

Le maillage qualitatif, canevas pour la compréhension des phénomènes contemporains

Claire Noy, Maître de Conférences

Université Paul Valéry Montpellier III

Résumé

L'objectif de cet article est de tenter de répondre à la problématique suivante : *Comment actualiser et légitimer le recueil qualitatif concernant les études sur les médias numériques ?* En effet, face à des problématiques nouvelles émergeant des technologies de l'information et de la communication (communautés virtuelles, technologies intellectuelles, co-construction du sens), une attention particulière doit être portée sur deux principales difficultés de l'organisation du recueil qualitatif :

- Recueillir des récits d'acteurs souvent distants (acteur d'un forum, d'un enseignement à distance, d'une plateforme collaborative...)
- Saisir des phénomènes en émergence, ne pouvant pas toujours s'appuyer sur des rites d'interactions déjà connus et reconnus (Goffman, De Certeau...)

Le *maillage qualitatif des données* nous paraît pouvoir représenter une ouverture non négligeable pour la compréhension des phénomènes et dès lors pour l'avancée des méthodes qualitatives dans ces domaines. Le concept de *maillage* se veut une métaphore. En prenant la définition littérale de la *maille* soit : « *Chacune des petites boucles de matière textile dont l'entrelacement forme un tissu* » (Dictionnaire Le petit Robert), nous pouvons transposer cela à la méthode qualitative dans laquelle les différentes mailles (données de terrain) croisées, enchevêtrées et mises en lien permettent de (re)construire le tissu général de la situation, le canevas de la perception et du sens pour l'acteur. Nous présenterons donc des propositions constructivistes de mise en perspective des données à travers des paramètres (environnement, communauté, contexte, dispositif...) pouvant être mis en variation. Ainsi pour un même phénomène, la variation d'un ou plusieurs paramètres permettra par comparaison confrontation *d'arriver au cœur d'une compréhension émique des situations oscillant entre singularité et généralité* (Paillé P, Mucchielli A. L'analyse qualitative, A. Colin, 2005).

Mots Clés

SITUATION, MÉDIA NUMÉRIQUE, COMPRÉHENSION, MAILLAGE QUALITATIF, TRIANGULATION PARAMÉTRIQUE, CONSTRUCTIVISME

Recherche qualitative et médias numériques en ligne

Nous intéressant aux technologies de l'information et de la communication et aux phénomènes contemporains inhérents, notre développement s'organisera à travers la problématique suivante : ***Comment actualiser et***

légitimer le recueil qualitatif concernant les études sur les médias numériques ?

En effet, Internet a fait naître pléthores de nouvelles problématiques communicationnelles à explorer. Les phénomènes liés à la communication en ligne, cœur, énergie et fruits du réseau doivent être appréhendés et analysés. Toutefois ces situations en ligne, décèlent des paramètres spécifiques différents des situations dites classiques et nécessitent, dès lors, une réflexion sur l'organisation du recueil qualitatif à mettre en place. Ainsi, faisant face à des problématiques nouvelles, en émergence, (communautés virtuelles, technologies intellectuelles, co-construction du sens), une attention particulière doit être portée sur deux principales difficultés de l'organisation du recueil qualitatif : Comment recueillir des récits d'acteurs souvent distants ? Comment saisir des phénomènes « en émergence » ne s'appuyant pas toujours sur des rites reconnus (Goffmann, De Certeau)?

Partant du principe que les phénomènes mis en place sur Internet renouvellent des types d'interactions et les règles et cultures des acteurs y participant, nous nous sommes demandée quelles pistes suivre pour organiser un recueil qualitatif sur ce type de sujet de recherche ?

Le maillage qualitatif, plus qu'une métaphore...un ancrage de la réflexion qualitative

Les recherches que nous menons en communication se basent toujours sur un recueil qualitatif de terrain où quelques questions très ouvertes permettent de lancer la discussion avec nos interviewés ; Mais comment faire quand les recherches s'interrogent sur des phénomènes liés à Internet tels que le « peer to peer », « les ateliers d'écriture en ligne », ou encore « les contributions wikipédia » etc ?...Comment diriger des étudiants vers un recueil de données qualitatif avec de tels terrains ? Comment avoir accès aux acteurs internautes ? Quelles méthodes pourraient réaliser et affiner des enquêtes qualitatives menées sans face à face avec les interviewés mais à distance ?

Dès lors, notre expérience de terrain et de directrice de mémoire, nous amène à proposer *une méthode de travail permettant d'organiser des enquêtes qualitatives pour l'observation et la compréhension de ces situations en ligne*. Il nous avère nécessaire de trouver des moyens de poursuivre et d'enseigner le recueil qualitatif des données même dans des situations nouvelles comme mentionnées.

Cette proposition se base sur le *maillage qualitatif des données* comme élément fort de la compréhension des phénomènes et dès lors de l'avancée des méthodes qualitatives dans ces domaines. Le concept de *maillage* se veut une *métaphore*. En prenant la définition littérale de la

maille soit : « *Chacune des petites boucles de matière textile dont l'entrelacement forme un tissu* » (Dictionnaire Le petit Robert), nous espérons à partir de ce maillage, reconstruire le canevas du sens des interactions prenant vie sur Internet., transposer cela à la méthode qualitative dans laquelle les différentes mailles (données de terrain) croisées, enchevêtrées et mises en lien permettront de (re)construire le tissu général de la situation, le canevas de la perception et du sens pour l'acteur.

Nous partons ainsi, d'un regard constructiviste dans lequel, « la société est « réalité collective », tissu de réseaux de communication, de règles d'actions qui pénètrent et commandent les relations élémentaires entre les sujets » (Tellier, p73).

Dès lors, pour les situations en général et les situations numériques en particulier, il s'avère nécessaire de reconstruire ce canevas qui tisse les réseaux entre individus à distance, communiquant via une plateforme numérique.

Profil des publics distants dans des situations « numériques » et faisabilité des enquêtes qualitatives

Les enquêtes qualitatives peuvent-elles permettre de comprendre ces tissus construits à partir d'individus à distance ? Le recueil de données qualitatif, sans face à face avec les interviewés est-il possible ?

Nous sommes intimement convaincue que oui, d'autant que des résultats qualitatifs sont nécessaires à la compréhension de ces situations. Nous ne pouvons écarter les recherches qualitatives de ces phénomènes contemporains, qui sont désormais notre quotidien. Nous proposons donc une méthode permettant, de palier aux problèmes des interviews en ligne. Ne pouvant souvent pas approfondir ces interviews, il faut indubitablement mettre en place une méthode permettant de rendre prégnants ces interviews « à distance ».

Avant d'expliquer cette dernière, il paraît important de profiler une typologie des potentiels internautes –interviewés avec lesquels nous devons travailler. Ces publics sont évidemment à mettre en relation avec les sites s'intégrant aux phénomènes que nous analysons. Dès lors certains sujets paraissent plus faciles à mener que d'autres...

Les «communautaires investis dans le partage»

Ils participent déjà à des sites d'échanges de dialogue et d'entraide communautaires. Ils sont donc tout à fait dans un état d'esprit propice à la participation à des enquêtes qualitatives en ligne. Ils sont généralement intéressés par la démarche et les résultats.

Les «curieux avides de découverte»

Les curieux quant à eux, ont un usage de découverte, surfant par plaisir, participant à de nombreux forums, s'investissent dans les recherches sur les usages d'Internet avec ferveur et amicalité et dynamisme.

Les «clients exigeants et frileux»

Ensuite le problème du recueil de données devient plus prégnant lorsque nos recherches s'intéressent à des dispositifs dont l'accès est payant. Par exemple, les formations à distance. Les organisateurs ne donnent pas souvent la permission de pouvoir observer les forums et chat, ni d'accéder aux contenus mis en ligne. Quand ils le font, se pose en suite le problème des apprenants qui, ayant payé ne voient pas toujours d'un bon œil de se voir sollicités par des personnes extérieures. Ils pensent perdre leur temps et reprochent cette intrusion aux formateurs responsables.

Les «scientifiques rétenteurs d'informations»

Les scientifiques quant à eux, représentent un profil d'internautes qui se retrouvent sur des plates formes collaboratives. Plusieurs résultats d'enquêtes montrent que cette collaboration pose de nombreux problèmes en termes de positionnement et de valorisation. Ces dispositifs sont d'après nous les plus difficiles à appréhender du fait des tensions existantes. D'autant que les informations confidentielles qui s'y trouvent représentent une barrière supplémentaire pour le chercheur extérieur.

Ces différents publics et leurs usages avec lesquels nous devons organiser notre recueil qualitatif, n'est donc pas sans poser quelques contraintes et limites. Nous proposons donc de construire un travail de terrain et de recueil de données en triangulation.

La méthode proposée : La triangulation paramétrique

La méthode proposée s'inspire des techniques de triangulation répertoriées dans le *Dictionnaire des méthodes qualitatives en Sciences Humaines*. (Mucchielli A., 2004, pp289). Sa définition générale de la triangulation s'adapte tout à fait au projet de notre méthode soit : « C'est une stratégie de recherche au cours de laquelle le chercheur superpose et combine plusieurs techniques de recueil de données afin de compenser le biais inhérent à chacune d'entre elles. La stratégie permet également de vérifier la justesse et la stabilité des résultats produits. Le recours à la triangulation décrit un état d'esprit du chercheur, lequel tente activement et consciemment de soutenir, de recouper, de corroborer les résultats de son étude. »

L. Savoie-Zajc propose ainsi un éventail de triangulations :

- *Méthodologique* qui prévoit plusieurs techniques de recueil (observations, dessins, entretiens...)
- *théorique* qui se fait à partir de plusieurs cadres théoriques

- *indéfinie* qui désigne l'action du chercheur qui soumet aux participants de l'étude, des versions préliminaires de l'étude afin que les commentaires des participants constituent de nouvelles données à la recherche.

Pour notre part, nous avancerons une nouvelle forme de *triangulation nommée paramétrique* qui se centre sur la mise en perspective d'un ou plusieurs des paramètres clé du phénomène étudié. Ainsi pour un même phénomène, la variation d'un ou plusieurs paramètres permettra par comparaison/confrontation d'arriver au cœur d'une compréhension émique des situations oscillant entre singularité et généralité (Paillé P, Mucchielli, 2005). Ainsi les paramètres pouvant être triangulés s'inscrivent dans un regard constructiviste qui privilégie la situation par et pour l'acteur. Cette triangulation s'inspire des mises en variation d'E. Husserl afin d'aller au plus prêt du véritable sens, de l'interprétation de l'acteur. Dans un premier temps, pour reprendre notre métaphore, il s'agira donc de chercher les mailles essentielles qui font sens pour l'acteur. Ainsi les paramètres repérés seront ces contextes décisifs permettant de construire le sens pour les acteurs dont nous parle M.Linard :

Les relations entre sujets et objets sont d'emblée orientées et significatives en raison de leur motivation. Elles s'insèrent dans une interaction dynamique permanente entre activité, milieu, situations et intentions, motivations et besoins (conscient et inconscients). La situation et l'intention sont les contextes décisifs qui déterminent le projet, la réalisation, l'interprétation et l'évaluation de l'action par les acteurs. (Linard, In NEL N, 2001.)

Dès lors, pour ce type de situations numériques, les trois paramètres les plus porteurs mais pouvant variés suivant les situations observées) semblent être :

- *les dispositifs* : les dispositifs organisant les sites en ligne (plateforme collaborative, forum, ...)
- *les communautés d'acteurs* : les communautés d'acteurs, telles que nous les avons préalablement repérées de manière générale, mais pouvant être aussi des communautés spécifiques relatives aux situations étudiées.
- *les projets des communautés d'acteurs* (utilisateurs du dispositif).

Il nous semble donc opportun de croiser ces paramètres afin d'affiner le recueil qualitatif en repérant les redondances et différences permises par la triangulation.

On peut, par exemple, trianguler des projets d'acteurs pour un même dispositif, ou plusieurs dispositifs offrant des potentialités

différentes pour des projets d'acteurs identiques, ou encore trianguler les dispositifs off line, on line et « papier » pour un même projet d'acteurs :

À ce stade, c'est au chercheur, d'organiser, intuitivement, les triangulations qui lui permettront d'aller au plus près du sens pour les acteurs dans les situations observées.

Les étapes de la triangulation paramétrique

Dans un souci de mise en œuvre d'une véritable « méthode de travail », il convient désormais de poser des étapes successives visant à organiser le travail de « terrain » s'il peut être nommé ainsi étant donné que nous parlons de situations en ligne, et donc d'interviews et observations se faisant de même en ligne.

1. Formulation d'un projet de recherche large sur les médias numériques

Par exemple, les phénomènes des blogs ou des ateliers d'écritures en ligne

2. Étape de repérage : 1^{er} contact avec le terrain

Identifier les différents sites, voir leurs particularités, leurs popularités, identifier les possibilités de se mettre en relation avec des communautés d'utilisateurs

3. Identification des paramètres constitutifs des situations étudiées dans le cadre du projet

A ce niveau, un premier cadrage doit s'opérer oscillant entre faisabilité du terrain, importance du phénomène et intérêt pour ce dernier.

4. Mise en perspective des paramètres

Il faudra ensuite identifier les différents paramètres caractéristiques des situations observées (communautés d'acteurs, projets, dispositif...)

5. Formulation d'une problématique sur le projet permettant de délimiter un ensemble de paramètres. « La problématique, c'est l'aptitude à saisir les enjeux d'une situation » (LARAMEE A., VALLEE B. PP.179)

6. Triangulation paramétrique des données : 2^{ème} travail de terrain

Enfin l'étape de la triangulation va demander de mettre en variation un ou plusieurs paramètres des situations. Ces triangulations seront nourries de la mise en perspective travaillée dans la quatrième étape. Ainsi, vont être triangulés, comparés, pour un même projet, différentes communautés, différents dispositifs, ou différents projets pour une même communauté.../

7. Mise en variation des données par recoupement (divergence et convergence) suivant la méthode de triangulation

La réalisation de cette étape est au cœur de la réussite de la triangulation paramétrique. La mise en variation va permettre de voir ce qui reste

identique malgré la prise en compte d'un paramètre différent dans la situation observée (projet, communauté ou dispositif) et ce qui diverge. Ce qui diverge sera donc spécifique au paramètre triangulé et permettra d'affiner le maillage dans la prochaine étape.

Conclusion : la multiplication des résultats, garante de la scientificité des recherches qualitatives

La triangulation paramétrique s'avère une piste pour accéder à des résultats qualitatifs porteurs. Ces résultats multipliés, confrontés, mis en perspective, sont les garants de la scientificité des recherches qualitatives sur les phénomènes émergeant des médias numériques. Le maillage qualitatif, quant à lui, permet à la fois, de positionner le dispositif dans un ensemble situationnel plus vaste et d'avoir une vision plus fine du canevas des relations se tissant sur la toile. La richesse des méthodes qualitatives s'avère, ne l'oublions pas, dans la prégnance des données recueillies et dans la compréhension fine des résultats obtenues. La méthode de triangulation paramétrique ainsi que les différentes étapes peuvent être adaptés suivant chaque problématique et chaque recherche. Toutefois, il faut rester vigilant quant à son utilisation pour des situations dont les interviewés sont distants. L'intuition du chercheur peut être plus facilement détournée par l'interprétation des écrits en ligne, des pseudonymes ou des sites en eux-mêmes. L'impossibilité du face à face, nous a amené à vous proposer cela aujourd'hui, pour continuer à promouvoir l'approche qualitative comme véritable approche de recherche. La triangulation paramétrique nous paraît être dès lors une pierre supplémentaire à l'édifice de la reconnaissance des méthodes qualitatives, de leur efficacité et de leur justesse.

Références

- Barth B. M., *Le savoir en construction*. Paris, Retz Nathan, 1993.
- Bellier, S., *Ingénierie en formation d'adulte. Repères et Principes d'actions*, Reuil-Malmaison : Les Editions Liaisons, 1999
- Bernard, M., *Penser la mise a distance en formation*, Paris : l'Harmattan, 1999
- Depover, C., Giardina, M., Marton, P., *Les environnements d'apprentissage multimédia : analyse et conception*, Montréal : L'Harmattan, 1998
- Dewey, J., *Comment nous pensons*, Paris : Les empêcheurs de tourner en rond, 2004
- Dreyfus H. L., *Intelligence artificielle, mythe et réalité*, Paris, Flammarion, 1984.
- Gauthier A. *Le virtuel au quotidien*, Belfort, les éditions Circé, 2002
- Goffman E., Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne, les relations en public*. Les éditions de minuit, 1973.
- Husserl. *E l'idée de la phénoménologie*. Paris: PUF 7ème Edition, 1997.

- Queau P., *Le virtuel, vertus ou vertiges*, Seyssel, Champ Vallon, 1993.
- Quere L., Ladriere P., Pharo P. (sous la direction), *La théorie de l'action, le sujet pratique en débat*, Paris, CNRS éditions, 1993.
- Laramée A., Vallée B. *La recherche en communication, éléments de méthodologie*. Québec : Presses Universitaires du Québec. Pp.179
- Le Boterf G. *De la compétence, essai sur un attracteur étrange*. Paris : Les éditions de l'organisation, 1994
- Merleau-Ponty M. *Phénoménologie de la perception*. Paris :Editions Gallimard, 1945, réédition 1997
- Mucchielli A., NOY C. *Etude des communications : Approches constructivistes*. Paris : Armand Colin, 2005.
- Nel N. (sous la direction de) *Les enjeux du virtuel*. Paris : L'Harmattan, 2001
- Noy C, *CD-Mômes L'enfant et les technologies éducatives*, L'harmattan, coll. Culture et communication, 2006.
- Paillé P, Mucchielli A. *L'analyse qualitative*, A. Colin, 2005
- Perriault J, *Education et nouvelles technologies, théories et pratiques*. Nathan Université, 2002.
- Queau P., *Le virtuel, vertus ou vertiges*, Seyssel, Champ Vallon, 1993.
- Schutz A. *Le chercheur et le quotidien*. Editions Meridiens Klincksieck
- Tellier F. *Alfred Schutz et le projet d'une sociologie phénoménologique*. Paris : PUF, coll. Philosophies
- Tilman F. *Penser le projet - concepts et outils d'une pédagogie émancipatrice* Paris : -chronique sociale -pédagogie / formation, 2004
- Weissberg J. L., *Présence à distance. Déplacement virtuel et réseaux numériques. Pourquoi nous ne croyons plus à la télévision ?* , Paris, Editions l'Harmattan, 1999.
- Wittezaele Jean-Jacques. *L'homme relationnel*. Editions du Seuil, octobre 2003, coll.couleur psy