

Recherche-action 1 Le microblogging comme dispositif de médiation en formation à distance

5.1. Introduction	164
5.2. Approche empirique	164
5.2.1. Population et période d'observation	165
5.2.1.1. Taille de l'échantillon	165
5.2.1.2. Ventilation de la population par spécialité de diplôme	165
5.2.2. Objectifs poursuivis.....	166
5.2.3. Le microblogging au cœur d'un écosystème numérique.....	169
5.2.5. Diversifier les médiations	171
5.2.5.1. Entrer dans le flux des pratiques.....	171
5.2.5.2. Décloisonnement de l'environnement formatif.....	173
5.2.5.3. Une autre dimension spatio-temporelle	174
5.2.5.4. Le mythe des Digital natives	175
5.3. Bilan de l'expérimentation	176
5.3.1. Des résultats contrastés.....	176
5.3.2. Le micro-blogging pour l'intermédiation.....	177
5.4. Limites de la première recherche	180
5.5. Apports méthodologiques	181
5.5.1. Analyse des interactions dans Twitter.....	181
5.5.1.1. Mise en évidence des tuteurs « T2 »	182
5.6. Synthèse.....	183

5.1. Introduction

La première recherche-action menée sur le terrain est issue du constat suivant : cantonnées jusqu'à présent dans la sphère privée, les pratiques de réseautage social ont investi l'enceinte académique. D'aucuns ont essayé de s'y opposer par des mesures coercitives, en neutralisant le réseau Ethernet dans les établissements. Nous pensons qu'il conviendrait *a contrario* de tirer profit de cette dynamique collective dans le champ des pédagogies actives. Et le microblogging, en tant que dispositif de médiation, pourrait se montrer judicieux auprès d'étudiants en formation à distance.

Dans notre première approche de terrain, l'objectif est d'analyser comment les étudiants s'approprient un dispositif sociotechnique en particulier dans le cadre d'une médiation entre pairs. Dans la seconde, nous identifions les dispositifs de partage social à l'initiative des communautés d'étudiants et analysons leur praxis.

Dans ce chapitre, nous présentons l'approche empirique mobilisée, le public et les modalités de l'observation à effectuer. A partir des objectifs poursuivis dans l'expérimentation, nous montrons que les caractéristiques spatio-temporelles du microblogging sont judicieuses dans le cadre pédagogique qui est le nôtre. Nous dressons enfin le bilan de l'expérimentation ainsi que les limites et les perspectives envisagées.

5.2. Approche empirique

Nous recourons à une approche empirique par systématique hypothético-déductive et menons dans ce cadre une observation destinée à analyser les interactions produites en situation synchrone (*confcall*) où le tutorat est assuré personnellement. Si cette double posture d'observateur-participant nous permet de côtoyer au plus près les communautés afin de mieux appréhender les interactions qui s'y produisent, une distanciation de l'objet d'étude est néanmoins indispensable.

L'observation est réalisée auprès d'étudiants de *Bachelor*¹⁸⁷, dans une unité d'évaluation intitulée « Gestion de l'information et de la relation » dont l'objectif est d'exploiter les réseaux

¹⁸⁷ Diplôme de niveau II dont les spécialités sont le Marketing, Webmarketing, Ressources humaines,

sociaux à des fins professionnelles. A l'issue, les apprenants doivent connaître les prérogatives d'un *community manager*, savoir mettre en place un dispositif de veille concurrentielle et être capable de développer une stratégie *Social media*¹⁸⁸.

5.2.1. Population et période d'observation

Notre période d'observation est de 4 mois s'échelonnant du 8 novembre 2012 au 28 février 2013 ; notre population d'étude est constituée de 276 étudiants issus d'une population totale de 359 étudiants inscrits en Bachelor.

5.2.1.1. Taille de l'échantillon

Calcul de la taille de l'échantillon : $n = t^2 \times p \times (1-p) / m^2$

n = taille d'échantillon minimal

t = niveau de confiance

p = probabilité de réalisation de l'événement

m = marge d'erreur

$$n = 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 / 0,05^2 = 384,16$$

soit 385 individus

Pour l'obtention de résultats significatifs, notre population d'étude devrait être étendue à 385 individus.

5.2.1.2. Ventilation de la population par spécialité de diplôme

<i>Bachelor</i>	<i>Marketing</i>	<i>RH</i>	<i>BFA</i>	<i>Immobilier</i>	<i>Effectif Total</i>
<i>Inscrits</i>	123	67	46	40	276
<i>% effectif</i>	44,5%	24,2%	16,6%	14,4%	100%

Tableau 3. Ventilation des effectifs de Bachelor

Management, Communication, Immobilier, Tourisme, Comptabilité & Gestion, Banque, Finance & Assurance.

¹⁸⁸ Dans le jargon marketing, il est fréquent de voir employer *Social media* à la place de « médias sociaux » ou « outils du web 2.0. »

La population est divisée en 3 groupes de 29 individus¹⁸⁹, ce qui constitue un tronc commun aux quatre spécialités diplômantes. La séquence pédagogique est constituée de 5 *confcalls* à raison de 3 groupes, soit 15 séances synchrones d'une heure au total :

	<i>Confcall 1/5</i>	<i>Confcall 2/5</i>	<i>Confcall 3/5</i>	<i>Confcall 4/5</i>	<i>Confcall 5/5</i>
<i>Inscrits</i>	77	80	70	70	40
<i>Assiduité</i>	88,5%	91,9%	80,4%	80,4%	45,9%

Tableau 4. Taux d'assiduité aux *confcalls*

Parmi les principales caractéristiques sociodémographiques, notre population est âgée de 28 ans, principalement féminine (seulement 22,9% d'hommes), en situation d'emploi (et/ou en alternance) pour 58,9% d'entre elle. Pour 38,2% de la population, ces *confcalls* sont suivies en direct afin de pouvoir interagir et poser des questions. Dans 52,7% des cas, les étudiants privilégient le podcast *a posteriori*, avec un taux de *feed back* asynchrone quasi nul dans ce cas. Le taux d'assiduité pour les étudiants qui assistent aux *confcalls* est de 77,4% (taux de présence effectif compte tenu des inscriptions sur *Doodle*¹⁹⁰).

5.2.2. Objectifs poursuivis

Les modalités du microblogging et de *Twitter* en particulier s'avèrent propices au partage informationnel et à la collaboration. Les objectifs pédagogiques poursuivis dans cette unité d'évaluation sont adaptés à ce dispositif protéiforme :

- Effectuer une recherche sémantique qualitative en ayant intégré les enjeux du référencement et l'indexation de mots-clés
- Acquérir une culture du partage informationnel et des usages du web social
- Être sensibilisé aux enjeux de l'e-réputation et d'identité numérique
- Se connecter aux réseaux socio-professionnels pour effectuer une veille relative aux offres de stages, offres d'emplois, ...

¹⁸⁹ Il s'agit là d'une contrainte technique bien plus qu'un choix méthodologique qui garantit cependant la bonne représentativité des groupes expérimentaux constitués de façon aléatoire, en fonction de la date d'inscription des étudiants aux *confcalls*.

¹⁹⁰ Du sondage pour les événements de groupe au service de réservation professionnel, *Doodle*[®] propose un large éventail de services web dédiés à la planification de rendez-vous collectifs.

Les problématiques d'infobésité ne facilitent pas les apprentissages et certains apprenants se montrent particulièrement défiant à l'égard des réseaux sociaux en général. Compte tenu de l'hégémonie de Facebook, notre mission consiste à redéfinir la notion de réseautique sociale et ses principales typologies ; il est aussi judicieux de replacer les réseaux socionumériques dans l'histoire du web pour bien intégrer que les fondations des médias sociaux actuels remontent aux années soixante-dix, à l'initiative de ceux que l'on nomme les « pionniers de l'Internet », dont certains d'entre eux sont encore prolifiques sur *Twitter*¹⁹¹. Les fonctionnalités intrinsèques de *Twitter* offrent des potentialités didactiques très intéressantes : les listes d'abonnement permettent par exemple de mettre instantanément à la disposition d'un public néophyte des corpus thématiques jalonnés de comptes à suivre (*les leaders*), ceux que l'on nomme les « influenceurs » sur le web, ces 1% de producteurs de contenus en ligne. De cette manière, nos étudiants accèdent plus rapidement à un contenu informationnel filtré, fruit du travail de curation auquel se sont livrés successivement les usagers de *Twitter* sur le principe mutuel de la recommandation et de l'influence. Les réseaux sociaux qui remportent l'adhésion de notre population se passent généralement d'une prise en main préalable. Avec le microblogging et *Twitter* notamment, ce n'est pas le cas, loin s'en faut. Une attention particulière est portée à la structure sémantique d'un tweet qui peut inclure un(des) destinataire(s), le corps du message, concis mais construit, une URL raccourcie et les hashtags, qui représentent les mots-clés qui permettront de suivre le fil de discussion (cf. [Annexe 2](#)). Car faire usage de *Twitter* sans faire usage de mots-clés revient à l'utiliser comme une messagerie instantanée sans possibilité de mémorisation. De même, les messages direct (DM) sont peu ou prou usités par la communauté. En revanche, l'utilisation systématique des hashtags thématiques qui ont été définis par les étudiants eux-mêmes, ou par le tuteur dans le cadre des modules pédagogiques, confère au dispositif une sensation de « petit monde », un « entre soi » où chacun aura plaisir à se retrouver à l'occasion d'une confcall programmée ou de façon plus informelle, pour échanger sur un cours, réviser ou même organiser un événement. Pour le tuteur ou le conseiller pédagogique, le dispositif permet de diffuser de nouvelles ressources didactiques et s'avère être un canal fiable pour véhiculer une information d'ordre organisationnel ou administratif que l'utilisateur recevra à coup sûr.

Dans les extraits qui suivent, le lecteur pourra visualiser les interactions produites, effectuées au fur et à mesure de l'expérimentation. Nous avons privilégiées ici des captures d'écrans du

¹⁹¹ à l'instar de @hrheingold (Howard Rheingold), @plevy (Pierre Levy), @timoreilly (Tim O'Reilly), @gsiemens (George Siemens), @timberners_lee (Tim Berners-Lee), @Lessig (Lawrence Lessig), @YokaiBenkler (Yokai Benkler), @henryjenkins (Henry Jenkins) ...

fil de Twitter (la Timeline) mais nous disposons également d'une archive exhaustive des interactions pour la période d'étude. Celles-ci se prêtent d'avantage à une analyse de contenu s'agissant d'un fichier « log » au format texte.

Extrait de la Timeline Twitter 1. Diffusion sur Twitter d'une information administrative à visée organisationnelle Codage :



Les extraits recueillis sont issus de recherches sémantiques dans la *timeline* de *Twitter* par simple requête de *hashtags* spécifiques comme #ConfcallRS pour les téléconférences de réseaux sociaux ci-dessus.

Le canal de *Twitter* est également exploité dans le cadre de la diffusion du programme quotidien de *confcall*. En cas d'annulation d'une séance planifiée, les étudiants abonnés au fil [@Icademie](#) apprécieront d'être notifiés via leur smartphone, en complément de messages sur le forum dédié de l'ENT.

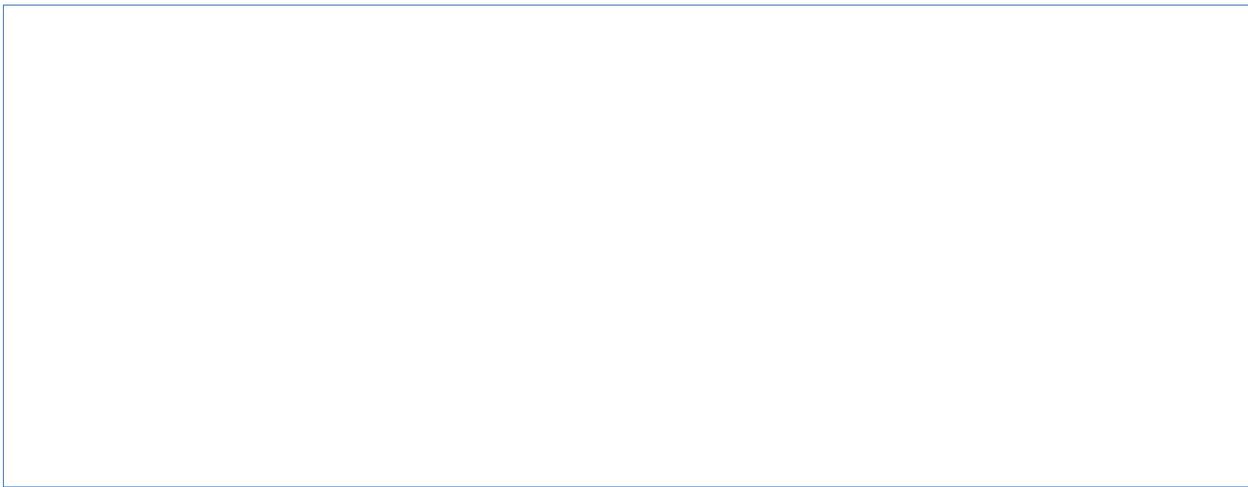
Extrait de la Timeline Twitter 2. Interaction Apprenant/Tuteur suite à une panne de serveur



Codage : TW031112RV

Dans le cas présent, un étudiant informe l’Institution via *Twitter* d’un dysfonctionnement survenu sur la plateforme. Une fois le problème résolu, l’étudiant est informé du retour à la normale sur la plateforme. Cette interaction montre que les étudiants, au même titre que l’Institution, privilégient le canal de *Twitter* pour une réactivité accrue :

Extrait de la Timeline Twitter 3. Confcall annulée et annoncée en parallèle de l'ENT sur le fil Twitter



Codage : TW140213IP

5.2.3. Le microblogging au cœur d’un écosystème numérique

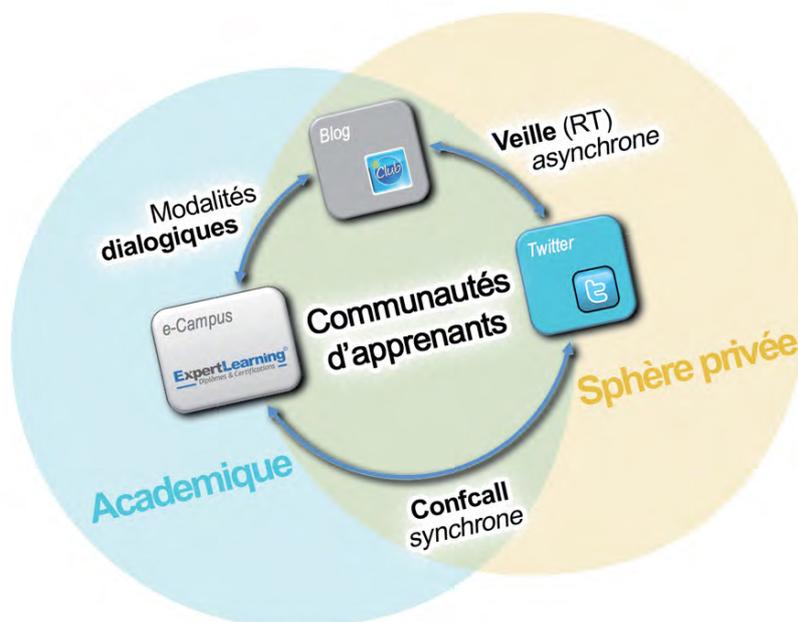


Figure 2 : Écosystème numérique du dispositif de microblogging

La médiation numérique consiste à rendre les usagers plus autonomes dans leurs usages quotidiens. Mais pour qu'un dispositif sociotechnique soit médiateur et non pas uniquement

« tuyaux », une communication multimodale s'impose entre tuteurs et apprenants. Twitter est l'élément central de notre dispositif, *Twitter* constituerait un fil d'Ariane salutaire pour les moins aguerris d'entre eux. En complément des conférences synchrones planifiées dans chaque module de cours, c'est le canal de médiation privilégié pour connecter un flux de ressources pédagogiques et des usagers toujours *on line*. Telle est la vocation de l'Institution éducative : relier les communautés d'usagers aux outils de gestion et d'organisation des traces mémorielles. La plate-forme LMS et le blog dédié aux apprenants disposent d'un *widget*¹⁹² qui affiche les flux de *Twitter* afin de pouvoir interagir en toute circonstance. En utilisant des ressources pédagogiques qui exploitent des plates-formes sociales, les étudiants intègrent naturellement les « bonnes pratiques ». Cette démarche d'acculturation au web social sur le principe du *learning by doing* a pour objectif d'inciter nos étudiants à s'approprier les outils de production et de publication sur Internet qui feront d'eux des *User Generated Content*¹⁹³. Car les transformations documentaires les plus riches font appel à des processus interactifs dans lesquels les intervenants humains coopèrent avec des procédés automatisés ; c'est notamment le cas des outils de curation¹⁹⁴ tels que *Paper.li* utilisés pour agréger automatiquement des *tweets*, *hashtags* ou listes issues de *Twitter*. Ils permettent d'obtenir aisément des résultats éloquentes en matière de veille thématique en exploitant l'indexation des *tweets* par les moteurs de recherche. L'objectif poursuivi, à travers une médiation instrumentée par des dispositifs accessibles au plus grand nombre, est la vulgarisation de pratiques généralistes vouées à susciter les réactions des usagers sur la toile. Il s'agit, en d'autres termes, de démocratiser la diffusion des connaissances à l'heure où se démocratise la production des connaissances.

En tant qu'utilisateurs assidus de blog et micro blog, nos prérogatives pédagogiques nous amènent aussi à partager, avec notre communauté d'apprenants sur *Twitter*, le fruit d'une veille continue. L'objectif est de relayer toute information jugée opportune dans le cadre d'un apprentissage en effectuant un « re-tweet » en direction des « *followers* » (suivi du *hashtag* thématique), principalement constitués d'apprenants abonnés à notre compte. Il s'agira par exemple d'offres de stages, d'opportunités professionnelles, de challenges étudiants¹⁹⁵, tout ce qui participe de près ou de loin à l'ouverture sur le secteur professionnel et ses caractéristiques socio-économiques. À travers l'usage de *Twitter* et dans le prolongement du blog, nous

¹⁹² En informatique, le mot *widget* est la contraction de *window* (fenêtre) et *gadget*.

¹⁹³ Le contenu généré par les utilisateurs (ou UGC) se réfère à un ensemble de médias dont le contenu est soit produit soit influencé par les utilisateurs finaux. Il est opposé au contenu traditionnel produit, vendu ou diffusé par les entreprises de média traditionnelles.

¹⁹⁴ *Paper.Li*, *Scoop.it*, *Storify* ou *Pearltrees* permettent de transformer l'information recueillie pour en faire une agrégation concise et pertinente.

¹⁹⁵ À titre d'exemple en 2013, un groupe d'étudiants de Bachelor Marketing a pris part au Viadeo Student Challenge, ce qui a constitué un projet pédagogique à part entière.

établissons des connexions entre les futurs diplômés et leurs milieux professionnels. Il s'agit ici d'une toute autre médiation que celle des moteurs de recherche, dont l'objectivité algorithmique est souvent controversée. Celle-ci s'appuie sur les principes élémentaires de l'entraide, la recommandation, voire la cooptation, qui sont les principes fondateurs de sites de réseautique sociale à vocation professionnelle. Pour ces étudiants sur le point d'achever une formation diplômante, ces *metaxu*¹⁹⁶ vont constituer des passerelles salutaires sur le marché de l'emploi.

Extrait de la Timeline Twitter 4. Retweet d'une offre d'emploi en direction des étudiants d'@Icademie



Codage : TW231112CM

5.2.5. Diversifier les médiations

5.2.5.1. Entrer dans le flux des pratiques

Le nomadisme est l'un des stigmates de la nouvelle génération d'apprenants ; leurs habits en terme de mobiquité¹⁹⁷ (Badillo, 2009) ont contraint les concepteurs pédagogiques à développer des interfaces accessibles sur terminaux alternatifs. De fait, le tuteur se doit aussi d'entrer dans le flux des pratiques de ses apprenants en utilisant leurs propres dispositifs sociotechniques. A travers les réseaux sociaux et les blogs, un nouveau style dialogique se met en place :

Extrait de la Timeline Twitter 5. Un nouveau canal de communication s'instaure entre le tuteur et les apprenants



¹⁹⁶ Dans l'acception de Simone Veil, ce sont les éléments constitutifs de l'individu autant culturels qu'affectifs.

¹⁹⁷ Le terme de mobiquité est un néologisme issu de la fusion des mots « mobilité » et « ubiquité ».



Codage : TW291112AB

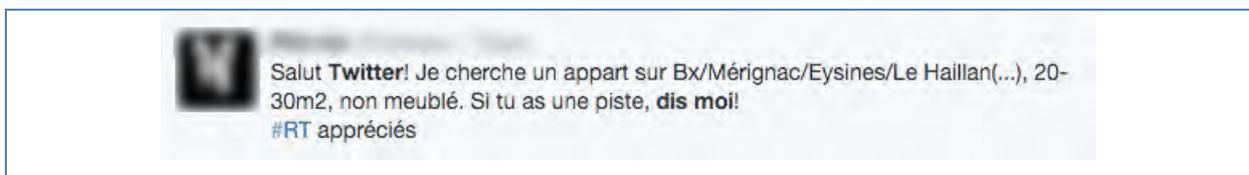
Une autre pratique consiste à interpellier le plus grand nombre sur la twittosphère¹⁹⁸ pour un conseil spécifique ou pour résoudre un problème technique. Les *tweetos*¹⁹⁹ ont maintenant l'habitude d'être sollicités et de répondre spontanément sur le principe du volontariat et de la mutualité. Des pratiques récurrentes qui illustrent l'horizontalité relationnelle et une médiation vertueuse entre pairs.

Extrait de la Timeline Twitter 6. Remédiation d'un tweeto précisant #DisMoiTwitter



Codage : TW301112IN

Extrait de la Timeline Twitter 7. Une sollicitation par les pairs qui dépasse le cadre purement didactique



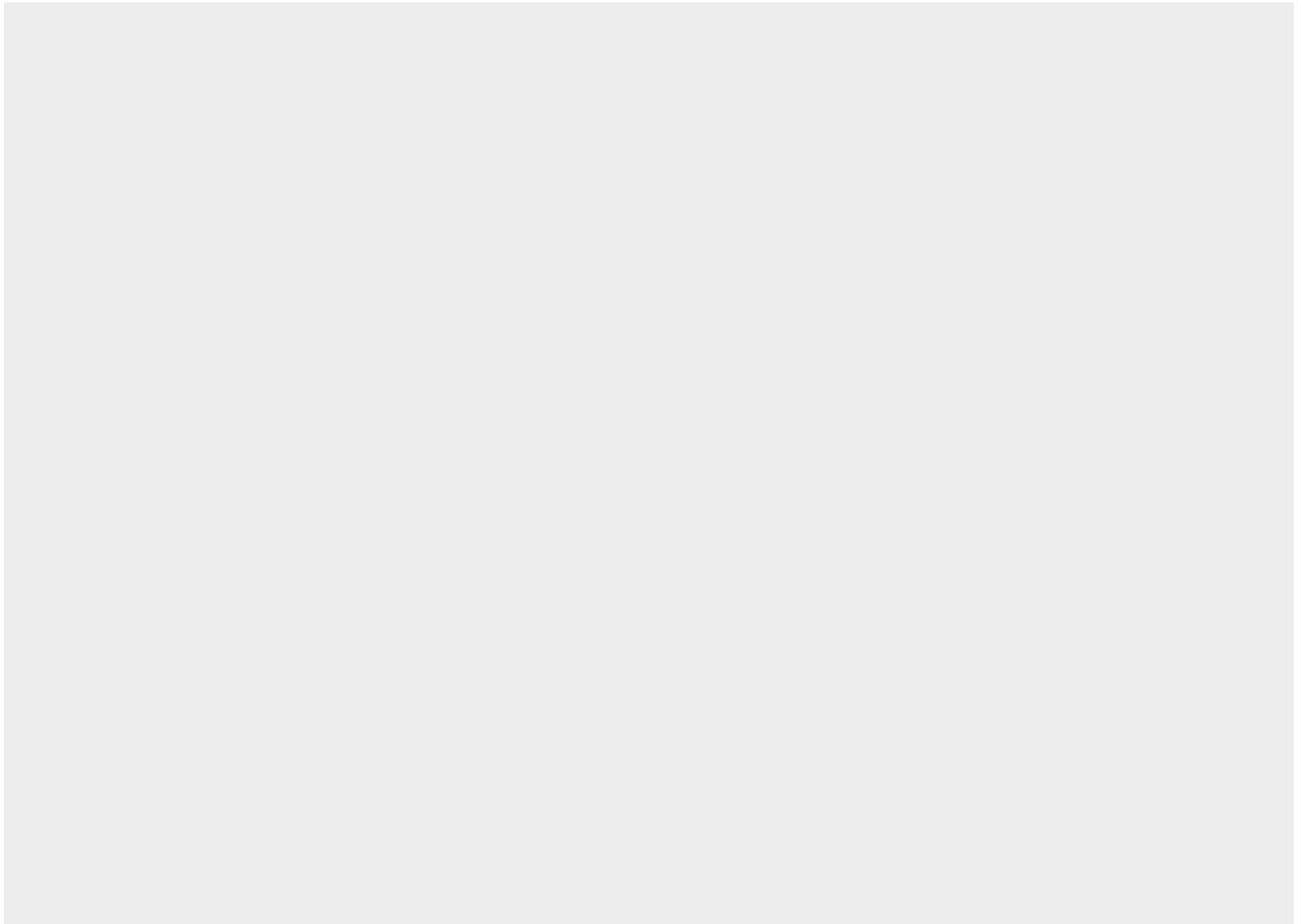
Codage : TW011212JY

Sur le blog « Icademie », un complément pédagogique est proposé aux étudiants dans un style narratif qui s'apparente davantage à la sphère domestique qu'à l'environnement académique.

¹⁹⁸ Néologisme signifiant la communauté d'utilisateurs de *Twitter*, par analogie à la blogosphère.

¹⁹⁹ Les *tweetos* sont les utilisateurs de *Twitter*

Extrait du Blog Étudiants 1 : Ligne éditoriale du blog dédié aux étudiants



Codage : BL190212IC

5.2.5.2. Décloisonnement de l'environnement formatif

Pour intégrer de nouveaux dispositifs pédagogiques, le tuteur est également contraint de sortir du cadre académique conventionnel. Dans le modèle de pédagogie transmissif, l'environnement numérique est essentiellement un territoire "extra-universitaire" et reste cloisonné dans le champ des distractions. L'enjeu consisterait à établir une relation durable, sans clivage, entre le savoir académique et les pratiques issues de la sphère domestique. Dans le dispositif que nous expérimentons, les interactions sociales s'initient au cours des confcalls certes programmées par l'institution mais se prolongent hors temps de formation, dans la sphère privée. Les modalités intrinsèques de *Twitter* permettent de relier efficacement deux entités spatio-temporelles contigües.

Extrait de la Timeline Twitter 8. Interaction asynchrone avec Howard Rheingold à propos de "The Well"



Codage : TW151112HR

5.2.5.3. Une autre dimension spatio-temporelle

Le même décloisonnement s'opère également sur le plan pédagogique. Dans le cadre d'une veille « temps réel », nous sommes régulièrement amenés à re-tweeter des sources informationnelles au moment même où celles-ci apparaissent. Il est plus simple de re-tweeter instantanément en s'affranchissant de toute considération temporelle plutôt que les archiver pour une diffusion ultérieure durant le temps académique. *Twitter* permet indifféremment d'interagir suivant deux entités spatio-temporelles :

- pendant les *confcalls*, en mode synchrone pour communiquer une information simultanée dans le cadre d'une séquence pédagogique,

- hors temps académique, l'information est re-tweetée vers les "followers" pour être réceptionnée de façon synchrone ou asynchrone, mais cette fois dans la sphère privée.

Pour autant, une telle dichotomie spatiale n'est pas sans incidence sur le statut même de l'information. L'intérêt suscité auprès du récepteur peut considérablement varier en fonction de critères de temps ou de lieu, dans le cercle privé ou sur le temps de formation. Ainsi, les bouleversements induits par les nouveaux usages numériques affectent autant la valeur attribuée aux contenus que les modes de médiation eux-mêmes. Les littératies définissent précisément des modalités d'apprentissage qui reposent sur de telles discontinuités spatio-temporelles, oscillant entre la sphère académique et domestique.

Olivier Ertzcheid²⁰⁰, dans son article « *Pourquoi je suis « ami avec mes étudiants* », explique que son parti pris pour *Facebook* ne correspond pas à un choix personnel mais à la volonté de venir « s'asseoir à la même table » que ses étudiants :

« Parce que c'est sur Facebook qu'ils viennent me poser les questions qu'ils ne me posent plus en commentaires de mon blog du cours. Parce que c'est sur Facebook qu'ils sont aussi de plus en plus disponibles, ouverts et réceptifs, parfois bien davantage que dans l'espace-temps d'un cours dont la capacité de médiation est largement dépendante de la forme de l'acteur qui l'anime » (Ertzscheid, 2013, p. 42).

5.2.5.4. Le mythe des Digital natives

Si les *Digital Natives* s'approprient spontanément les interfaces du web, ils ne disposent pas des outils d'analyse, de compréhension et, pour le moins, de critique d'une information collectée passivement et sans la moindre distanciation. Ces usages s'opposent aux « bonnes pratiques » des tuteurs et médiateurs qui se confrontent, au quotidien, à la suprématie des géants du web ; l'usage massif d'outils populaires tels que *Google* ou *Wikipedia* au détriment des outils documentaires dédiés. L'enjeu, en termes de médiation, consiste à faire intégrer par l'utilisateur le principe de fonctionnement des outils pour qu'il n'accorde plus le même crédit aux résultats de ses requêtes. Dans le contexte des réseaux socionumériques, l'initiation par l'usage est insuffisante et il est illusoire de croire que l'intérêt qu'ils suscitent suffit pour comprendre leur fonctionnement et d'intégrer in fine toute une écologie informationnelle. D'aucuns évoquent

²⁰⁰ Olivier Ertzcheid est Enseignant-chercheur (Maître de Conférences) en Sciences de l'information et de la communication à l'IUT de la Roche-sur-Yon et auteur du blog Affordances.info

aussi une littératie sociale, s'agissant d'apprendre à utiliser les nouveaux dispositifs, mais s'agissant surtout de parvenir à développer des aptitudes au travail collectif. En leur fournissant le « mode d'emploi » de dispositifs sociotechniques adaptés, l'objectif est de canaliser la dynamique collaborative dont ils font preuve pour la rendre plus efficiente dans le contexte de l'apprentissage distant.

5.3. Bilan de l'expérimentation

À travers cette expérimentation, notre objectif était de valider le bien fondé du microblogging en tant que dispositif de médiation auprès d'une communauté d'apprentissage à distance. Sur le plan pédagogique, il s'agissait de valoriser la culture du partage social auprès d'une population relativement peu encline aux usages du web participatif²⁰¹. C'est précisément l'expérience collective qui participe *in fine* de l'apprentissage d'outils et de méthodes collaboratives. L'apport socioconstructiviste s'avère déterminant en tant qu'il peut influencer durablement les pratiques des plus néophytes par l'acquisition d'outils dédiés.

5.3.1. Des résultats contrastés

Les retours d'expériences cités dans la première partie ([cf § 3.2.2.2. Usages académiques du microblogging](#)) et nos prérogatives pédagogiques vont nous amener à constater par nous-mêmes dans quelle mesure les étudiants à qui on impose un dispositif institutionnel manifestent de la résistance ainsi que les clivages qui isolent la sphère privée du cadre académique. Aussi le bilan de cette première expérimentation est-il nuancé. D'une part, le taux de participation aux *confcall* est de 38.2%, s'agissant d'un module où les étudiants ont le choix d'y prendre part de façon synchrone ou de podcaster la séance *a posteriori*. Pour 52,7% de la population, c'est l'alternative retenue en raison d'horaires incompatibles avec leur formation en alternance²⁰². Selon la thèse de l'individualisme connecté, d'aucuns choisiront de podcaster ultérieurement la *confcall*²⁰³ sans mesurer l'apport interactionniste du groupe²⁰⁴. Or, la mise en œuvre de compétences interactionnelles est conditionnée par l'acquisition d'un certain nombre de

²⁰¹ Selon E. Morozov, il s'agit d'un véritable modèle de pensée (Internet centrisme), une culture de l'internet qui privilégie l'horizontalité selon L. Manovich.

²⁰² Lorsque leur formation s'effectue en alternance, les étudiants passent quatre jours par semaine en entreprise, le temps restant étant consacré aux cours en ligne.

²⁰³ Lorsque les étudiants choisissent de podcaster la séance, toute interaction avec le tuteur et les étudiants réunis est dès lors impossible.

²⁰⁴ De nombreux chercheurs ont étudié les potentialités d'acquisition qu'offre l'interaction (Long, 1983, 1996 ; Pica, 1994 ; Gass, 1997 ; Gass & al., 1998).

ressources spécifiques telles que les plateformes de *groupware*, *wiki*, *newsgroup*. C'est pourquoi sensibiliser les étudiants les moins enclins à la CMO à l'apport socioconstructiviste des interactions de groupe peut relever de la gageure dans ce contexte.

5.3.2. Le micro-blogging pour l'intermédiation

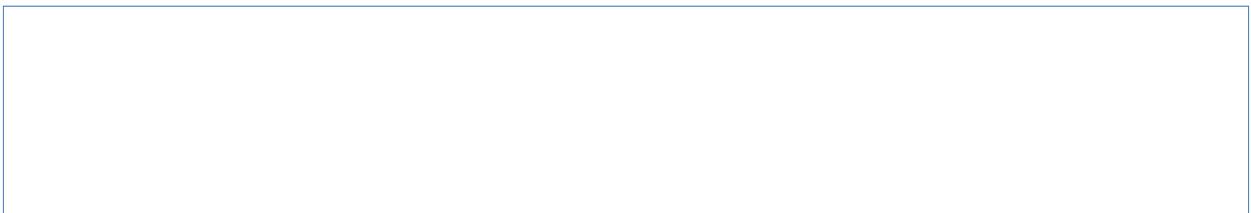
Pour autant, une minorité d'étudiants va adhérer spontanément au dispositif de micro-blogging dès la première séance pédagogique. En découvrant les avantages du partage informationnel, le bénéfice d'une veille en temps réel, ces nouvelles modalités collaboratives vont faire des émules au sein de la communauté. Ces usages participent de l'apprentissage social au sens de Bandura où l'activité en groupe et la co construction donnent lieu à de nouveaux savoirs. Une partie de ce savoir informel peut également être consolidée par la formalisation d'un autre savoir structuré. C'est tout l'enjeu de la redocumentarisation et à ce titre, *Twitter* propose bien des scénarii d'intermédiation. Ses modalités communicationnelles singulières font de *Twitter* un dispositif propédeutique pour cette unité d'évaluation destinée à la gestion de l'information et de la relation. Le dispositif permet aussi bien de faire de la veille informationnelle en temps réel, que de prendre part à des échanges en cours ou de lancer son propre fil de discussion via un *hashtag* dédié. Les pratiques journalistiques qui se sont développées depuis quelques années témoignent par ailleurs de ce champ des possibles. *Twitter* permet en outre d'instaurer un accompagnement « médié » auprès des étudiants. Le partage informationnel dans ce contexte produit une forme de médiation inédite où la posture de tuteur et d'apprenant est radicalement modifiée. La médiation pédagogique occupe désormais une place centrale. À leur insu, les étudiants développent des compétences en interagissant de pairs à pairs et avec le tuteur, en dehors des conventions institutionnelles. Mais il y a plus prometteur, lorsque les étudiants eux-mêmes nous tweetent une information récoltée sur le web : non contents d'inverser les rôles, ils n'omettent ni le *hashtag* ni l'*URL* qui, suivant l'usage protocolaire, permettront au plus grand nombre de prendre part à la discussion et à nos apprenants de se retrouver dans un « entre soi communautaire ». Dans cette intermédiation, les rôles de l'émetteur et du récepteur s'inversent indifféremment suivant des lieux et des temporalités données. Si le principe des littératies participatives²⁰⁵ laisse entrevoir des riches perspectives sur le plan pédagogique, il fait aussi apparaître certaines limites telles que la formation des tuteurs pédagogiques ou la résistance au changement qui se manifeste généralement lors d'un changement conséquent du processus organisationnel.

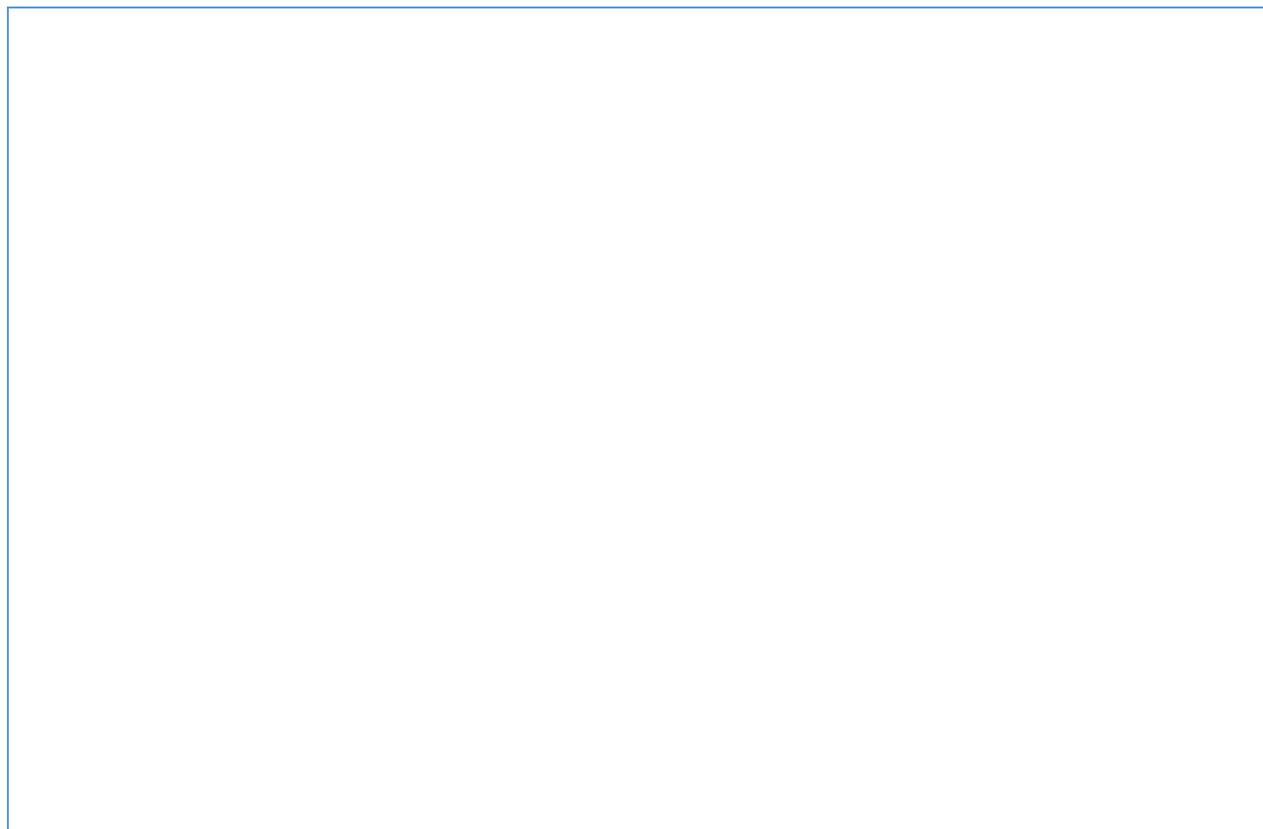
²⁰⁵ La terminologie revient à Peter Giger in *Participation Litteracy*, Blekinge Institute of Technologie, 2006,

Extrait de la Timeline Twitter 9. Interactions avec des étudiants hors-temps académique



Extrait de la Timeline Twitter 10. Déplacement des chaînes de médiation où l'étudiant devient prescripteur





Extrait de la Timeline Twitter 11 : Twitter permet un accompagnement médié auprès des étudiants qui n'hésitent pas à interroger leur tuteur sur ce canal de façon plus informelle mais tout aussi efficace

5.4. Limites de la première recherche

Si nous avons choisi de restreindre notre étude au microblogging pour mettre à l'épreuve d'éventuelles potentialités de médiation, nous envisageons à présent d'ouvrir le champ à tout dispositif de partage social. En effet, notre mesure s'avère imparfaite pour avoir seulement pris en considération le dispositif qu'est *Twitter*. Outre le fait de l'avoir « imposé » aux étudiants, *Facebook* s'est rapidement révélé être un « angle mort » dans cette étude. Pour nombre d'étudiants, il reste le réseau social par excellence et des groupes privés se sont constitués en marge de l'Institution. Telle une boîte noire au sens cybernétique, nous en voyons les *input* et les *output* mais à aucun moment le *process* et le *feedback* qui s'opèrent. C'est la raison pour laquelle un dispositif tel que *Hotseat*[®], implémenté dans l'ENT de l'Université de Purdue, a été plébiscité par les étudiants. Ceux-ci interagissent indifféremment depuis *Twitter*, *Facebook* ou n'importe quel IRC chat de leur choix.

Cette première approche, perfectible, mérite d'être confrontée à une population d'étude plus conséquente. En outre, l'indispensable distanciation de l'objet d'étude compte tenu de la posture adoptée en tant que chercheur et participant s'avère ici préjudiciable dans le sens où nos préconisations ont souffert d'un manque d'objectivité, à l'instar de la préconisation du seul dispositif de microblogging. L'expérimentation à venir laissera donc libre cours aux étudiants pour choisir le dispositif de réseautique sociale qui leur convient. De plus, nous abandonnons la posture de chercheur-participant afin d'observer la neutralité et la distanciation qui s'imposent dans le cadre d'une recherche à visée ethnographique.

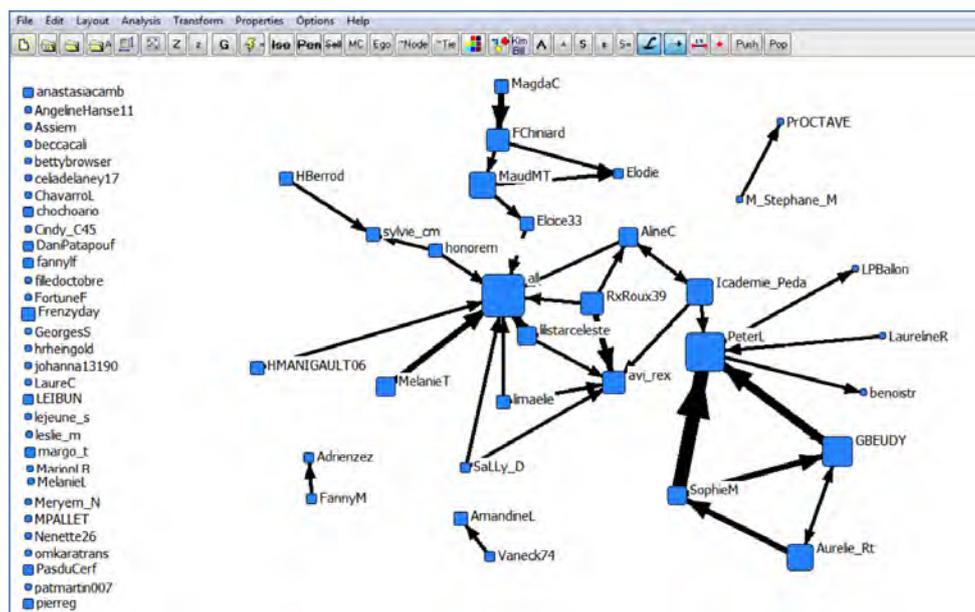
En conclusion, les technologies numériques ont engendré une recomposition de la chaîne de médiation, en aucun cas l'annihilation de celle-ci. Dans ce paradigme, chacun joue le rôle de médiateur dans une communauté où s'instaure une sorte de régulation vertueuse basée sur des principes de curation informationnelle, de recommandation et de tiers de confiance. Le modèle connectiviste s'appuie sur cette capacité à s'auto-former tout en développant l'apprenance collective. Un apprentissage hybride qui conjugue l'aspect vertical de la formation formelle à la nature horizontale des échanges entre pairs.

5.5. Apports méthodologiques

5.5.1. Analyse des interactions dans Twitter

Dans l'exemple ci-dessous, nous avons étudié un des groupes d'étudiants dont les principales interactions se produisent sur *Twitter*. Nous avons donc représenté toutes les interactions à l'exception de celles qui vont ou viennent de *@Icademie* dans le but de ne pas obscurcir le graphe et le rendre lisible.

Capture d'écran Netdraw 1. : Sociographe d'une communauté d'étudiants interagissant via Twitter

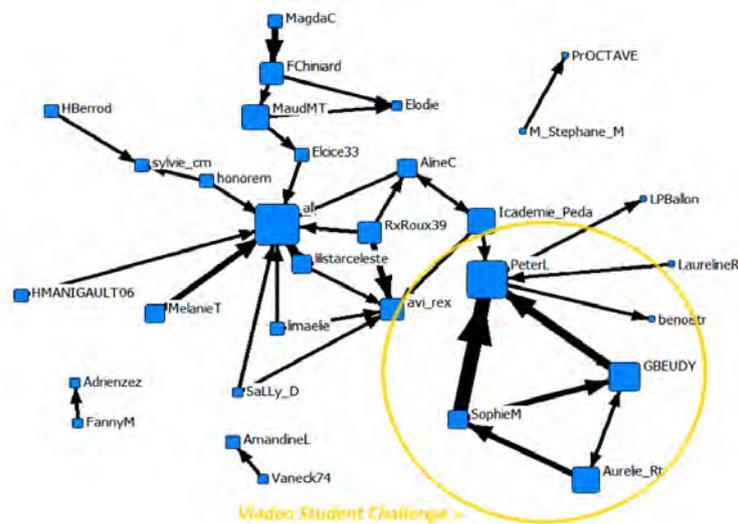


Notre réseau comporte une composante fortement connexe (gros paquet inter-relié au milieu), plusieurs petites composantes fortement connexes et un certain nombre d'acteurs isolés (à gauche du graphe). La densité du graphe est faible en raison d'un échantillon peu important. L'épaisseur des flèches est proportionnelle à la densité des échanges entre les acteurs. Les sommets du graphe sont proportionnels au nombre de fois où les gens sont sollicités comme « questionnant » ou « répondant », s'agissant d'un graphe orienté. Si on examine les flèches de plus près, celles-ci sont rarement bidirectionnelles. Les acteurs sont sollicités pour leur statut de « questionnant » de « répondant ». Le sommet *@PeterL* a un statut particulier ; c'est l'acteur le plus sollicité par ses collègues. Nous allons voir dans quelle mesure ce statut peut livrer des indications précieuses sur la gouvernance, la structure et la médiation du groupe.

5.5.1.1. Mise en évidence des tuteurs « T2 »

Un des potentialités les plus intéressantes de l'analyse réseaux est sans nul doute le fait de pouvoir disposer d'un « monitoring » des interactions en place. Nous choisissons de le nommer « T2 » - comme « 2^{ème} Tuteur » - les individus régulièrement sollicités par leurs pairs. Dans l'exemple précédant, un événement est à l'origine de l'émulation suscitée dans le groupe : le *Viadeo Student Challenge*²⁰⁶. Ce concours a donné lieu à un projet pédagogique²⁰⁷ auprès d'étudiants de *Bachelor*, *Mastère* et *DEES*.

Capture d'écran Netdraw 2. Dynamique suscitée par le *Viadeo Student Challenge*



Un groupe d'étudiants volontaires a ainsi planché sur une étude de cas Marketing pour le compte de la société « Le petit ballon ». Pendant un mois, le groupe doit travailler à distance et, de fait, échanger sur les réseaux socionumériques dont Twitter. Il apparaît graphiquement que les 3 acteurs @GBEUDY, @Aurelie_Rt et @SophieM interagissent entre elles pour s'en remettre *in fine* à @PeterL, « *Tuteur T2* ». Les modalités organisationnelles du groupe sont ainsi facilement interprétées sur un graphe comme celui-ci. Une fois identifiés, il est possible d'apporter une médiation ciblée en direction des « influenceurs » de la communauté, les *Tuteurs T2*. Comme nous l'avons vu, les dispositifs numériques produisent un déplacement des chaînes de médiation. En exploitant le *monitoring* les interactions, il serait possible d'identifier les *T2*

²⁰⁶ Viadeo organise tous les ans un challenge Marketing ouvert aux étudiants.

²⁰⁷ Prendre part au Viadeo Student Challenge est une initiative personnelle au sein d'Icademie qui s'inscrit dans le cadre de ses prérogatives pédagogiques, c'est-à-dire le tutorat Bachelor et Mastère.

au sein de la communauté ; en exerçant une médiation ciblée sur ces *T2*, il est peut-être possible d’agir plus globalement sur la communauté elle-même.

Compte tenu de notre ancrage dans l’industrialisation de la formation, ces perspectives de médiation ciblée via les Tuteurs T2 constituent une heuristique féconde dans le cadre de la massification de la formation et de l’engouement que les MOOC suscitent auprès de la génération Y.

Remarque :

Il existe aujourd’hui des plateformes LMS qui intègrent cette typologie d’acteurs équidistante du tuteur et de l’étudiant. Outre l’évaluation par les pairs déjà présente dans Moodle, une médiation entre pairs se fait jour à l’instar du statut de TA, pour « *Teaching Assistant* », dans Canvas²⁰⁸. Lors de la conception du cours, l’« instructeur », ou responsable pédagogique, désigne des TA qui le seconderont dans le suivi des apprenants et effectuant une médiation spécifique.

Dans les LMS de nouvelle génération, les potentialités de médiation entre pairs, mises à profit sous couvert des préceptes socioconstructivistes et connectivistes, participent *in fine* de la massification de la formation par le déplacement des chaînes de médiation.

Les premiers intéressés, les étudiants, semblent accueillir favorablement cette tendance, tout particulièrement en contexte MOOC dont l’accès est peu onéreux voire gratuit. Mais dans le cadre d’une formation payante, voire onéreuse, le rôle joué par le « Tuteur-Étudiant » risque fort de ne recevoir l’approbation escomptée. Mais peut-être se pose alors, comme pour les grandes universités étatsuniennes, l’intérêt de trouver un modèle économique alternatif ?

5.6. Synthèse

Dans ce chapitre, nous avons présenté le dispositif correspondant à notre première Recherche-action : le microblogging en tant que dispositif de médiation en formation à distance.

1. Nous adoptons une posture d’observateur participant en assurant personnellement le tutorat de l’unité d’évaluation « Gestion de l’information et de la relation » qui nous sert de terrain

²⁰⁸ Canvas est développé par Instructure© depuis 2011 ; 1200 universités à travers le monde utilisent ce LMS conçu pour administrer massivement des formations en ligne.

empirique. Notre période d'observation est de 4 mois (du 8 nov. 2012 au 28 fév. 2013) et notre population d'étude constituée de 276 étudiants de *Bachelor* qui vont suivre 5 séquences pédagogiques (confcall) d'une heure.

2. Le dispositif est constitué de Twitter comme canal de médiation, de la plateforme institutionnelle ExpertLearning[©] et d'un blog à destination des étudiants. L'objectif poursuivi est d'initier les interactions entre les participants durant les confcall et de les prolonger au-delà, dans la sphère privée. En opérant ce décloisonnement, nous pensons favoriser le savoir informel.
3. Les premiers résultats obtenus sont contrastés : les étudiants qui adhèrent au microblogging sont minoritaires. Le fait d'imposer un dispositif en particulier est rédhibitoire au sein de communauté de pairs où la notion de liberté est fondamentale. Une seconde expérimentation se montrerait plus judicieuse en laissant au public la possibilité d'interagir indifféremment depuis le dispositif de partage social choisi. Les étudiants qui ont utilisé le dispositif apprécient en revanche l'effet de géométrie variable que confère la syntaxe des tweets : l'utilisation du *hashtag* dédié (#ConfcallRS) produira un « entre soi communautaire » mais il est possible, *a contrario*, d'élargir le champ interactionnel.
4. Nous portons un intérêt particulier au phénomène d'intermédiation qui émerge au sein des collectifs : certains étudiants (T2) se substituent au rôle du tuteur en faisant preuve d'une médiation spontanée auprès de leurs pairs. Nous sommes bien en présence d'un modèle hybride qui conjugue l'aspect vertical de la formation formelle à la nature horizontale des interactions de pairs à pairs.
5. A l'heure où il est impérieux de s'interroger sur le renouvellement ou la diversification des fonctions de médiation, le microblogging propose un style dialogique et des modalités communicationnelles opportunes pour la médiation et le partage informationnel dans les communautés d'apprentissage.