

# Recherche qualitative : L'usage des technologies de communication sur internet

Rolf Wipfli

Juin 2007

Méthodologies de Recherche en Technologies Éducatives  
TECFA Université de Genève

## 1. Introduction

Le nombre des outils de communication que nous avons à disposition aujourd'hui est immense et ils sont en train d'augmenter. Dans notre vie quotidienne nous avons le choix entre une douzaine des outils, que nous utilisons selon notre choix personnel ou selon les règles du contexte.

Pour nous rappeler comment les possibilités et nos habitudes de communication ont changé, il faut voir le développement des outils de communication dans l'histoire. Nous pouvons constater qu'après l'invention de l'écriture et avec l'usage des lettres nous avons vu l'arrivée des nouveaux outils pas avant l'invention du télégraphe par Samuel Morse en 1832. Dès cette date nous avons vu le téléphone, le fax, le télex, le téléphone portable et ensuite avec la propagation de l'internet nous avons tous vu l'arrivée de l'email, le chat, les forums, l'instant messaging, la téléphonie par internet, la conférence de vidéo, les blogs, etc.

Comme nous avons un grand nombre des outils de communication à notre disposition, l'utilisateur d'aujourd'hui doit faire un choix entre eux. Effectivement, nous pouvons observer que les personnes autour de nous utilisent ces outils différemment. Pour le même message et dans le même contexte, disons qu'on veut dire à l'autre personne qu'on n'arrive pas à respecter le rendez-vous le weekend, les personnes utilisent soit SMS, soit le téléphone, l'email ou ils mettent même un petit note dans la boîte aux lettres s'il n'habite pas loin.

Certes, il y a sans doute déjà des recherches sociologiques et ethnologiques qui ont analysé l'usage des outils de communication dans notre société (voir Broadbent, 2004 à ce sujet). Lorsque je suis nouveau à ce thème, il me semble intéressant de trouver les facteurs qui sont à la base de l'utilisation des outils de communication. Une analyse qualitative me permet de trouver un grand nombre des informations sans identifier toutes les variables auparavant, comme il est requis par une recherche quantitative.

Comme j'attends que les facteurs impliqués sont très nombreux et que ma recherche risque à être inabordable à cause de la complexité du sujet, j'aimerais limiter le terrain de ma recherche. Je veux mettre le focus sur l'utilisation des outils de communication sur internet et seulement sur les outils, qui sont utilisés dans la vie privée. Ce dernier point me permettra de voir les influences qui viennent de l'utilisation de tels outils au travail et à l'école.

Le but de mon projet est de trouver une réponse aux questions suivantes :

- identifier les facteurs qui sont à la base de l'utilisation des différents moyens de communication sur internet
- identifier comment cette utilisation est influencée par d'autres domaines de la vie

## 2. Méthode

Après l'identification du terrain et la dénomination de mes questions de recherche, j'ai fixé les dimensions qui me semblaient d'être à la base pour répondre à ma question. Le but de ces dimensions était de recouvrir une grande partie de la problématique et de les structurer en même temps. La catégorisation par dimension permet de condenser la grande quantité d'information sans perdre les informations, voir les énoncés importants.

Nous avons fixé nos dimensions *a priori*. Il s'agit d'une approche qui est nommée Modèle B ou modèle fermé selon L'Écuyer (1990). Si cette approche facilite le codage du contenu, comme il ne faut pas construire la grille d'analyse en cours de cette même analyse, cette approche porte le risque que le chercheur pourrait «biaiser les significations réelles des contenus, de les déformer pour les rendre plus conformes aux significations des catégories prédéterminées » (L'Écuyer, 1990).

Les six premières dimensions de départ que j'ai fixé sont affichées dans le tableau 1.

Dans une prochaine étape, j'ai construit un guide d'entretien qui servait comme fil de conducteur (voir le guide en annexe, page 8). L'entretien était de type semi-directif. J'ai laissé une grande liberté à l'interviewé dans le développement de son discours. Je suis intervenu dans le cas où je voulais plus de détail sur un sujet ou si je voulais passer à une autre question pour couvrir tous les aspects, qui touchaient ma question de recherche.

J'ai interviewé trois personnes, toutes des femmes entre 25 et 30 ans. La femme UJ a fait des études de lettres, la femme CS a fait des études de psychologie et finalement la femme SL a fait un apprentissage de commerce. Malheureusement, la population était très homogène, ce qui porte le risque que les réponses des trois personnes se ressemblent.

L'interview avec UJ et SL était mené en suisse-allemand dans une discussion face à face. L'interview avec CS a été mené par Chat (ICQ) en français. Bien évidente, la situation de discussion était différente dans les deux cas. Dans le chat, je n'avais pas de possibilité de réagir aux énoncés de la participante avant qu'elle ait envoyé le message. En plus, la langue écrite qu'elle utilisait était bien différente de la langue orale des autres participantes. J'en étais conscient de ce problème auparavant et j'ai demandé à CS d'écrire comme si elle parlait. Même si les différences persistent, je pense que la richesse des réponses était comparable aux entretiens avec les deux Suisses-Allemandes et que cet entretien m'a apporté beaucoup d'information supplémentaire.

<b>Dimension</b>	<b>Définition</b>	<b>But</b>
Outils de communication (OC) utilisés	Les outils de communication nommée par le participant (utilisé ou non)	Pour avoir un ensemble des outils de communication (OC) connus par les participants
Contexte de l'utilisation des technologies de communication	Contextes nommés par le participant quant à l'utilisation de ces OC	Pour évaluer les différents contextes d'utilisation
La qualité d'utilisation	Énoncé par rapport à la qualité de l'utilisation (expérience agréable, désagréable) et l'acceptation de ces outils	Pour avoir des informations par rapport à l'utilisabilité et l'acceptation de l'outil de communication.
Les facteurs de motivation	Les énoncés par rapport aux raisons, des facteurs de motivation pour l'utilisation de ces OC	Quelle est la motivation, ou la situation déclencheur pour l'utilisation de ces OC
L'influence de la vie professionnelle et scolaire sur cette utilisation	Des énoncés qui indiquent une influence du travail ou de l'école à l'utilisation de ces OC	Quelle est l'influence des autres domaines de la vie sur l'utilisation des OC dans la vie privée
Préférence pour la communication synchrone, asynchrone	Énoncés par rapport à une préférence pour les messages différés ou immédiat (explicite ou implicite)	pour voir une préférence éventuelle pour les OC synchrone ou asynchrone

TAB. 1: Les dimensions utilisées pour la première itération de codage.

Après la première itération, j'ai noté quelques faiblesses de ma première catégorisation. Tout d'abord j'avais beaucoup d'énoncés qui je ne pouvais pas catégoriser, comme ils contenaient une description de l'usage. Il est vrai qu'une analyse selon le Modèle fermé «se prête moins bien» à l'exigence d'une exhaustivité des catégories» (L'Ecuyer, 1990). Tout de fois, j'ai créé deux nouvelles catégories *Description de l'utilisation* et *Observation de l'utilisation d'autres personnes* pour recouvrir mieux les énoncés de mes entretiens. La catégorie *Qualité de l'utilisation* manquait de pertinence. J'ai cherché à trouver des énoncés par rapport à l'utilisabilité de l'outil, cependant j'ai appris que les personnes ne disent rien qui serait directement à classer comme un énoncé par rapport à ce sujet peut-être trop abstrait. J'ai changé le nom et la définition de la catégorie, pour qu'elle couvre tous les énoncés qui concernent une qualification de l'outil, soit positive, soit négative. La catégorie *facteurs de motivation* était problématique pour le codage. La catégorie manquait d'homogénéité et elle se mélangeait trop facilement avec la catégorie «Contexte de l'utilisation», parce que les facteurs de motivation étaient toujours aussi liés au contexte. Souvent c'était un contexte relationnel ou la motivation venait par exemple du lieu de travail. J'ai viré cette catégorie pour la deuxième itération. Comme l'influence des autres domaines est une question importante pour ma recherche et comme ma dimension préalable *influence d'autres domaines de la vie (scolaire, professionnel* ne se retrouvait malheureusement très rarement dans les entretiens, j'ai élargi cette dimension et je l'ai redéfini comme *Influence d'autres personnes ou institutions*. Cette nouvelle catégorie recouvrait tous les énoncés où la personne dit (aussi de façon implicite) qu'elle a utilisé un outil de communication, parce qu'elle était influencée par une autre personne ou par une institution (l'entreprise, l'université, etc.). Finalement, la dimension *préférence synchrone, asynchrone* est une dimension, qui était trop académique dans le sens, qu'elle ne permettait pas de classer les énoncés des participants directement. Je trouvais, qu'une attribution à cette dimension était risquée, comme elle demandait une interprétation assez subjective par le chercheur. Le tableau de dimensions résultant (voir Tab. 2) a le même nombre de dimensions, mais il était adapté pour obtenir une meilleure analyse des entretiens.

Cette deuxième grille de dimension me facilitait le nouveau codage des entretiens, comme les catégories étaient plus exhaustives, cohérentes et homogènes.

### 3. Résultat

Comme la création des catégories dans ma recherche est faite *a priori*, et les questions posées sont basées sur ces dimensions, je ne fais aucune analyse des fréquences des énoncés par dimension. Le nombre des énoncés par dimension me semble d'être surtout lié au nombre de question posé par dimension. Nous avons seulement un groupe expérimental, ce qui ne permet pas de faire des comparaisons entre des groupes. Dans l'analyse des résultats, je me limite à faire une analyse de contenu pour chaque catégorie.

<b>Dimension</b>	<b>Définition</b>	<b>But</b>
Outils de communication (OC) utilisés	Les outils de communication nommée par le participant (utilisé ou non)	Pour avoir un ensemble des outils de communication (OC) connus par les participants
Contexte de l'utilisation des technologies de communication	Contextes nommés par le participant quant à l'utilisation de ces OC. Des contextes, qui peuvent être de type temporel, relationnel ou spatial	Pour évaluer les différents contextes d'utilisation
Qualification de l'outil	Énoncé par rapport à la qualité de l'outil	Pour avoir des informations par rapport à la qualité de l'outil (avantages, désavantages)
Description de l'utilisation	Énoncés descriptifs par rapport à l'utilisation de l'OC	Pour couvrir toutes les descriptions des actions que l'utilisateur fait pour utiliser l'outil
Observation de l'utilisation d'autres personnes	Énoncés descriptifs par rapport à l'utilisation d'autres personnes de l'OC	Pour couvrir toutes les descriptions de l'usage que le participant a observé chez des autres personnes.
Influence d'autres personnes ou institutions	Énoncés qui indiquent (aussi de façon implicite) une influence d'une autre personne ou d'un institut (l'entreprise, l'université etc.) sur l'utilisation d'un OC	Pour trouver une réponse à mon hypothèse qu'il y a une influence entre les différents domaines de la vie quant à l'usage des OC

TAB. 2: Les dimensions utilisées pour la deuxième itération de codage.

### **3.1. Outil de communication utilisé**

Quant aux outils de communication utilisés, nous pouvons constater que toutes les participantes utilisent l'email régulièrement. La plupart ont dit que l'email a remplacé leur utilisation du téléphone. Deux personnes ont déjà utilisé le chat et seulement une personne a utilisé un service de téléphonie par internet. Une personne a déjà utilisé des "quick messages" sur Educanet, une autre a déjà utilisé les forums. La vidéoconférence était nommée, mais non pas utilisée par une participante.

### **3.2. Contexte**

Deux personnes ont fait leur premier contact avec email dans un contexte familial (frère et copain). Une personne a fait son premier contact avec l'email avec l'entrée à l'université. Toutes les personnes ont d'abord communiqué avec des personnes qui étaient hors le groupe où ils étaient initiés à l'outil de communication. Par exemple la personne qui a appris l'email par son copain, voulait d'abord communiquer avec les gens qu'elle a rencontrés à son lieu de travail (l'avion). Toutes les personnes ont commencé à utiliser email entre 1997 et 1998.

Quant au chat on peut constater que le contexte joue un rôle important. Les participantes regardent le chat non pas comme un outil de communication, mais comme un lieu et une manière de communication. Une personne utilise le chat pour rencontrer des gens, les deux autres personnes ont un regard négatif à ce style de contact social. Ces deux participantes avaient peine de voir un usage de cet outil hors de contexte de chambres de chat et de rencontre.

Deux des participantes ont fait d'abord la connaissance d'une personne dans "le monde réel" et puis elles voulaient rester en contact avec cette personne. Une personne utilise les outils de communication sur internet surtout pour rencontrer des gens, mais elle fait moins usage de l'internet avec les personnes qu'elle a connu d'abord du monde réel.

Toutes les trois femmes utilisent les outils de communication de préférence comme des moyens facile et rapide d'une communication différée.

Les participantes ne font pas de différence entre usages de ces outils pour la communication au travail et dans la vie privée. Il y a plutôt un accord tacite entre les partenaires de communication sur l'utilisation d'un outil, par exemple le délai accepté pour répondre à un message.

Les participantes ne voyaient pas des situations où elles n'utilisaient pas l'email pour la communication, sauf si c'est une situation émotionnelle ou s'il y a des raisons techniques, qui empêchent l'utilisation («j'ai besoin d'un tampon»).

### **3.3. Qualification de l'outil**

Quant à l'email, les participantes ont apprécié : le fait que c'est rapide, différé, la brièveté de l'information, pas cher, possibilité de transmettre des documents. Les désavantages nommés sont : problèmes de mauvaise compréhension, moins personnels, perte pour l'interaction interpersonnelle.

Comme déjà évoqué plus haut, le chat n'est pas regardé comme un outil technologique, mais ce terme est fortement lié à un style de communication qui se passe (à l'avis des participantes) dans les chambres de chat : communication primitive, malhonnête, (trop) brève, trop rapide et simplifié. Une participante voyait l'avantage de connaître des gens de tout le monde.

### **3.4. Influence d'autres personnes ou institutions**

L'initiation à l'usage de l'email était faite une fois par le frère, une fois par l'université et une fois par le copain. L'usage des autres outils de communication était soit initié par un changement du contexte (le copain à l'étranger était un initiateur à Skype), soit par la curiosité (les autres gens qui en ont parlé). Toutes les participantes ont adapté les technologies non pas à cause d'un besoin qu'elles avaient, mais l'outil était initié par des facteurs externes (l'université, les adresses d'email reçues, un jeu de vidéo en ligne qui avait un chat inclus).

### **3.5. Description de l'utilisation, Observation de l'utilisation d'autres personnes**

Les dimensions étaient introduites pour rendre mes dimensions plus exhaustives, par contre elles apportent peu aux questions posées dans cette recherche. Je ne fais pas d'analyse de ces dimensions.

## **4. Discussion**

Comme rappel, le but de ma recherche était

- identifier les facteurs qui sont à la base de l'utilisation des différents moyens de communication sur internet
  - d'identifier comment cette utilisation est influencée par d'autres domaines de la vie
- Nous avons vu que les facteurs, qui ont initié l'utilisation des outils étaient toujours externes et non pas basé sur un besoin de changer la manière de communication. Les utilisateurs ont adopté ces outils de communication et ils ont apprécié les avantages des nouveaux moyens de communication, par exemple l'email. L'aspect innovant était la communication différée, mais rapide ce qui a remplacé le téléphone là où c'était plus aptes. Même si les participantes étaient motivées d'essayer les autres moyens de communication (chat, téléphonie par internet, instant messaging), ces outils n'avaient pas de grande impacte sur leur manière de communication. Pour eux, ces outils n'apportent pas davantage à leur communication, une communication qui fait surtout usage du téléphone, l'email, les SMS.

Comme déjà évoqué, l'initiation à ces nouvelles technologies de communication se fait par des facteurs externes, soit par le domaine scolaire, professionnel ou familial. Par contre, la façon de l'utiliser n'est pas influencée par d'autres domaines (ou au moins ce n'était pas perçu comme tel par les participantes).

Ce qui était intéressant à voir était que les technologies de communication sont perçues comme indissociables à un certain contexte d'utilisation. Le chat est regardé comme une manière de communiquer ou même comme un style de vie sociale. Par contre, l'aspect social (au contraire à mon hypothèse) ne semble pas jouer un grand rôle dans la communication par email. Même s'ils disent toutes que l'email ne peut pas remplacer une communication face à face, elles ne voyaient pas de différence à la communication par lettre ou le téléphone.

## **5. Conclusion**

Même si une recherche quantitative ne cherche pas d'être significatif au sens statistique et même si mon approche était de nature exploratoire, l'échantillon que j'ai utilisé me laisse seulement faire des conclusions sur le style de communication des femmes entre 25 et 30 ans. Je pense que les informations étaient beaucoup plus riches si j'avais inclus des personnes âgées ou des jeunes au dessous de 20 ans. C'est un fait que l'échantillon est souvent lié au réseau social du chercheur. C'était aussi le cas pour cet exercice.

Les résultats n'étaient peut-être pas très surprenants, mais c'était une manière intéressante d'analyser une problématique. Dans un prochain exercice je ferais encore une caractérisation plus fine en ajoutant des sous catégories comme proposé par Peraya. J'aimerais également inclure, comme déjà indiqué en haut, des personnes âgées et des adolescents.

## **A. Guide d'entretien**

Bonjour. Merci de participer à cette recherche. Cet entretien est réalisé dans le cadre d'un projet visant à comprendre les styles de communication et la préférence pour des outils de communication sur internet.

<b>Question</b>	<b>Dimension affectée</b>
Quels moyens de communication utilisez-vous souvent sur internet ?	les outils de communication utilisés. l'interviewé va parler de plusieurs moyens de communication. Je vais reprendre ses réponses pour les explorer dans les questions suivantes.
Quand et où avez-vous utilisé cet outil la première fois ?	facteurs qui ont motivé l'utilisation des ces outils
Quelle était l'influence sur votre style de communication dans votre vie privée ?	influence éventuelle de la vie professionnelle et scolaire sur cette utilisation
Quels sont à votre avis les avantages les plus importants de l'utilisation de ce moyen de communication	dans quel contexte ces moyens sont utilisés, la qualité d'utilisation
Est-ce qu'il y a des désavantages par rapport à l'utilisation de ces outils ?	dans quel contexte ces moyens sont utilisés, la qualité d'utilisation
Comment jugez-vous la facilité de manipulation de cet outil.	la qualité d'utilisation
Avec qui, dans quel contexte vous utilisez jamais cet outil ? Pourquoi ?	dans quel contexte ces moyens sont utilisés
Quels moyens de communication sur internet utilisez-vous rarement ou jamais ?	les outils de communication utilisés. l'interviewé va parler de plusieurs moyens de communication. je vais reprendre ses réponses pour les explorer dans les questions suivantes.
Quand et où avez-vous utilisé cet outil la première fois ?	facteurs qui n'ont pas motivés l'utilisation des ces outils
Quelle était l'influence sur votre style de communication dans votre vie privée ?	facteurs qui n'ont pas motivés l'utilisation des ces outils
Pourquoi vous ne les utilisez pas plus souvent ?	influence éventuelle de la vie professionnelle et scolaire sur cette utilisation
Y a-t-il des aspects dans l'utilisation de cet outil qui vous dérange ?	la qualité d'utilisation
Qu'est-ce il faudrait adapter pour que vous utilisiez plus cet outil ?	la qualité d'utilisation, quel contexte d'utilisation
Combien de temps vous semble adéquat pour répondre à un message écrit ? (si ça dépend : de quoi ?)	préférence pour la communication synchrone, asynchrone
Est-ce que vous répondez d'habitude immédiatement ? (si ça dépend : de quoi ?)	préférence pour la communication synchrone, asynchrone
Avez-vous des heures prévus pour répondre à des messages écrits ?	préférence pour la communication synchrone, asynchrone

## Références

Broadbent, S. (2004). <http://mediaplayer.nouvo.ch/94-3/11/2>.

L'Écuyer, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu*. Presses Universitaires du Québec.