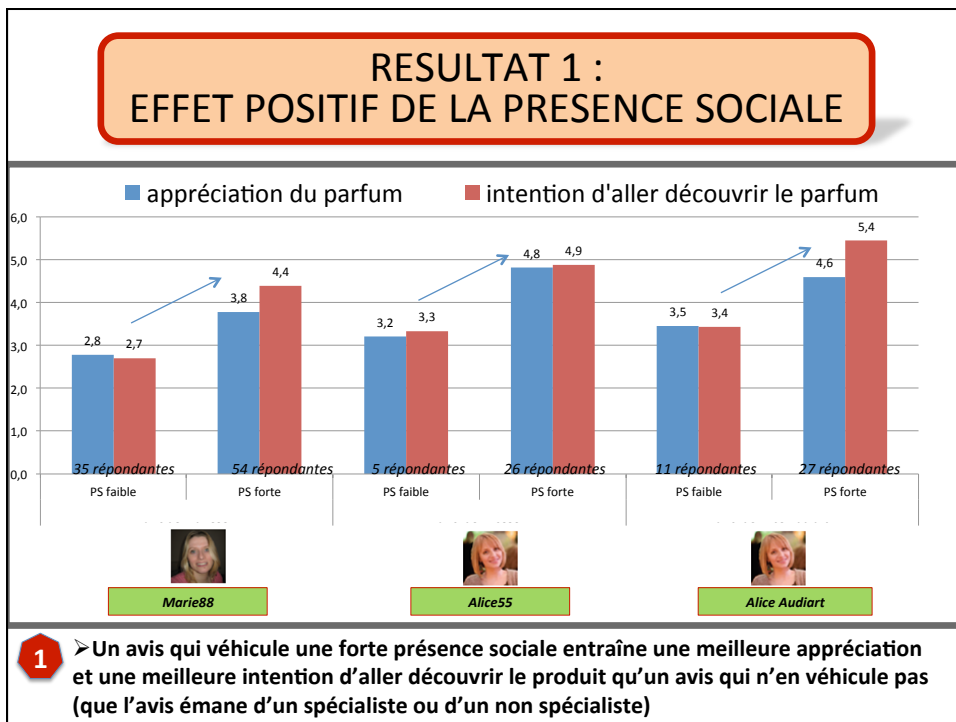
Caroline Ardelet
Maître de conférences associée
Université Paris-Dauphine

Béangère Brial
Maître de conférences
Université Paris-Est Marne-la-Vallée

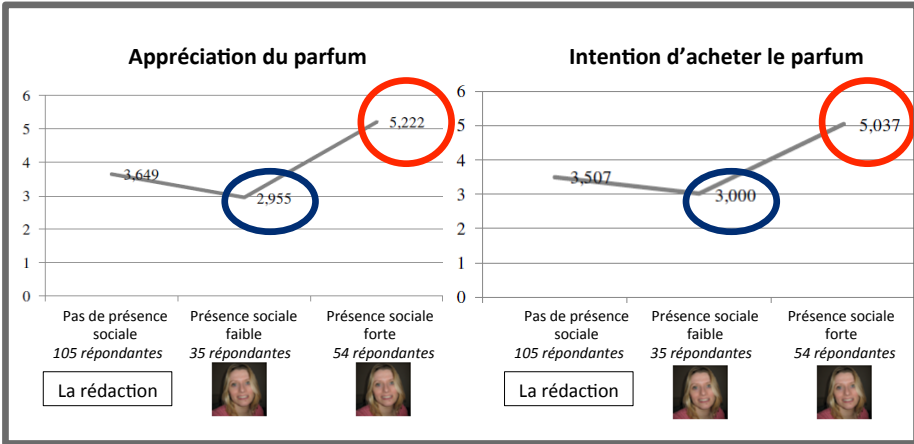
irep Les rendez-vous de la Recherche
COMMUNICATION & MEDIAS



<p>PARFUMS.COM</p> <p>La rédaction 105 répondants</p> <p>Spécialiste désincarné</p> <p>-Expertise = 4,2 -Pas de PS</p> <p>Eau Parfumée</p> <p>Parfum féminin Nouveauté</p> <p>Description La fragrance fleurie, douce et fruitée s'ouvre sur la fraîcheur d'un 'sorbet de pomme verte'. Le cœur fleuri tout en légèreté révèle des notes de pivoine et de 'bouton de rose'. En fond, les bois s'adoucissent de notes ambrées et musquées.</p>	<p>Internaute 89 répondants</p> <p>-Expertise = 3,1 -PS fb -> N=35 -PS ft -> N=54</p>	<p>PARFUMS.COM</p> <p>Eau Parfumée</p> <p>Parfum féminin Nouveauté</p> <p>1 avis</p> <p>Commentaire de Marie88 - le 16 /06/2010 à 14:19 « Au départ, c'est comme un sorbet de pomme verte ! Puis on sent des fleurs (pivoine...ou rose ???). Lorsqu'on le porte plus longtemps, il devient plus boisé (plus ambré ?)... En fait, c'est à la fois fleuri, et fruité ! C'est doux... »</p>
<p>PARFUMS.COM</p> <p>Journaliste 38 répondants</p> <p>Spécialiste incarné</p> <p>- Expertise = 4,5 -PS fb -> N=11 -PS ft -> N=27</p> <p>Eau Parfu</p> <p>Parfum féminin Nouveauté</p> <p>Alice Audiart, rédactrice en chef de la rubrique Parfums La fragrance évoque un cocktail de fruits frais, acidulé et sucré. Elle dévoile tout de suite le citron, la clémentine et l'orange puis, en cœur, des notes de fruits rouges. C'est un parfum coloré qui sent les beaux jours.</p>	<p>Internaute 31 répondants</p> <p>-Expertise = 3,2 -PS fb -> N=5 -PS ft -> N=26</p>	<p>PARFUMS.COM</p> <p>Eau Parfumée</p> <p>Parfum féminin Nouveauté</p> <p>1 avis</p> <p>Commentaire de Alice55 - le 07/07/2010 à 14:19 « Imaginez un cocktail de fruits frais, acidulé et sucré... On reconnaît tout de suite le citron, la clémentine et l'orange. Ensuite, on devine également des notes de fruits rouges !! C'est coloré... Ça sent les beaux jours !! »</p>

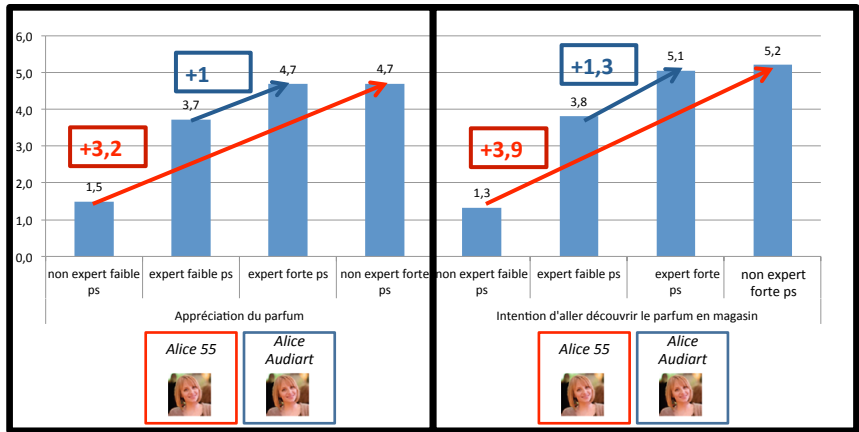


**RESULTAT 2 :
PRESENCE SOCIALE & RECOMMANDATIONS D'INTERNAUTES**



2 ➤ Quand il véhicule une forte présence sociale, l'avis de l'internaute entraîne une meilleure appréciation du parfum et une plus forte intention d'aller le découvrir en magasin que l'avis de la rédaction (spécialiste désincarné)

**RESULTAT 3 :
PRESENCE SOCIALE & RECOMMANDATIONS DE SPECIALISTES**



3 ➤ L'effet de la présence sociale est plus fort pour les recommandations d'internautes que pour les recommandations de spécialistes

CONCLUSIONS

- 1 Un avis d'internaute peut-être aussi (voire plus) convaincant qu'un avis de spécialiste (rédaction du blog ou journaliste)
- 2 Une forte impression de présence sociale renforce le pouvoir de conviction d'un avis en ligne (avis d'un internaute ou d'un journaliste)
- 3 Cependant, l'effet de la présence sociale est plus fort pour l'avis des internautes que pour l'avis des spécialistes

PRODUITS COMPLEXES ET RECOMMANDATIONS EN LIGNE : L'INTERNAUTE NON EXPERT EST-IL CREDIBLE ?

Caroline Ardelet
Maître de conférences associée
Université Paris-Dauphine

Bérandère Brial
Maître de conférences
Université Paris-Est Marne-la-Vallée

irep Les rendez-vous de la Recherche
COMMUNICATION & MEDIAS

