

Actes du colloque *Autour de l'adulte de demain : développer l'enfant philosophe et critique par la littérature jeunesse dans la société du savoir*
2-3 avril 2012
BAnQ – UQAM

Le comportement informationnel des élèves du secondaire à l'ère des médias sociaux

Audrey Laplante

Professeure adjointe, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information,
Université de Montréal

Notice biographique

Audrey Laplante est professeure adjointe à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal où elle enseigne dans les domaines de la recherche d'information et des technologies en bibliothèque. Ses intérêts de recherche portent principalement sur le comportement informationnel des adolescents et des jeunes adultes ainsi que sur la recherche et l'indexation de musique. Elle détient un doctorat de l'Université McGill (2008) et une maîtrise en sciences de l'information de l'Université de Montréal (2001). Elle a également travaillé comme bibliothécaire en musique et danse contemporaine à l'Université Concordia de 2006 à 2008.

Résumé

Plusieurs études démontrent que le réseau social représente pour plus d'un une source d'information privilégiée, y compris chez les adolescents. C'est dans ce contexte qu'est né le projet ROSINA (Les Réseaux sOciaux comme Source d'INformation chez les Adolescents) dont fait partie l'étude dont nous rapportons les résultats. L'étude visait à étudier la façon dont les adolescents (15-17 ans) utilisent leur réseau social pour obtenir l'aide et les informations dont ils ont besoin pour réaliser leurs travaux scolaires. Une attention particulière a été portée au rôle que jouent les médias sociaux dans ce processus afin d'évaluer l'impact qu'a eu l'apparition de ces nouveaux outils sur le comportement informationnel des adolescents. Le rôle des bibliothèques scolaires et publiques a aussi été examiné. À la lumière des résultats obtenus, nous proposons quelques suggestions de changements qui pourraient être apportés aux services offerts aux adolescents en bibliothèque afin de mieux répondre à leurs besoins.

Introduction

Sans surprise, les données récentes publiées par le Pew Internet & American Life Project¹ montrent que les adolescents (12-17 ans) constituent le groupe d'âge qui compte la plus grande proportion d'utilisateurs d'Internet (95%). Parmi ceux-ci, les adolescents les plus âgés, soit ceux qui ont entre 14 et 17 ans, représentent le groupe où l'on trouve le plus fort pourcentage d'utilisateurs des médias sociaux (88%), dont 95% ont un compte *Facebook*. Les médias sociaux proposent de nouvelles façons de bâtir et d'entretenir un réseau social, tout en fournissant de multiples outils pour partager des informations et communiquer avec les membres de notre réseau. Considérant l'importance des personnes comme source d'information pour les adolescents, il semble pertinent de se pencher aujourd'hui sur la façon dont des élèves du secondaire exploitent les ressources disponibles dans leur réseau social pour obtenir les informations et l'aide dont ils ont besoin pour réaliser leurs travaux scolaires et ce, en portant une attention particulière au rôle que jouent les médias sociaux et les bibliothèques scolaires et publiques dans le processus. Ce sont donc les résultats d'une étude conçue avec l'objectif de contribuer à répondre à ces questions que nous présentons ici. Cette étude a été réalisée auprès d'élèves de quatrième et de cinquième secondaire d'une école publique montréalaise.

Analyse documentaire

L'importance des autres dans l'acquisition d'information

Les recherches sur le comportement informationnel démontrent que l'entourage social joue un grand rôle dans l'acquisition d'information dans la vie de tous les jours. Citons par exemple Julien et Michels², qui se sont penchés sur la façon dont les gens sélectionnent et utilisent les sources d'information dans diverses situations de la vie quotidienne, et qui ont découvert que dans 58% des cas, les participants s'étaient d'abord tournés vers une personne plutôt que vers une source écrite pour obtenir l'information désirée. Dans le même ordre d'idées, une étude réalisée par Savolainen³ sur les sources d'information consultées lorsque l'on rencontre un problème dans le cadre de nos activités quotidiennes a révélé une forte préférence pour les personnes (notamment pour les amis et collègues) et les sources Web, par opposition aux sources imprimées, telles que des magazines ou des livres, et aux sources organisationnelles, telles que des bibliothèques ou des centres de santé. Ces préférences seraient par ailleurs particulièrement marquées dans les premières étapes du processus de recherche d'information. On pourrait invoquer le principe du moindre effort pour expliquer ce qui motive les gens à se tourner ainsi vers leurs proches plutôt que d'utiliser des sources formelles. Cependant, les deux études mentionnées démontrent que si l'on préfère se tourner vers un ami, un membre de la famille ou un collègue, c'est non seulement parce qu'ils sont facilement accessibles mais aussi en raison de leur capacité à offrir des conseils et à filtrer l'information selon nos besoins. À cela, Julien et Michels⁴ ajoutent des raisons d'ordre affectif et social : on peut aussi souhaiter se tourner vers les autres parce que l'on apprécie l'empathie et le réconfort qu'ils peuvent offrir ou parce que

¹ A. Lenhart et al., *Teens, Kindness and Cruelty on Social Network Sites*, Part 1.

² H. Julien et D. Michels, *Source Selection Among Information Seekers*.

³ R. Savolainen, *Source Preferences in the Context of Seeking Problem-Specific Information*.

⁴ H. Julien et D. Michels, *Source Selection Among Information Seekers*, p. 9.

le fait de demander de l'information à une personne peut contribuer à renforcer le lien qui nous unit à elle, puisque la personne qui est consultée peut se sentir privilégiée d'être considérée comme une source d'information fiable.

Les gens jouent également un grand rôle dans l'acquisition d'information dans la vie des adolescents. Agosto et Hughes-Hassell⁵, qui ont étudié le comportement informationnel de 27 adolescents (14-17 ans) d'une communauté urbaine, ont constaté que, tout comme les adultes, les adolescents préféraient se tourner vers des gens de leur entourage, principalement vers leurs amis ou des membres de leur famille, pour obtenir l'information dont ils ont besoin plutôt que de consulter toute autre source. Ces chercheuses se sont également penchées sur la nature des besoins informationnels des adolescents et ont découvert que ceux-ci étaient le plus souvent liés à leur travail scolaire. Or, en dépit de l'importance manifeste que les gens semblent jouer dans l'acquisition d'information dans la vie des adolescents et de la place considérable qu'occupent les besoins d'information nés de leur travail scolaire, la façon dont les adolescents utilisent leur réseau social pour obtenir l'information dont ils ont besoin dans le cadre de leurs études est un sujet que peu ont exploré. Quelques études ont été réalisées dans le domaine de l'éducation sur le comportement dans la recherche d'aide en contexte scolaire mais celles-ci se sont surtout concentrées sur d'autres aspects, par exemple sur les bénéfices de demander de l'aide sur l'apprentissage et la compréhension⁶, sur la façon dont la motivation scolaire influence le comportement dans la recherche d'aide⁷ ou sur l'impact de la recherche d'aide sur la réussite scolaire⁸ ou sur le développement intellectuel et social des élèves⁹. Les seuls à s'être véritablement penchés sur les préférences des élèves relatives aux personnes qu'ils consultent lorsqu'ils ont besoin d'aide en situation d'apprentissage sont Nelson-Le Gall et Gumerman¹⁰. Ces chercheuses ont pu établir que, peu importe l'âge ou le contexte, les enfants s'adressaient principalement à leurs enseignants, leurs collègues de classe et leurs parents. Cependant, les chercheuses ont noté que, à mesure que l'on avance en âge, les parents sont de moins en moins sollicités, alors que les pairs jouent un rôle toujours plus grand.

Les réseaux sociaux, le capital social et les sites de réseautage social

Si les réseaux sociaux intéressent autant les chercheurs en sciences de l'information, c'est notamment parce que chacun des membres représente une source d'information potentielle. De plus, comme nous venons de le voir, on s'adresse à nos amis et collègues non seulement pour obtenir de l'information, mais aussi parce qu'ils peuvent être à la fois une source d'aide, de soutien moral et de conseils. En sociologie comme en sciences de l'information, on désigne par l'expression « capital social » l'ensemble des ressources auxquelles une personne a accès grâce à son réseau social¹¹. Ainsi, on peut supposer que plus le réseau

⁵ D. E. Agosto et S. Hughes-Hassell, *People, Places, and Questions*.

⁶ S. Nelson-Le Gall, *Help-Seeking Behavior in Learning*.

⁷ A. M. Ryan et P. R. Pintrich, "Should I Ask for Help?"

⁸ A. M. Ryan et H. Shin, *Help-Seeking Tendencies During Early Adolescence*.

⁹ R. Newman, *Social Influences on the Development of Children's Adaptive Help Seeking*.

¹⁰ S. Nelson-Le Gall et R. Gumerman, *Children's Perceptions of Helpers and Helper Motivation*.

¹¹ N. Lin. *Social capital* et R. S. Burt, *The Network Structure of Social Capital*.

social d'une personne sera développé, plus importantes seront les ressources auxquelles cette personne aura accès. Cependant, la théorie de la force des maillons faibles de Granovetter¹² vient nuancer cette affirmation en expliquant que la taille d'un réseau social n'est pas le seul élément susceptible d'influencer le capital social : le degré d'hétérogénéité du réseau a également un effet sur l'accès aux ressources. En effet, selon cette théorie, les maillons forts (c'est-à-dire les personnes de qui on se sent proche et avec qui on communique fréquemment) et les maillons faibles (c'est-à-dire les personnes avec qui nous communiquons moins souvent et que l'on considère plutôt comme de simples « connaissances ») jouent des rôles distincts et complémentaires. Alors que les maillons forts de notre réseau sont plus accessibles et habituellement davantage motivés à nous aider, les maillons faibles ont le pouvoir d'agir comme un pont vers d'autres groupes sociaux, donnant ainsi accès à de l'information et à des ressources qui ne sont pas disponibles dans notre cercle social rapproché¹³. En conséquence, les personnes ayant un réseau social à la fois étendu et hétérogène auraient potentiellement accès à davantage de ressources.

De ce point de vue, les sites de réseautage social tels que *Facebook* paraissent très intéressants puisqu'ils permettent de maintenir des liens faibles, qui auraient pu être éphémères autrement, et ce, en déployant très peu d'efforts. En effet, plusieurs utilisateurs de ces sites prennent l'habitude d'intégrer dans leur réseau social virtuel les personnes qu'ils rencontrent. Ainsi, s'il advenait qu'ils cessent de fréquenter ces personnes pour diverses raisons ou circonstances, ils conserveraient néanmoins certains liens grâce à ces sites; des liens qu'ils pourraient entretenir par des vœux d'anniversaire ou des commentaires occasionnels envoyés virtuellement, toujours au moyen des outils offerts par ces sites. Car les sites de réseautage ont non seulement transformé la façon dont on bâtit et maintient notre réseau social, ils ont également fait naître de nouveaux modes de communication interpersonnelle. Ils proposent une panoplie d'outils permettant de communiquer et de partager des informations avec les personnes de notre réseau, facilitant ainsi l'échange d'aide et d'information entre les gens. Ainsi, il n'est pas rare qu'un membre de *Facebook* sollicite l'aide de tous les membres de son réseau afin de trouver un nouveau logement ou un nouvel emploi, simplement en postant un message (ou « statut ») sur son « babillard ». C'est sans doute pour ces diverses raisons que plusieurs chercheurs (dont Donath et boyd¹⁴ et Ellison *et al.*¹⁵) perçoivent favorablement les sites de réseautage social : ceux-ci ont le potentiel de permettre à leurs membres d'élargir et de diversifier leur réseau social, ce qui devrait normalement se traduire par un capital social plus important.

L'étude

Nous présentons dans cet article les résultats d'une étude qualitative portant sur la façon dont les adolescents (15-17 ans) utilisent leur réseau social pour obtenir l'information et l'aide dont ils ont besoin pour réaliser leurs travaux scolaires. Cette étude fait partie d'un

¹² M. S. Granovetter. *The Strength of Weak Ties*.

¹³ M. S. Granovetter. *The Strength of Weak Ties*, p. 209.

¹⁴ J. Donath et d. boyd. *Public Display of Connection*.

¹⁵ N. Ellison *et al.* *The Benefit of Facebook "Friends"*.

projet plus large, intitulé « Les Réseaux sociaux comme Sources d'Information chez les Adolescents », aussi connu sous le nom « Projet ROSINA ».

Objectifs et méthodologie

Cette étude visait à explorer la façon dont des élèves du secondaire tirent profit (ou non) des ressources disponibles dans leur réseau social pour obtenir l'aide ou l'information dont ils ont besoin pour leurs études. Plus précisément, l'étude visait à répondre aux questions suivantes :

1. Vers qui les adolescents se tournent-ils pour obtenir l'aide ou l'information dont ils ont besoin pour leurs études? Pourquoi ?
2. Quel rôle jouent les médias sociaux dans le processus ?
3. Quel rôle jouent les bibliothèques (publiques et scolaires) et leur personnel dans le processus ?

Étant donné que cette étude porte sur un sujet peu exploré, une approche qualitative a été retenue, ce qui permet d'étudier le phénomène de façon holistique, dans toute sa complexité. La collecte des données s'est faite au moyen d'entrevues en profondeur réalisées avec des adolescents de quatrième et de cinquième secondaire (15-17 ans). Différents instruments furent utilisés pour collecter l'information dont nous avons besoin. Un guide d'entrevue fut préparé. Chaque participant devait répondre à diverses questions sur ses habitudes d'utilisation des médias sociaux ainsi que sur sa perception de ses capacités académiques et sur ses habitudes en termes de recherche d'information ou d'aide en lien avec ses travaux scolaires. Nous avons également utilisé la technique des incidents critiques, développée par Flanagan¹⁶, qui consiste à demander à un participant de se rappeler d'un événement précis¹⁷ afin de faire un rapport de son comportement et du processus de décisions qui le sous-tend. Cette technique est réputée pour produire une description plus fidèle des comportements typiques d'une personne comparativement à des questions hypothétiques.

Un pré-test fut réalisé à l'été 2010 afin de nous assurer que les instruments pour la collecte de données étaient adéquats. L'étude principale s'est déroulée à l'hiver et au printemps 2011. Les participants furent recrutés dans une école publique située à Montréal. L'ensemble des élèves de quatrième et de cinquième secondaire fut invité à participer à l'étude. La sélection des participants s'est faite selon la méthode d'échantillonnage à variation maximale¹⁸. L'échantillon final était composé de 19 élèves de quatrième et de cinquième secondaire, dont 14 filles. Toutes les entrevues furent transcrites pour être ensuite analysées de façon inductive, selon la méthode de comparaison constante¹⁹, avec l'aide du logiciel QDA Miner de Provalis Research.

¹⁶ J. C. Flanagan, *The Critical Incident Technique*.

¹⁷ Dans le cadre de notre étude, les participants étaient appelés à se rappeler de la dernière fois qu'ils s'étaient senti bloqués en faisant un travail à la maison, soit parce qu'ils avaient besoin d'aide, soit parce qu'ils n'avaient pas les informations nécessaires.

¹⁸ M. Q. Patton. *Qualitative Research and Evaluation Methods*, p. 234-235.

¹⁹ B. G. Glaser et A. L. Strauss. *The Discovery of Grounded Theory*, chap. 5.

Résultats

À qui demande-t-on de l'aide ?

L'analyse des entrevues a démontré que les participants préféraient demander l'aide de leurs collègues de classe et, dans une moindre mesure, de leurs parents et de leurs enseignants. Ces résultats concordent avec ceux de Nelson-Le Gall et Gumerman²⁰ selon lesquels ces trois groupes représentent les personnes que les élèves préfèrent consulter pour obtenir de l'aide en situation d'apprentissage. L'importance moindre des parents correspond également à la tendance observée par ces chercheuses à consulter de moins en moins les parents, au profit de leurs pairs. Voyons maintenant de façon plus détaillée comment les participants expliquaient leurs choix lorsqu'ils ont besoin de soutien.

Le rôle des collègues de classe

Les amis occupent une place privilégiée dans la vie des adolescents. Il n'est donc pas si étonnant de constater que ceux-ci jouent également un rôle central dans leur processus d'apprentissage. De fait, lorsque nous avons demandé aux participants de rapporter un événement récent où ils avaient eu besoin d'aide pour réaliser un travail à la maison, ils s'étaient tournés vers un ou plusieurs collègues de classe dans neuf des 12 cas²¹, alors que les parents n'avaient été sollicités que deux fois. Un participant avait choisi de ne pas demander de l'aide et de ne pas remettre son devoir.

Les participants ont évoqué diverses raisons pour expliquer pourquoi ils sollicitaient si souvent leurs pairs plutôt que leurs parents ou enseignants. D'abord, il faut préciser que l'on consulte en priorité les collègues de classe, donc ceux qui vont à la même école, qui sont inscrits dans le même programme et qui, de préférence, sont dans le même groupe qu'eux. En d'autres mots, on préférera généralement consulter un collègue de classe, même si celui-ci n'est pas nécessairement un ami, plutôt que de consulter un ami proche fréquentant un autre établissement. Ainsi, un participant explique que « la personne qui est dans ma classe, c'est la seule avec qui je partage vraiment les mêmes devoirs ». Un autre participant justifie le fait de ne jamais solliciter l'aide de son amie, qu'il juge pourtant très bonne en classe, parce qu'« elle est en avancé en math, chimie, physique », ce qui signifie qu'elle suit la séquence *Sciences naturelles* alors que lui est inscrit dans la séquence *Culture, société et technique*. Cependant, il convient de noter que lorsque l'aide sollicitée est de nature procédurale, par exemple lorsque l'on a besoin d'aide pour chercher de l'information, pour résoudre un problème mathématique ou pour utiliser un logiciel, on semble se tourner alors davantage vers les proches. En effet, ce type d'aide se donne plus facilement en personne (nous y reviendrons) et requiert généralement plus de temps. Les participants se sentaient donc probablement plus à l'aise de solliciter leurs bons amis que de simples connaissances dans de telles circonstances, les bons amis étant normalement plus

²⁰ S. Nelson-Le Gall et R. Gumerman, *Children's Perceptions of Helpers and Helper Motivation*.

²¹ Seuls 12 des 19 participants ont rapporté un tel incident dans le cadre des entrevues. Dans les 7 autres cas, les participants n'avaient soit rien à rapporter (certains ont mentionné avoir très peu de devoirs), soit la question n'a pas pu être posée par manque de temps.

disposés à leur venir en aide, comme le soutient la théorie de la force des maillons faibles de Granovetter²² que nous avons citée plus haut.

Le rôle des parents

Lorsqu'on leur demande pourquoi ils consultent si peu leurs parents, les adolescents que nous avons interviewés ont exprimé divers motifs. Certaines des raisons évoquées sont plutôt d'ordre relationnel. Par exemple, comme il arrive fréquemment pendant l'adolescence, certains entretenaient des relations difficiles avec leurs parents, comme on peut le déceler par la citation suivante d'une participante :

J'ai jamais eu d'aide avec mes devoirs. Ma mère m'a jamais aidée ou, si elle m'aidait, je lui criais dessus parce que je ne comprenais pas, ce qui fait que ça n'a jamais vraiment marché. D'ailleurs, c'est pas de sa faute si je criais dessus pis j'me mettais à brailler. J'étais pas du monde.

Cette citation illustre bien comment demander de l'aide à un parent peut contribuer à augmenter une tension latente, lorsqu'il y en a une. Une autre participante, qui semblait quant à elle avoir une relation à la fois étroite et harmonieuse avec sa mère, disait plutôt souhaiter protéger sa mère et ne pas la déranger : « Tu sais, elle [sa mère] travaille fort, mais je veux pas vraiment la déranger. Le soir, c'est son seul moment zen. ».

Des participants ont plutôt justifié leur comportement par des motifs liés aux compétences de leurs parents. Plusieurs percevaient en effet leurs parents comme ne possédant pas les connaissances nécessaires pour les aider, du moins dans certaines matières. Certains ont expliqué que c'était principalement en raison de la réforme du système éducatif québécois : les pratiques d'enseignement ont changé au point que leurs parents, qui ont fait leur scolarité dans l'ancien programme, ne seraient plus capables de les soutenir adéquatement. Ainsi, une participante expliquera que ses parents « des fois, ils ne comprennent pas à cause de la réforme ». Le fait qu'ils ont pour la plupart complété leurs études il y a quelques années fait aussi en sorte qu'ils ne maîtrisent souvent pas (ou plus) la matière suffisamment pour aider leurs enfants, un phénomène qui semble particulièrement accentué lorsqu'il s'agit de mathématiques ou de sciences naturelles. Une participante dira par exemple en parlant de ses parents : « La plupart du temps, si c'est en math, ils comprennent rien. [...] Mais vraiment, en math, ils sont d'aucune utilité ! ». Par contre, dans les autres matières, notamment en français ou en histoire, ou lorsqu'ils ont besoin d'aide pour rechercher de l'information, ils ont plus souvent recours à leurs parents, tel que l'illustre la citation suivante d'une participante :

Mais, admettons que ce serait en français, ben là, je suis plus portée à demander à ma mère. [...] On fait souvent des textes argumentatifs ces dernières années, alors je lui demande "Je parle de tel sujet, est-ce que tu sais des choses là-dessus ?" Puis des fois, juste d'en parler, ça aide. [...] Mais sinon, en math ou sciences, ma mère, les gens de ma famille, ils savent vraiment pas quoi me répondre.

²² M. S. Granovetter. *The Strength of Weak Ties*.

En somme, les réponses des participants suggèrent que le rôle des parents dans ce domaine est souvent limité, sinon inexistant, et ce, pour diverses raisons, parmi lesquelles on peut relever des relations conflictuelles ou la perception (justifiée ou non) que les parents n'ont pas les compétences requises pour les aider.

Le rôle des enseignants

Tout comme les parents, les enseignants sont peu sollicités. Encore une fois, les participants ont justifié ce comportement par de multiples raisons. Il fut notamment question de disponibilité : les enseignants sont disponibles à des heures précises, qui ne correspondent pas nécessairement au moment où on a besoin d'eux, c'est-à-dire le soir ou le week-end, alors que le devoir est souvent à rendre le lendemain... La peur de déranger fut aussi mentionnée par plusieurs participants. La perception que l'enseignant a des choses plus importantes à faire que de les aider semblait bien présente, comme l'illustre la citation d'un participant : « C'est juste qu'elle était... C'était au début du cours, donc elle était occupée à faire des trucs. ». D'autres attribuaient plutôt le fait de ne pas consulter leurs enseignants à la personnalité ou aux compétences de ceux-ci. On accuse entre autres certains enseignants d'« expliquer mal » ou d'être intimidants. Une participante explique par exemple qu'elle « ne se sent vraiment pas bien » avec une de ses enseignantes. Finalement, une des raisons les plus souvent évoquées était la peur d'avoir l'air idiot ou de se faire sermonner parce qu'on n'avait pas été attentif. Ainsi, lorsque nous lui avons demandé si elle sollicitait parfois l'aide de son enseignante, une participante a donné la réponse suivante :

Non. Avant, je demande à mes amis, après je demande à toute la classe. [...] Et *ensuite*, je vais demander au professeur, parce que j'aime pas ça, je sais pas... [...] Parce que parfois, on dirait que... elle va dire "Ben voyons, je viens de l'expliquer !".

Cette réponse, qui représente bien quelques unes des réponses que nous avons obtenues à la même question de la part d'autres participants, est conforme à ce que d'autres chercheurs ont observé. En effet, comme le rapportent Gardner et Eng²³, les études sur les étudiants de la Génération Y, qui correspond à la génération à laquelle appartiennent les participants à cette étude, ont démontré que ceux-ci se tournaient le plus souvent vers leurs pairs pour obtenir de l'aide et qu'ils avaient tendance à entretenir un sentiment de méfiance à l'égard de leurs enseignants et de l'autorité de façon plus générale. Dans une revue de la littérature, Newman²⁴ soulève également que plusieurs recherches ont démontré que la peur d'avoir l'air idiot devant un enseignant était un puissant inhibiteur pour les élèves les plus âgés, un effet qui peut cependant être atténué en fonction de la nature de la relation qui existe entre l'enseignant et ses élèves ainsi que de sa façon d'enseigner. Toujours selon Newman, les élèves auraient tendance à se sentir plus à l'aise de solliciter l'aide d'un enseignant lorsque celui-ci se montre attentionné, adopte un style d'enseignement interactif en classe et valorise l'autonomie des élèves dans l'apprentissage. Une relation de confiance s'installe alors et demander de l'aide est plus souvent perçu par les élèves comme une stratégie légitime et efficace.

²³ S. Gardner et S. Eng, *What Students Want*.

²⁴ R. S. Newman, *Social Influences on the Development of Children's Adaptive Help Seeking*, p. 369.

Le rôle des bibliothèques et de leur personnel

Notons finalement l'absence des bibliothécaires et des bibliothèques dans le portrait dressé par les participants, et ce en dépit du fait que l'école dispose d'une bibliothèque scolaire. Comme l'étude avait également pour objectif d'étudier le rôle que les bibliothèques (scolaires et publiques), ainsi que leurs personnels, jouent dans le processus de recherche d'aide ou d'information des élèves, nous avons posé quelques questions aux participants afin de savoir pourquoi ils n'utilisaient pas les bibliothèques. Bien que quelques participants aient mentionné fréquenter la bibliothèque publique, c'était essentiellement pour leurs lectures de loisir ou pour profiter des espaces de travail offerts. Lorsque nous leur avons demandé s'ils étaient déjà allés à la bibliothèque pour obtenir les informations dont ils avaient besoin pour leurs travaux scolaires, seul un petit nombre de participants a affirmé l'avoir déjà fait. Cependant, c'était plutôt inhabituel. On y était allé une fois ou deux, pour des travaux particulièrement exigeants, par exemple. Mais surtout, ce qui était le plus frappant est que, dans tous les cas, ça datait déjà de quelques années, sans doute à l'époque où leurs parents les encadraient davantage dans leurs études puisqu'aucun n'y était allé de sa propre initiative. Par exemple, une participante raconte :

Mais, en histoire, j'allais plus à la bibliothèque. Ma mère me disait "Va à la bibliothèque, il y a plein de choses intéressantes !" Mais sinon, je pense pas à aller à la bibliothèque.

Dans le même ordre d'idée, une autre participante a rapporté que, pour un travail sur l'Égypte, sa mère l'avait amenée à la bibliothèque, il y avait de ça déjà trois ans. Lorsque nous leur avons demandé pourquoi ils ne fréquentaient pas les bibliothèques pour obtenir l'information dont ils ont besoin pour leurs études, plusieurs participants ont dit qu'ils ne voulaient pas se déplacer : « Je trouve ça moins compliqué d'aller sur Internet ou des trucs comme ça que d'aller à la bibliothèque. ». On semble aussi mal connaître les services et ressources qu'elles offrent. Par exemple, lorsque l'on a demandé aux participants de rapporter une situation récente où ils avaient été bloqués en faisant un travail à la maison, plusieurs ont parlé d'un travail dans le cadre duquel ils devaient répondre à plusieurs questions factuelles sur divers pays, tel que trouver le produit intérieur brut d'un pays. Or, malgré le fait qu'ils avaient éprouvé de grandes difficultés à obtenir des données fiables, aucun n'avait utilisé les ressources ou services d'une bibliothèque. Lorsque nous les avons questionnés à ce sujet, les réponses obtenues ont montré qu'ils ne savaient pas que le personnel des bibliothèques, en l'occurrence les bibliothécaires et techniciens, pouvaient les aider, ni que plusieurs bibliothèques disposaient de ressources numériques auxquelles ils pouvaient accéder à distance. À titre d'exemples, voici deux des réponses données par les participants :

Ben moi, j'ai l'impression que pour les recherches sur des choses récentes... j'ai l'impression qu'à la bibliothèque, ils auront pas les réponses. Ça va être dans des livres...

[Si j'étais allé à la bibliothèque,] je pense que ça aurait été soit plus long, soit peut-être pas nécessairement à jour. Parce que je ne pense pas qu'il y ait des listes comme ça des PIB par habitant des pays, à la bibliothèque, ou peut-être qu'il y a des livres d'économie mais je ne sais pas de quand ça date.

L'idée que les collections des bibliothèques ne sont composées que de livres imprimés semble donc persister, même chez les plus jeunes.

Critères utilisés pour choisir la personne à consulter

Pour mieux comprendre comment ils décident vers qui ils se tournent pour obtenir l'information ou l'aide dont ils ont besoin, nous nous sommes attardés sur les raisons pour lesquelles ils choisissent de consulter une personne plutôt qu'une autre. Dans le cadre des entretiens, les participants étaient appelés à dire qui, dans leur entourage, les aidait le plus souvent et à expliquer pourquoi. Comme nous l'avons déjà écrit, ils devaient également rapporter une situation récente où ils avaient eu besoin d'aide pour réaliser un travail scolaire. L'analyse des réponses données à ces deux catégories de questions a révélé qu'il existait une grande disparité entre les critères que l'on soutient utiliser et ceux que l'on utilise véritablement lorsque la situation se présente. Commençons d'abord par les critères qu'ils soutiennent utiliser pour déterminer vers qui ils se tournent pour demander de l'aide. L'analyse des réponses a fait ressortir que l'on s'attardait principalement aux compétences et aux qualités de la personne. On recherchait généralement des personnes qui sont patientes et qui expliquent bien. Par exemple, une participante explique pourquoi elle ne sollicite pas l'aide d'une de ses amies proches de la façon suivante : « [Esther] est vraiment bonne mais, parfois, elle arrive juste pas à expliquer. Si je lui dis : "Mais pourquoi c'est comme ça ?" Elle fait : "Mais PARCE QUE!" ». On recherche également l'assiduité; ceux qui font leurs devoirs et qui sont attentifs en classe. Dans le même ordre d'idée, on a tendance à privilégier ceux qui sont perçus comme intelligents, comme réussissant mieux que la moyenne à l'école ou comme possédant une certaine « expertise » dans la matière pour laquelle on a besoin d'aide. Rappelons à ce sujet le fait que les participants demandaient plus souvent l'aide de leurs parents lorsqu'il s'agissait de travaux de français, comparativement aux travaux de mathématiques ou de sciences naturelles.

Les réponses obtenues relativement aux situations critiques rapportées par les participants contrastent cependant avec les propos des participants que nous venons de présenter. En effet, si on prétend se baser sur les qualités personnelles et les compétences afin de choisir la personne à consulter, on constate que des critères différents s'appliquent parfois dans la réalité. Ainsi, pour justifier le choix de la ou des personnes consultées lorsqu'ils avaient eu besoin d'aide, la plupart des participants ont parlé de disponibilité et d'accessibilité. En effet, pour 11 participants, la proximité physique de la personne avait été déterminante. Un participant explique par exemple qu'il n'a pas demandé l'aide de son enseignant « parce que souvent, il est occupé à autre chose et puis il est trop loin ». Gêné de sa réponse, il ajoutera ensuite « La réponse du paresseux... ». Une autre participante affirme avoir demandé à la personne qui était « à côté » d'elle, ajoutant que le choix s'était fait « vraiment au hasard ». En ligne, cela se traduit par le fait de choisir quiconque parmi nos collègues de classe est en ligne (généralement sur *Facebook*) au moment où on a besoin d'aide. Le fait de pouvoir obtenir une réponse immédiate, sans avoir à déployer trop d'efforts, semble donc l'emporter sur les considérations d'ordre pédagogique, comme l'illustre l'échange suivant entre la chercheuse et une participante :

Chercheuse : « Est-ce que tu penses qu'il y avait une autre personne dans ton entourage qui aurait été mieux placée que [Marianne] pour t'aider? »

Participant : « [Jasmine] »

Chercheuse : « Et pourquoi tu n'as pas demandé à [Jasmine]? »

Participant : « Je sais pas. Bien... sur le moment, elle était pas connectée [sur *Facebook*]... »

En somme, bien que les participants soutenaient rechercher l'aide de personnes compétentes et patientes, il semble en être autrement dans la réalité. Le manque de motivation ou la paresse peut sans doute expliquer ce comportement, du moins en partie, de même que le fait d'être souvent à la dernière minute pour réaliser les travaux, d'où la nécessité de privilégier la disponibilité. Pour ces raisons, il ressort que les participants tiraient rarement pleinement profit des ressources à leur disposition dans leur réseau social.

Rôle de Facebook

Nous avons également pour objectif de porter une attention particulière aux médias sociaux dans la recherche d'aide des élèves en lien avec leurs études. Nous avons donc posé diverses questions aux participants à propos de leurs habitudes d'utilisation des médias sociaux et, plus précisément, des sites de réseautage social. Sans surprise, *Facebook* était de loin le média social le plus utilisé par les participants : tous sauf un participant possédaient un compte sur ce site. Nous nous sommes donc penchés sur la façon dont les participants utilisaient ce site pour solliciter et recevoir l'aide dont ils avaient besoin. Il faut d'abord savoir que la majorité semblait compter parmi leurs « amis » *Facebook* la presque totalité de leurs collègues de classe. Comme on le dit souvent, l'« amitié » prend donc dans *Facebook* un sens différent, englobant des personnes qui sont de simples connaissances. Par conséquent, certains participants comptaient au-delà de 500 amis dans leur réseau social sur *Facebook*. À noter qu'aucun participant n'avait pour ami *Facebook* un de ses enseignants.

Les participants ont rapporté utiliser *Facebook* de diverses façons dans le cadre de leurs études. Comme le site leur permet de contacter facilement leurs collègues de classe, il n'était pas rare de solliciter l'aide d'un ou plusieurs d'entre eux, même s'il ne s'agit pas d'amis proches. Plusieurs semblaient préférer utiliser *Facebook* parce qu'ils étaient moins intimidés de contacter leurs collègues de cette façon que de téléphoner à leurs amis. Les outils utilisés pour contacter leurs collègues variaient. Certains postaient tout simplement leur question sur leur babillard, de sorte que la question puisse être vue de tous, mais la plupart utilisaient plutôt le clavardage pour contacter tout collègue de classe connecté au moment où ils avaient besoin d'aide. Un participant explique par exemple que lorsqu'il y a un devoir,

Il y a presque toujours quelqu'un qui écrit sur son babillard "Est-ce qu'il y a quelqu'un qui a la réponse à telle chose?". C'est presque systématique, surtout quand ça touche tous les groupes de secondaire IV.

De façon similaire, un participant raconte comment plusieurs élèves s'étaient retrouvés à faire un devoir ensemble, sur *Facebook* :

La veille, tout le monde se parlait là-dessus [Facebook] pis on se demandait... Ben, on voulait juste savoir qui avait les bonnes réponses. Moi, je l'avais fait, et tout le monde me demandait : "C'est quoi que vous avez trouvé pour le PIB?"

Parce qu'il y a plein de sites différents!'. Les gens n'avaient pas le même PIB, ça fait que là, tout le monde se demandait si c'était en milliard ou en million, puis blabla... [...] Il était tard le soir puis tout le monde était sur *Facebook* à travailler encore.

La participante a ensuite expliqué que les échanges s'étaient surtout faits par clavardage. Cependant, si le clavardage semblait bien adapté dans cette situation, parce que les élèves vérifiaient leurs réponses et s'échangeaient des adresses vers des sites Web, certains participants ont précisé que le clavardage n'était pas un moyen de communication approprié dans toute situation. Notamment, lorsque l'on désire obtenir de l'aide de type procédural (p. ex., pour savoir comment résoudre un problème mathématique ou comment faire un graphique dans Excel), on préfère souvent les échanges de vive voix, de préférence en personne, même si le premier contact se fait parfois au moyen du service de clavardage ou de messagerie de *Facebook*. En effet, même si cette préférence n'a pas été exprimée par tous, presque tous les incidents qui ont été rapportés où on avait demandé de l'aide de cette nature, l'échange s'était fait en personne ou par téléphone. Ainsi, lorsque nous avons demandé à une participante comment elle communiquait avec ses amis pour obtenir leur aide, elle explique pourquoi elle préfère parfois rencontrer ses amis en personne :

Ça dépend. Des fois je les appelle pour savoir. Mais c'est parce que c'est souvent pour des maths ou des sciences et c'est un peu dur par téléphone. C'est comme "Bon, ben là, t'as x à la 2, puis là, on met pas de parenthèses, blabla". Puis là, tu es toute perdue parce que tu comprends pas c'était quoi!

Facebook offre donc des outils intéressants pour les élèves, leur permettant, du moins dans certaines situations, de pouvoir travailler de façon collaborative avec leurs collègues de classe, et ce au moment qui leur convient. Étant donné que les enfants de la génération Y sont réputés pour être très orientés vers le travail en équipe²⁵, il n'est pas surprenant que *Facebook* soit si grandement utilisé pour s'entraider en faisant des devoirs. Le téléphone et les échanges en personne restent toutefois le mode privilégié lorsque de l'aide de nature procédurale est sollicitée.

Discussion

Certains des comportements rapportés par les participants sont encourageants. Plusieurs chercheurs du domaine de l'éducation, dont Nelson-Le Gall²⁶, soutiennent que solliciter l'aide de l'entourage pour réaliser des travaux scolaires est bénéfique. La grande majorité des participants ne semblaient pas hésiter à se tourner vers les autres pour obtenir le soutien dont ils avaient besoin, ce qui démontre qu'ils sont capables de reconnaître qu'ils ont besoin d'aide et de faire des efforts (minimaux) pour obtenir cette aide. Cependant, il est apparu qu'ils ne tirent pas nécessairement pleinement profit des ressources disponibles dans leur réseau social : l'accessibilité des personnes l'emporte le plus souvent sur les compétences lorsque vient le temps de choisir vers qui on se tourne. Ils doivent donc apprendre à demander aux bonnes personnes et maximiser les chances que l'expérience soit

²⁵ N. Howe et W. Strauss. *Millennials Rising*, p. 43-44.

²⁶ S. Nelson-Le Gall, *Help-Seeking Behavior in Learning*.

profitable du point de vue pédagogique. Ajoutons que les chercheurs en éducation distinguent différents types de recherche d'aide : celle qui est instrumentale et celle qui ne l'est pas²⁷. La recherche d'aide instrumentale est celle qui suit un effort adéquat pour résoudre le problème de façon autonome, alors que la recherche d'aide non-instrumentale serait plutôt caractérisée par une dépendance sur les autres et viserait principalement à compléter la tâche demandée (plutôt qu'à bien comprendre). Bien que les comportements de certains répondants se rapportaient parfois au premier type de recherche d'aide, plusieurs se rapprochaient plutôt du second. En d'autres mots, il semblait fréquent de solliciter l'aide des pairs, avant même d'avoir véritablement essayé de trouver la solution par soi-même.

La peur d'avoir l'air stupide en demandant l'aide de pairs n'a pas été exprimée par nos participants, contrairement à ce qu'ont pu observer d'autres chercheurs (p. ex., Newman et Goldin²⁸, Nelson-Le Gall et Gumerman²⁹). Au contraire, on semblait avoir rapidement recours aux autres lorsqu'on était bloqué. Diverses explications peuvent être avancées pour expliquer cette différence. Il est notamment possible que ce soit particulier au groupe d'élèves rencontrés. Cependant, on peut aussi soulever que quelques années séparent notre étude de celles des chercheurs que nous avons cités. Il se peut que des changements de comportement se soient opérés. D'une part, la place importante que joue *Facebook* dans le processus pourrait constituer une partie de la réponse. Les moyens de communication assistés par ordinateur sont reconnus pour abattre ou abaisser les barrières qui freinent les interactions entre personnes³⁰. D'autre part, le fait que la génération Y soit plus orientée vers l'apprentissage social³¹ peut aussi expliquer pourquoi il paraissait légitime et acceptable aux yeux des participants de demander l'aide de leurs pairs.

Conclusion

À la lumière des propos rapportés par nos participants, nous pouvons formuler quelques recommandations pour les bibliothèques scolaires et publiques. Tout en reconnaissant que les bibliothèques scolaires ont habituellement très peu de ressources, il semble primordial pour le personnel de ces bibliothèques de travailler en partenariat avec les enseignants, particulièrement lorsque les élèves doivent réaliser un travail de recherche ou obtenir des informations précises. D'après les cas rapportés par les participants, ça ne semblait pas être le cas dans l'école qu'ils fréquentaient, du moins avec leurs enseignants, ce qui contribuait certainement au fait que les élèves n'avaient pas le réflexe d'aller à la bibliothèque lorsqu'ils avaient besoin d'aide pour trouver l'information dont ils avaient besoin. Étant donné les ressources limitées dont elles disposent, il serait également souhaitable que le personnel des bibliothèques scolaires fasse la promotion d'autres services, notamment des bibliothèques publiques ou du répertoire de ressources *Bibliojeunes – SOS devoirs*³² développé par les Bibliothèques de Montréal. Lorsque les élèves ont besoin d'aide de type

²⁷ R. S. Newman et L. Goldin, *Children's Reluctance to Seek Help with Schoolwork*.

²⁸ R. S. Newman et L. Goldin, *Children's Reluctance to Seek Help with Schoolwork*.

²⁹ S. Nelson-Le Gall et R. Gumerman, *Children's Perceptions of Helpers and Helper Motivation*.

³⁰ N. Ellison et al. *The Benefit of Facebook "Friends"*.

³¹ S. Gardner et S. Eng, *What Students Want*.

³² <http://bibliomontreal.com/bibliojeunes/sos/>

procédural, on pourrait aussi les encourager à utiliser le service d'aide aux devoirs *Allô prof*³³, un service qui n'était connu que de quelques uns des participants. Du côté des bibliothèques publiques, il faudrait sans doute travailler plus étroitement avec les écoles afin de mieux faire connaître les services de référence ainsi que les ressources numériques, particulièrement celles qui sont adaptées aux élèves et qui sont accessibles à distance. Mais bien entendu, pour pouvoir faire des recommandations plus précises, une étude plus large serait nécessaire. Rappelons en effet que cette étude se limitait à un petit nombre d'élèves fréquentant tous la même école, une école publique francophone, située en milieu urbain. Il faudrait donc répliquer cette étude auprès d'autres groupes d'élèves et réaliser une grande enquête afin de pouvoir tirer des généralisations valables. Il serait également intéressant d'obtenir le point de vue des enseignants et du personnel des bibliothèques scolaires et publiques sur le sujet.

Financement

Cette recherche a été financée par le Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FQRSC) ainsi que par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH).

³³ <http://www.alloprof.qc.ca/>

Références bibliographiques

- AGOSTO, Denise E. et Sandra HUGHES-HASSELL. « People, Places, and Questions: An Investigation of the Everyday Life Information-Seeking Behaviors of Urban Young Adults », *Library and Information Science Research*, vol. 27, 2005, p. 141-163.
- BURT, Ronald S. « The Network Structure of Social Capital », *Research in Organizational Behavior*, vol. 22, 2000, p. 345-423.
- DONATH, Judith et danah BOYD. « Public Displays of Connection », *BT Technology Journal* vol. 22, n° 4, 2004, p. 71-82.
- ELLISON, Nicole B. et al. « The Benefit of Facebook "Friends:" Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites », *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 12, n° 4, 2007, p. 1143-1168.
- FLANAGAN, John C. « The Critical Incident Technique », *Psychological Bulletin*, vol. 51, n° 4, 1954, p. 327-358.
- GARDNER, Susan et Susanna ENG. « What Students Want: Generation Y and the Changing Function of the Academic Library », *portal: Libraries and the Academy*, vol. 5, n° 3, 2005, p. 405-420.
- GLASER, Barney G. et Anselm L. STRAUSS. *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago, Aldine Publishing, 1967, 274 p.
- GRANOVETTER, Mark S. « The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited », *Sociological Theory*, vol. 1, 1983, p. 201-233.
- HOWE, Neil et William STRAUSS. *Millennials Rising: The Next Great Generation*. New-York, Vintage Books, 2000, 432 p.
- JULIEN, Heidi et David MICHELS. « Source Selection Among Information Seekers: Ideals and Realities », *Canadian Journal of Information & Library Sciences* vol. 25, n° 1, 2000, p. 1-18.
- LENHART, Amanda et al. *Teens, Kindness and Cruelty on Social Network Sites*. Washington, Pew Research Center's Internet & American Life Project, 2011. <http://www.pewinternet.org/Reports/2011/Teens-and-social-media.aspx> (consulté le 24 août 2012).
- LIN, Nan. *Social Capital : A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge, Cambridge University Press, 2009, 294 p.
- NELSON-LE GALL, Sharon. « Help-Seeking Behavior in Learning », *Review of Research in Education* vol. 12, n° 1, 1985, p. 55-90.
- NELSON-LE GALL, Sharon et Ruth GUMERMAN. « Children's Perceptions of Helpers and Helper Motivation », *Journal of Applied Developmental Psychology* vol. 5, n° 1, 1984, p. 1-12.

NEWMAN, Richard S. « Social Influences on the Development of Children's Adaptive Help Seeking: The Role of Parents, Teachers, and Peers », *Developmental Review*, vol. 20, n° 3, 2000, p. 350-404.

NEWMAN, Richard S. et Laura GOLDIN. « Children's Reluctance to Seek Help with Schoolwork », *Journal of educational psychology*, vol. 82, n° 1, 1990, p. 92-100.

PATTON, Michael Q. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3e éd. Thousand Oaks, Sage Publications, 2002, 381 p.

RYAN, Allison M. et Paul R. PINTRICH. « "Should I Ask for Help?" The Role of Motivation and Attitudes in Adolescents' Help Seeking in Math Class », *Journal of Educational Psychology* vol. 89, 1997, p. 329-341.

RYAN, Allison M. et Huiyoung SHIN. *Help-Seeking Tendencies During Early Adolescence: An Examination of Motivational Correlates and Consequences for Achievement*. *Learning and Instruction* vol. 21, n° 2, 2011, p. 247-256.

SAVOLAINEN, Reijo. « Source Preferences in the Context of Seeking Problem-Specific Information », *Information Processing & Management* vol. 44, n° 1, 2008, p. 274-293.