

Logique d'usage des ressources numériques chez les jeunes de 15 à 25 ans pour apprendre : la triangulation des méthodes

Nathalie Tingry

Université Paris Ouest Nanterre La Défense, nath.tingry@orange.fr

Résumé

Notre recherche utilise un protocole construit sur le principe de la triangulation des méthodes dont l'objectif est d'étudier un même objet de recherche sous trois angles différents. Une première démarche, de nature documentaire, a permis d'établir la revue de questions concernant le rapport des jeunes au numérique. La seconde est une étude qualitative à partir d'observations filmées et d'entretiens concernant quatre artefacts auprès de 12 jeunes de 15, 20 et 25 ans. La troisième démarche, quantitative, repose sur deux questionnaires adressés par messagerie électronique. Le corpus étudié de 896 répondants de 15 à 78 ans, de toutes origines sociales, permet une analyse statistique des données. Alors que le champ français des disciplines appliquées (sciences de l'information et de la communication, sciences de l'éducation...) est dominé par l'utilisation de paradigmes de recherche uniques (questionnaires, entretiens cliniques ou analyses documentaires), cette recherche a combiné différentes approches autour d'un phénomène en émergence qui ne se laisse pas aisément saisir par une approche traditionnelle univoque. La combinaison des regards qu'autorise cette triangulation nous a permis un va-et-vient heuristique entre données qualitatives et quantitatives d'une part, production et vérification d'hypothèses d'autre part.

Mots clés

Méthodologies de recherche, portraits, observation, questionnaire, triangulation

1. Introduction

L'accélération des changements techniques a connu un rythme sans précédent ces dernières années : il a fallu trente-huit ans à la radio pour toucher cinquante millions d'utilisateurs, treize ans à la télévision, quatre ans à Internet, trois ans à l'iPod... tandis que Facebook a conquis 100 millions de membres en moins de neuf mois (Balagué & Fayon, 2010).

Tout au long de notre histoire, les inventions technologiques ont entraîné des changements dans notre société. Au même titre que l'horloge a bousculé irrémédiablement notre rapport au temps, les outils numériques ont révolutionné notre mode de communication et d'information et particulièrement celui des plus jeunes.

Il est devenu banal d'affirmer que les technologies évoluent et transforment les pratiques et les usages à un rythme exponentiel depuis un quart de siècle (Credoc, 2008). Il est cependant moins reconnu que ce sont les personnes elles-mêmes qui façonnent les usages des outils numériques en fonction de leurs choix, de

leurs goûts ou de leurs intérêts. Or, la « logique d'usage » de l'utilisateur de ces ressources et les pratiques de détournement des outils techniques confirment cette place centrale de l'utilisateur dans l'exploitation finale des ressources (Perriault, 2008). Parallèlement, un mouvement de recherche développe le fait que les personnes n'apprennent pas que dans les lieux formels de formation, mais également dans des situations informelles d'apprentissage (Brougère & Ulmann, 2009; Carre & Charbonnier, 2003; Cyrot, 2011).

Ainsi, la multiplication des ressources numériques et l'accès à la connaissance tant implicite qu'explicite nous amènent à nous poser la question centrale des usages chez les jeunes et leur façon d'apprendre dans ces nouveaux espaces.

2. Problématique

L'intérêt d'une étude sur l'usage du numérique par les jeunes trouve sa justification au travers d'une série d'enjeux actuels : la diffusion dans la quasi-totalité des couches sociales des pays développés des technologies et leur diffusion massive depuis une dizaine d'années; l'impact du numérique sur l'information et la communication des jeunes; la transformation des pratiques culturelles et des loisirs des générations et, enfin, la remise en cause accélérée des modèles classiques d'enseignement et de formation continue.

Cette double problématique technologique et éducative nous a amenés à nous poser une question de recherche à la fois descriptive et prospective, concernant les usages des ressources numériques chez les jeunes de 15 à 25 ans et leurs impacts sur l'apprentissage. Notre projet vise à mesurer le potentiel *d'attracteur d'apprenance* des ressources numériques et des environnements virtuels au travers des usages qu'en font les jeunes, que ces ressources soient conçues de façon formelle ou non pour enrichir l'apprentissage tout au long de la vie. La présente étude s'inscrit dans un champ de recherche situé à l'intersection de ces deux constats, en interrogeant les relations entre l'usage des technologies et les modalités d'apprentissage.

3. Méthodologie

Afin d'étudier notre objet de recherche et d'en saisir la complexité, nous avons choisi une approche par combinaison des méthodes : la triangulation (documentaire, qualitative et quantitative).

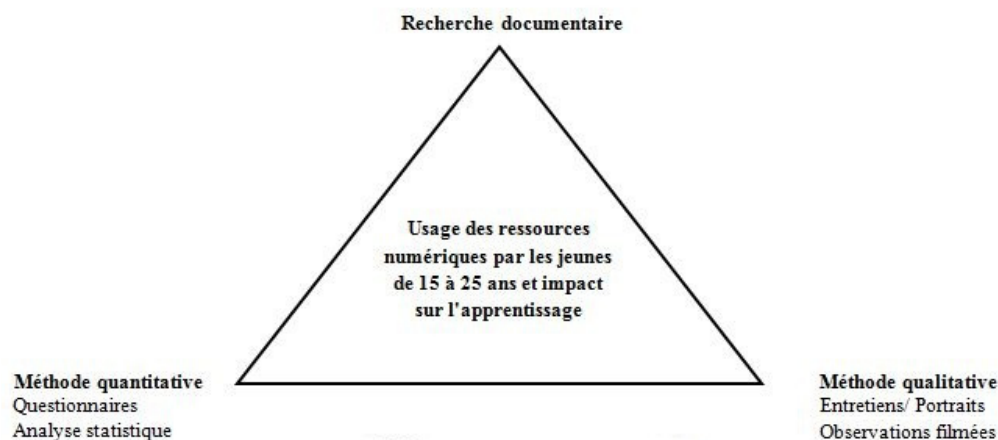


Figure 1. La triangulation des méthodes.

L'intérêt de cette méthode est de réduire les sources de biais, d'améliorer la compréhension du phénomène étudié et ainsi d'augmenter la validité de notre étude.

3.1 La recherche et l'analyse de données documentaires

La recherche documentaire est une étape préalable et indispensable qui permet d'acquérir la connaissance de l'objet de recherche avant une étude empirique. La littérature concernant les jeunes et les usages d'Internet, les réseaux sociaux ou les jeux vidéo est importante et assez hétérogène, amenant à des interprétations contradictoires. Il nous est apparu nécessaire de nous pencher sur les controverses qui sévissent actuellement dans les champs de l'information et de la communication sur les capacités opératoires et sur l'efficacité de la recherche d'information des jeunes et sur le phénomène des « réseaux sociaux ». Enfin, même s'il y a pléthore de travaux sur l'école et le numérique, en grande partie orientés sur le rôle et la formation des enseignants ou sur l'avènement des TIC dans la formation professionnelle, peu de travaux examinent en quoi l'accès par les jeunes à l'ensemble de ces ressources numériques modifie l'accès au savoir et, par conséquent, leurs schémas d'apprentissage. À partir de différentes sources de données : enquêtes nationales dédiées aux pratiques d'Internet et aux usages du numérique (Credoc, 2010; IFOP, 2011; TSN-Sofres, 2011), études dirigées par les instances éducatives (Kredens & Fontar, 2010) et études internationales (Bevort & Bréda, 2003; Médiappro, 2006; OCDE, 2009), nous avons pu observer l'évolution vertigineuse des usages au cours de ces dernières années et mesurer l'impact du numérique sur les pratiques culturelles et de loisirs de ces jeunes (Donnat, 2009). L'analyse nous a permis d'établir une cartographie globale de l'utilisation des outils numériques des jeunes de 15 à 25 ans sans toutefois permettre une analyse fine des pratiques différenciées ni l'observation des impacts sur l'apprentissage suivant les âges. Un de nos objectifs sera non plus d'étudier les pratiques de ladite « génération Y » dans son ensemble, mais d'observer ces pratiques par tranche de 5 ans (15, 20 et 25 ans).

Le caractère exploratoire de ce recueil de données nous a amenée à nous poser des questions plutôt qu'à énoncer des hypothèses comme le soulignent Quivy et Van Campenhoudt (1988) et nous a permis de centrer notre objet de recherche autour de trois questions : comment ces jeunes ont-ils appris à se servir de ces ressources? Quelle perception ont-ils de l'apprentissage avec ces ressources numériques et enfin quelles motivations (intrinsèque et/ou extrinsèque) les incitent-elles à utiliser ces ressources? À ce niveau de notre recherche, la démarche qualitative nous apparaissait la plus adaptée pour recueillir des descriptions de situations, de pratiques et d'apprentissage auprès de jeunes âgés de 15 à 25 ans.

3.2 La méthode qualitative

Notre démarche qualitative réalisée entre septembre et mars 2011 se déroule en trois temps. Dans un premier temps, les entretiens semi-directifs d'histoire de vie numérique nous permettent d'établir des « portraits socionumériques » de nos sujets. Puis, une observation filmée sur quatre artefacts dédiés à la recherche d'information, à la communication, à l'apprentissage et au loisir vise à observer les pratiques en situation réelle de nos sujets. Comme l'énonce Vermersch (1983), l'observation est une étape préalable de la démarche scientifique rigoureuse, liée à une démarche exploratoire. Enfin, un dernier entretien permet d'apporter des précisions sur leurs perceptions d'apprentissage sur les différents artefacts, ainsi qu'un retour sur des points non expliqués lors des deux précédentes phases. L'objectif de cette dernière phase est de vérifier et de désintériorer le subjectif (souvenirs du sujet, construction) du factuel afin d'en produire de nouvelles hypothèses.

3.2.1. Les portraits socio-numériques

Dans l'objectif d'établir des portraits socio-numériques, nous avons décidé de réaliser des entretiens semi-directifs afin de laisser s'exprimer librement le sujet tout en le contraignant dans un cadre déterminé par notre recherche. Après l'accueil du sujet, la présentation et l'objectif de l'expérimentation, notre but était d'installer un climat de confiance avec le sujet, lui signalant qu'il n'y avait pas de bonnes ou mauvaises réponses ou pratiques. Nous devons former un duo, tout en étant consciente que la caméra pourrait avoir une incidence sur l'exercice, le contexte d'observation n'étant pas de nature anthropologique, et nous gardons en tête les précautions signalées par Blanchet et Gotman (1992) : « *L'entretien est une rencontre. S'entretenir avec quelqu'un est, davantage encore que questionner, une expérience, un événement singulier, que l'on peut maîtriser, coder, standardiser, professionnaliser, gérer, refroidir à souhait, mais qui comporte toujours un certain nombre d'inconnues (et donc de risques) inhérentes au fait qu'il s'agit d'un processus interlocutoire, et non pas simplement d'un prélèvement d'information* ».

Ce premier entretien, d'une durée d'environ trois quarts d'heure, est réalisé avec l'aide d'un guide d'entretien élaboré en amont. L'entretien est enregistré dans le but de dépasser les « impressions » induites par le discours et les résonnances sur l'intervieweur, ce qui permet ainsi d'éviter de ne retenir que des faits marquants ne correspondant pas nécessairement à l'essentiel du discours ou d'éviter l'interprétation immédiate qu'implique la prise de notes. L'enregistrement permet de pallier cette dimension émotionnelle de l'entretien et fait ressortir la parole exacte de l'enquêté.

Le traitement des entretiens s'inspire des portraits sociologiques de Lahire (2005). Ils visent à décrire les pratiques et les phases importantes liées au numérique de la vie de chacun des sujets interviewés afin de mieux comprendre l'origine de certaines pratiques (habitus familial, effet de mode, innovation). Nous sommes bien consciente à ce niveau de la recherche, tout comme l'énonce Bertaux (1997), que « *l'individu ne constitue pas un groupe, il est une partie d'un groupe. Sa vie connaît une trajectoire particulière mais elle ne peut pas être représentative de tout un groupe [...] Il paraît impossible de généraliser la vie d'un individu obtenue par la technique des portraits sociologiques et de l'appliquer à la manière de se conduire d'un groupe* ». Toutefois, dans *La société des individus* (1991), Elias affirmait : « *Personne ne peut douter que les individus forment une société et que toute société est une somme d'individus* ». L'objectif de notre étude est de chercher des convergences de pratiques selon, ou malgré, les âges pour en saisir les traits communs.

Toutefois si l'entretien permet un accès aux représentations du sujet, il ne donne pas forcément accès à la réalité. C'est pourquoi, dans un souci de précision, nous avons décidé de compléter cette méthode par une observation *in situ*.

3.2.2. L'observation sur artefacts

L'observation va nous permettre de juger l'écart entre ce que les sujets auront dévoilé dans l'entretien et ce qu'ils font réellement. Tandis que l'entretien explique la façon dont les sujets se représentent une pratique, l'observation montre les actions concrètes, les procédures ou stratégies employées par ces derniers.

L'observation a été réalisée sur quatre artefacts :

- L'artefact 1 est une recherche documentaire sur le Web. Il vise à observer les méthodes et les pratiques employées par les sujets dans la recherche d'information sur le Web. Cette recherche est effectuée dans un cadre contraint (consigne de départ et temps) afin de pouvoir observer des invariants ou des différences selon les sujets observés. Le temps proposé est de 40 min.

- L'artefact 2 est un module de formation en e-learning sur la biodiversité suivi d'un petit QCM d'auto-évaluation.
- L'artefact 3 est un *serious game* consacré aux réseaux sociaux et réalisé dans le cadre du programme Internet Sans Crainte avec le soutien de la Commission européenne et de la Délégation aux Usages de l'Internet. Son objectif est d'amener les jeunes à porter un regard critique sur leurs usages des réseaux sociaux en posant les questions de la responsabilité; de l'impact de leurs actions sur le Web; de la dimension temporelle du Web et du rapport entre vie privée et vie publique. Le temps de réalisation de la séquence est d'environ 20 à 30 min.
- L'artefact 4 est un jeu vidéo *Tycoon City New York* dont l'objectif est de bâtir un empire immobilier (logements et commerces), en se basant sur les besoins de la population : emplois, éducation, culture, loisirs et tourisme. Le but de cet artefact est d'observer la capacité des sujets à comprendre et à gérer : la multiactivité, l'afflux informationnel multiple et complexe (résiduel, général, détaillé et furtif) et le repérage multidimensionnel (2D, 3D).

3.2.3. L'entretien de confirmation

Comme nous l'avons énoncé précédemment, le portrait soulève un souci d'objectivité, l'interviewé peut mentir par omission ou vouloir enjoliver la réalité. C'est pourquoi nous avons choisi, afin de confronter nos résultats d'entretien et d'observation, de réaliser un second entretien semi-directif d'environ une heure.

Cette étude qualitative nous a permis de mettre en exergue certaines pratiques chez nos sujets et a fait émerger de nouvelles hypothèses qui ne peuvent être confirmées et vérifiées que d'un point de vue quantitatif.

3.3 La méthode quantitative par questionnaire

Le questionnaire fermé est fondé, contrairement à l'entretien et à l'observation, sur le recueil de données quantitatives. Cette autre méthode a aussi ses limites dans la formulation des questions qui contraignent la réponse par des items définis et ne permet pas la libre expression des sujets. L'objectif du questionnaire est ici d'analyser un phénomène social sur un grand échantillon.

Nous avons décidé de mener deux études quantitatives : une première, auprès d'une population connectée de 15 à plus de 70 ans totalisant 845 personnes; une seconde, auprès de 50 jeunes adultes de 18 à 24 ans défavorisés, sans qualification ni diplôme, qui n'ont accompli que le premier cycle de l'enseignement secondaire, intégrés dans un dispositif « les écoles de la deuxième chance ». L'objectif de ces questionnaires est d'étudier l'impact de l'âge, du sexe et du milieu social sur l'usage, l'apprentissage, les motivations et la perception d'apprentissage des ressources numériques.

Le premier questionnaire a été élaboré à partir de quatre grandes questions d'opinions concernant l'apprentissage (« comment avez-vous appris à vous servir de... »), le plaisir et/ou l'utilité (« vous servez-vous de ces ressources par... »), la perception d'apprentissage (« avez-vous l'impression d'apprendre des choses utiles grâce à ces outils? ») et le temps d'utilisation déclinées en soixante-trois sous-questions correspondant à des outils ou des ressources numériques (moteur de recherche, Wikipédia, Twitter, Facebook...), elles-mêmes déclinées en cinq modalités de réponses et trois questions indépendantes relatives à l'identification du sujet (sexe, âge et profession du chef de famille si élève ou étudiant). Le questionnaire a été testé, corrigé, validé et transmis par mail en juin 2011 à une quarantaine de contacts de catégories socioprofessionnelles différentes avec comme consigne de renvoyer à nouveau à cinq de leurs contacts, amis...

La consultation régulière des réponses nous a permis de réajuster l'envoi de mails en fonction des âges, sexes et catégories socioprofessionnelles dans un souci d'équilibre des différentes catégories. La collecte des données a été réalisée fin juillet.

Pour le second questionnaire, nous avons repris les items du précédent auquel nous avons ajouté une question concernant les dispositions à apprendre de ces jeunes et dix sous-questions (quand j'apprends, je perds mon temps; quand j'apprends, je me sens bien...).

Le traitement statistique des données a été réalisé avec un logiciel de traitement statistique Tri-deux (Cibois, 2007). Dans un premier temps, nous avons réalisé des tris-croisés puis, dans l'objectif d'une représentation graphique permettant de définir les rapprochements et les différences entre les caractéristiques des individus, nous avons recours à une analyse factorielle des données (en cours).

Notre recherche a validé un certain nombre de conclusions quant aux relations entre âge de la vie, usage des technologies et apprentissages.

4. Conclusion

Notre recherche vise à cerner les modalités d'utilisation des ressources numériques par les jeunes afin d'en inférer le potentiel comme ressource d'apprentissage. Pour réaliser notre étude, nous avons conduit trois étapes qui correspondent à trois angles méthodologiques opérant par là une triangulation du recueil des données. La première étape documentaire a consolidé l'hypothèse générale de la thèse, à savoir que les pratiques actuelles des jeunes en matière de numérique dans la vie quotidienne sont susceptibles d'impacter leurs manières d'apprendre et ainsi les modalités d'enseignement et de formation. La seconde approche, qualitative, nous a permis l'élaboration de « portraits socionumériques » et d'une synthèse sur leurs pratiques et perceptions d'apprentissages et, enfin, la troisième approche, quantitative, nous a permis de mettre en exergue les spécificités d'usages des pratiques, les motivations et les perceptions des jeunes de 15 à 25 ans en regard de ceux des autres générations.

Au terme de cette investigation et alors même que l'analyse factorielle est en cours, nous pouvons confirmer la puissance heuristique de la triangulation des méthodes. En effet, la mise en regard issue de trois démarches aussi contrastées permet à la fois de dégager des invariants, des lignes communes et de mieux saisir la spécificité, voire les biais, qu'introduit l'usage exclusif de l'une de ces approches.

Références

- Balagué, C., & Fayon, D. (2010). *Facebook, Twitter et les autres...* Paris, France : Pearson.
- Bertaux, D. (1997). *Les récits de vie*. Paris, France : Nathan Université.
- Bevort, E., & Bréda, I. (2003). *Les jeunes et Internet. Représentations, usages et appropriation*. Paris, France : CLEMI.
- Bevort, E., & Bréda, I. (2006). Appropriation des nouveaux médias par les jeunes : une enquête européenne en éducation aux médias. *Mediappro*. Paris, France : CLEMI. Repéré à http://www.clemi.org/fichier/plug_download/7449/download_fichier_fr_mediappro_light.pdf
- Bigot, R., & Crouette, P. (2010). *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*. Paris, France : Crédoc.
- Blanchet, A., & Gotman, A. (1992). *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris, France : Nathan Université.
- Brougère, G., & Ulmann, A.-L. (2009). *Apprendre de la vie quotidienne*. Paris, France : PUF.
- Carre, P., & Charbonnier, O. (2003). *Les apprentissages professionnels informels*. Paris, France : L'Harmattan.
- Cibois, P. (2007). *Les méthodes d'analyse d'enquêtes*. Paris, France : PUF
- Cyrot, P. (2011). Autoformation(s). Dans P. Carre & P. Caspar (dir.), *Traité des sciences et des techniques de la Formation* (3^e éd., p. 331-350). Paris, France : Dunod.
- Donnat, O. (2009). Les pratiques culturelles des Français à l'ère du numérique. *Culture études*, 5. Repéré à <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/doc/08synthese.pdf>
- Elias, N. (1991). *La société des individus*. Paris, France : Fayart.
- Institut français d'opinion publique. (2011). *Observatoire des réseaux sociaux*. Paris, France : IFOP.
- Institut national de la statistique et des études économiques. (2010). *Enquête « Technologie de l'information et de la communication »*. Paris, France : INSEE.
- Kredens, E., & Fontar, B. (2010). *Les jeunes et Internet : de quoi avons-nous peur?* Paris, France : Fréquence Écoles.
- Lahire, B. (2005). *Les portraits sociologiques*. Paris, France : Armand Colin.
- Martuccelli, D., & Singly, F. (2009). *Les sociologies de l'individu*. Paris, France : Armand Colin.
- OCDE. (2009). *Apprendre à apprendre. Les pratiques, les stratégies et l'engagement des élèves* (Vol. 3). Paris, France : Éditions OCDE.
- Perriault, J. (2008). *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*. Paris, France : L'Harmattan.
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (1988). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris, France : Dunod.
- Singly, F. (1992). *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris, France : Armand Collin.
- TSN Sofres. (2011). *L'usage des réseaux sociaux chez les 8-17 ans*. Paris, France : Cnil, Unaf, & Action innocence.