

Construire sa démarche de recherche entre ethnographie multi-située et observation participante en terrain virtuel

Construct his research approach between multi-sited ethnography and participant observation on virtual field

Marie Micholet^{1,a}

¹PRAXILING Université Montpellier 3, 34199 Montpellier, France

Résumé. Cet article décrit notre construction d'un corpus dans le cadre de notre travail de thèse ainsi que la méthodologie ethnographique employée. Notre recherche porte sur des interactions multimodales issues de situations de médiation dans le monde virtuel. Grâce à l'utilisation d'exemples concrets de notre collecte de données, nous présentons ici les étapes et les outils impliqués lors de la construction de ce corpus.

Abstract. This paper describes our data collection in the framework of our doctoral study and the methodology employed to do so. Our research focuses on multimodal interaction during foreign mediation situations in digital world. Through the use of examples from our data collection, we present here the tools and the process of corpus construction.

1 Introduction

Dans cet article, je souhaite rendre compte de la méthode de recherche et de la constitution d'un corpus issu d'un milieu virtuel. L'enquête se déroule dans le cadre d'un travail de thèse ayant pour objectif d'interroger les pratiques tutorales en ligne au travers de l'observation et de l'analyse d'interactions langagières. Ces interactions sont produites, par le biais d'outils de communications asynchrones et synchrones en ligne, entre une tutrice et quatre promotions d'étudiants en formation à distance et en ligne.

L'objectif de ce travail est d'observer, en immersion, l'activité tutorale puis de dégager les indices susceptibles de montrer ce que les échanges entre les interactants donnent à voir du travail d'une tutrice intervenant dans deux environnements numériques de formations sensiblement différents.

Dans le cadre de cette communication, la question de recherche concerne la construction de la méthodologie quand le terrain est virtuel, que les données sont multimodales et que l'on participe à l'activité observée.

Après avoir défini le contexte et l'ancrage théorique de cette enquête, j'exposerai les enjeux de la constitution du corpus. Cette démarche conduit à s'interroger sur le type d'approche retenue pour entrer sur le terrain et sur les pratiques de collecte et d'organisation des données recueillies dans un espace virtuel.

^a Auteur de correspondance : marie.micholet@free.fr

2 Contexte de la recherche et ancrage théorique

2.1 Terrain de l'enquête

L'enquête entreprise ici est inhérente à la mise en place du tutorat dans deux formations en ligne en Master Sciences du langage et Master Sciences de l'Éducation. Dans ce contexte, le tutorat a pour objectif d'améliorer l'accompagnement des étudiants et de suivre leur progression tout au long de leur formation. Tutrice en ligne et chercheuse dans les deux terrains, je participe à la mise en place de l'activité tutorale en proposant un choix d'outils de communication asynchrone, comme le forum et le courrier électronique et un outil de communication synchrone qui sera utilisé pour les échanges directs pendant la formation. Le forum est l'outil mis en avant dans le cadre des échanges entre les interactants de la communauté d'apprentissage alors que le courrier électronique et l'outil synchrone audio sont proposés en complément au titre de l'individualisation du suivi des étudiants.

Une première particularité du contexte de recherche tient au fait que je m'appuie sur l'observation de deux terrains de recherche distincts dans lesquels j'interviens avec le même scénario d'accompagnement tutorale. L'idée de départ de l'enquête est alors d'avoir une bonne compréhension d'une même activité tutorale sur deux terrains différents et de repérer l'impact de l'environnement numérique sur les discussions sachant que la production même des échanges sera impactée par cet environnement numérique (Mangenot, 2007 [1]).

Une autre caractéristique du contexte est la multimodalité des interactions. En effet, l'utilisation de plusieurs types de supports pour interagir lors des échanges asynchrones et synchrones interpelle sur la manière dont seront recueillies les données (Charaudeau, 2013 [2]) et pose la question de leur organisation en corpus.

Les interactions langagières sont issues de forums et de courriers électroniques qui produisent des données écrites mais également d'enregistrements sonores issus d'un outil de conférence audio. Les messages sont reconstitués en discussion constituant un corpus hétérogène par le seul fait que les interactions sont issues de multi-supports (Picard, 1996 [3]). Cela aboutit à une organisation complexe des données à la différence des données homogènes qui jusqu'à aujourd'hui était le critère fondamental de la constitution des corpus (Garric et Longhi, 2012 [4]).

2.2 Ancrage théorique

Le courant théorique dans lequel s'inscrit cette recherche est celui de l'ethnographie multi située (Marcus, 2007 [5]), dans ses présupposés théoriques (démarche empirique) et par ses pratiques méthodologiques. L'objectif est d'observer et de décrire l'activité de communication afin de poser les jalons de l'analyse des interactions langagières (Cefaï, 2010 [6]).

Le travail ethnographique de terrain impliquant fondamentalement l'observation participante (Lapassade, 1993 [7]), ma posture est celle d'une chercheuse immergée dans le terrain en tant que tutrice en ligne suggérant, de ce fait, une participation observante utilisant ma compétence de tutrice et ma connaissance du terrain pour repérer plus finement les échanges entre les interactants (Soulé, 2007 [8]).

Cette participation active permet d'extraire progressivement les structures discursives propres aux fonctions du tutorat et de recueillir les traces des conversations laissées dans les différents outils de communication. De plus, les fonctionnalités des outils numériques permettent de traduire une partie de ces structures en métadonnées par le seul fait que les outils eux-mêmes inscrivent et préservent une trace temporelle du passage des interactants (Merzeau, 2009 [9]) pour un ancrage temporel des échanges.

Le choix d'une démarche qualitative et inductive permet d'élaborer les critères d'analyse en fonction des informations récoltées. Ainsi, le corpus et la méthodologie se construisent au fur et à mesure de l'enquête (Benelli, 2011 [10]), pendant une période longue d'observation soit deux fois six mois dans chacune des promotions d'étudiants. De ce fait, c'est le terrain qui confère un sens au

cheminement scientifique parcouru (Benelli, 2011 [10]). La démarche de recherche se construit à la fois en fonction de l'activité tutorale et des environnements numériques observés.

La méthode en terrain virtuelle n'étant finalement pas différente d'une méthode ethnographique classique, l'analyse que Savarh propose de nommer « netnographique » doit intégrer les éléments complémentaires du message, notamment la taille, son titre, sa date d'envoi et le nombre de réponses. Ces éléments donnent au corpus une dimension particulière puisqu'ils intègrent autant le contenu des messages produits par les interactants que les traces produites par le logiciel de communication (Savarh, 2013 [11]).

2.3 Participation du chercheur

Tutrice en ligne pendant la période de recherche, l'approche du terrain s'est faite de façon « naturelle », c'est-à-dire non construite par le chercheur pour sa recherche (Traverso, 2008 [12]). Bien consciente que la posture de chercheuse et tutrice intervenant dans la scénarisation de l'activité introduit un biais dans l'enquête de terrain, le choix de cette posture m'a été suggéré par le type même de la recherche envisagée et qui implique que la chercheuse participe aux interactions, afin de donner, par sa participation aux activités, un éclairage *in situ* sur ce qui se joue dans les échanges observés.

Lors de la présentation de l'activité tutorale, les étudiants ont été prévenus de façon informelle du statut de la tutrice en ligne comme chercheuse en immersion. Ils sont également informés que le recueil des données s'effectue par récolte des traces qu'ils laissent dans le forum de discussions, dans le courrier électronique et dans l'enregistrement des conversations synchrones réalisés pendant l'activité de tutorat en ligne.

Ainsi, je ne me situe pas dans une posture clandestine ou couverte (Vincent, 2012 [13]) où les étudiants ne seraient pas prévenus de mon questionnement car ils savent que les interactions produites dans le cadre des échanges avec la tutrice font l'objet d'une enquête.

Ma démarche est alors d'entrer sur le terrain pour installer la confiance nécessaire à une observation participante, de recueillir systématiquement les données issues du terrain, de repérer les thématiques des interactions afin de sélectionner, d'organiser les données et enfin de réaliser la phase d'analyse afin de repérer les événements saillants qui contribueront à faire émerger les indices désignant les activités du tuteur en ligne.

L'objectif de la démarche est de comprendre les processus de construction concernant les spécificités du métier de tuteur et les attentes de l'engagement des tuteurs dans leur mission d'accompagnement au travers des discussions émises lors de l'activité tutorale.

3 Construction du corpus

3.1 Type de données

Les données sont à la fois constituées des contenus des messages écrits et oraux véhiculés par les trois types de supports de communication (forum, courrier électronique enregistrement de conversations synchrones) et également par les métadonnées générées automatiquement par ces mêmes outils.

De la collecte des données découle la constitution d'une collection transversale et verticale (Charnet 2008, [14]), c'est-à-dire chronologique et thématique pour une interprétation des phénomènes mis au jour.

- chronologique car les outils numériques rendent possible une organisation par dates
- thématiques car le champ dédié à l'objet de la demande est renseigné dans les outils numériques permettant une organisation des messages par thème, comme l'exemplifient les deux copies d'écran suivantes (**Figures 1** et **2**).

Discussion avec la tutrice et Café des étudiant(e)s

Nous pouvons ici échanger en asynchrone pour tout ce qui concerne la communauté d'étudiants du master. C'est l'un des moyens de me contacter et de me poser des questions. L'entraide entre étudiant(e)s de la promotion est aussi bienvenue dans ce forum pour partager ses méthodes de travail et autres. Pour des questions vraiment urgentes et plus personnelles, le courriel reste néanmoins un moyen efficace pour me contacter rapidement.

Ajouter une discussion

Discussion	lancée par	Réponses	Dernier message
Ouvertures de cours	M	29	M. dim. 3 mai 2015, 20:41
devoirs Mme	S	4	S lun. 27 avril 2015, 19:19
Rédaction de "note de cadrage" et "cahier des charges"	S	1	A mer. 22 avril 2015, 16:07
Partage de connaissances pratiques et info sur logitiels	S	17	S dim. 19 avril 2015, 15:46
Témoignage d'une stagiaire heureuse !	S	1	M. sam. 11 avril 2015, 08:49
notes	S	5	F ven. 10 avril 2015, 08:59
V4 - Support	S	3	M. lun. 23 mars 2015, 12:46
Recherche prestataire pour formations en anglais	S	0	S lun. 16 mars 2015, 17:16
Stage - Urgent	S	11	S jeu. 26 févr. 2015, 15:29

Figure 1. Copies d'écran du forum de la plateforme d'enseignement Moodle

<input type="checkbox"/>			S	Rendu devoir production module - Bonjour M	J'espère que tu vas bien. Je me permets de t'envoyer ce message car aujourd'	27 févr.
<input type="checkbox"/>			M	trace - L'absence de virus dans ce courrier électronique a été vérifiée par le logiciel antivirus Avast.		20 févr.
<input type="checkbox"/>			S	moi (2)	Fwd: vidéo pour Bonjour L j'espère que tu vas bien. je te transmets un mël de S	nui me demar @ 19 févr.
<input type="checkbox"/>			S	moi (7)	Pourrais-tu m'accorder un RDV via Skype ? - bonsoir m je suis sur skype uoting M	18 févr.
<input type="checkbox"/>			S	moi S (4)	skype - Bonsoir M tu es là ? S	Le 18 février 2015 19:06, C 18 févr.
<input type="checkbox"/>			A	moi (3)	Pour la production numérique - Bonjour Madame, Je vous remercie, je vais m'adresser à ma tutrice de stage. Bonne journée A	16 févr.
<input type="checkbox"/>			M		rs - L'absence de virus dans ce courrier électronique a été vérifiée par le logiciel antivirus Avast.	@ 14 févr.
<input type="checkbox"/>			A	moi (3)	Demande d'informations - Bonjour M Je vous remercie beaucoup de m'avoir éclairé. J'ignorais complètement que j	13 févr.
<input type="checkbox"/>			M	moi (3)	Devoir sous titrage - Bonjour M Je te remercie pour ta réponse rapide et vais en informer M. H	. Bien cordialement 9 févr.
<input type="checkbox"/>			S	moi (4)	Fwd: [ajpu-4] L'UFR recrute un conseiller pédagogique - bonjour C	J'avais l'info de la part de s , j'ai diffusé a 5 févr.
<input type="checkbox"/>			S	moi (2)	Trans.: Production numérique à défendre pour juin ou septembre 2015 - Bonjour S	Scénari chain est une option mais ce i 3 févr.

Figure 2 Copie d'écran de la boîte de courrier électronique de Gmail

3.2 Organisation des données

Le forum et le courrier électronique disposent d'un espace réservé permettant d'indiquer l'objet du message, en conséquence, un message bien construit donne une date et un thème de discussion qui facilite la reconstruction des discussions et l'analyse des thématiques des messages. De ce fait, il est possible d'organiser les messages en une collection manipulable en fonction des questionnements pour la recherche entreprise.

Sur le plan technique, la récolte des données a nécessité l'utilisation d'un traitement de texte permettant de « copier/coller » le contenu des messages pour obtenir un document présentant l'ensemble des données. Une autre application du traitement de texte « styles » permet d'organiser les discussions par date, par interactants et par discussions comme nous pouvons le voir dans la **Figure 3** ci-dessous.

<p> Question-messagerie-ENT Question-Stage Regroupement-en-présentiel Travaux-en-groupe Discussion-avec-la-tutrice-au-café-des-étudiants-? Une-rencontre-Skype Groupe-Facebook-? Café-des-étudiants Ouverture-de-cours A-propos-de- Pb-de-messagerie-? Module6 Cours-Module3 Service-formation-continue-et-assiduité Lieu-précis-du-regroupement-en-présentiel Paumée Question-messagerie-ENT Objet:«quelquespetitesquestionsàposer» Objet:«questionsconcernantlecoursModule1» Objet:«validitélatechnopédagogie» Objet:«disparitiondescoursurcplateformeM2g» Objet:«coursproblème» Objet:M2g«débutdeformation» Objet:«rencontreskype» Objet:«problèmeaccèsespaceétudiantsàlaracine»mapage-M2g Objet:coursmanquants </p> <p>Organisation par thèmes</p>	<p> Question-messagerie-ENT Question-messagerie-ENT Par-Etu17- Par-Etu1- Par-Etu17- Par-Etu25- Par-Tut1- Question-Stage Par-Etu17- Par-Etu25- Par-Etu23- Par-Tut1- Par-Etu15- Par-Etu17- Par-Etu15- Par-Etu13- Par-Etu15- Par-Etu16- Regroupement-en-présentiel Par-Etu25- Par-Etu3- Par-Etu25- Par-Etu23- Par-Tut1- Par-Etu25- Par-Tut1- Travaux-en-groupe Par-Etu3- Par-Etu23- Par-Tut1- </p> <p>Organisation par interactants</p>	<p> Question-messagerie-ENT Question-messagerie-ENT Par-Etu17- samedi:13-octobre-2012,21:19 Par-Etu1- dimanche:14-octobre-2012,13:30 Par-Etu17- dimanche:14-octobre-2012,15:19 Par-Etu25- dimanche:14-octobre-2012,20:26 Par-Tut1- lundi:15-octobre-2012,10:44 Question-Stage Par-Etu17- samedi:13-octobre-2012,21:22 Par-Etu25- dimanche:14-octobre-2012,20:33 Par-Etu23- lundi:15-octobre-2012,10:24 Par-Tut1- lundi:15-octobre-2012,10:54 Par-Etu15- lundi:15-octobre-2012,12:04 Par-Etu17- mardi:16-octobre-2012,16:00 Par-Etu15- mercredi:17-octobre-2012,09:05 Par-Etu13- mercredi:17-octobre-2012,10:03 Par-Etu15- lundi:22-octobre-2012,09:00 </p> <p>Organisation par dates</p>
---	---	--

Figure 3 Organisation des données dans un logiciel de traitement de texte

Cette organisation permet de repérer les différentes possibilités qu’offre le traitement des données, en fonction des phénomènes à analyser afin de répondre à la question de recherche. Ainsi,

- l’organisation par thème informe sur des thèmes les plus fréquents et leur présence dans chaque outil.
- l’organisation par interactant donne des informations sur les étudiants intervenants. Qui sont-ils ? Interviennent-ils dans chaque outil ?
- l’organisation par date informe sur la périodicité des messages, la temporalité entre les questions et les réponses et le moment où les échanges ont lieu.

Ce traitement des données permet d’obtenir une collection de discussions écrites. Les discussions synchrones feront l’objet d’une sélection ultérieure en fonction des résultats d’analyse de ces discussions asynchrones.

3.3 Difficultés rencontrées lors de la collecte

La difficulté de la collecte tient à l’utilisation que les interactants font des outils de communication mis à disposition. En effet, un « objet » de mèl mal renseigné ou un « titre » de discussions mal choisi entraîne une rupture du fil de discussion, rendant l’organisation des données et la reconstitution des messages en discussions plus ardues. C’est en s’appuyant sur les métadonnées générées automatiquement et systématiquement par les outils informatiques que la reconstitution des discussions est rendue possible pour une première lecture amenant par la suite à la reconstruction des discussions a posteriori par thème.

Un autre obstacle tient également au type de logiciels utilisés. En effet, les messages sont récoltés dans des espaces numériques différents, proposant leurs propres outils de communication, ce qui génère obligatoirement des messages de structures différentes influencées par le type même de logiciel.

Dans l’exemple ci-dessous, la Figure 4 représente un aperçu de l’environnement d’un forum qualifié de standard dans la plateforme Moodle.

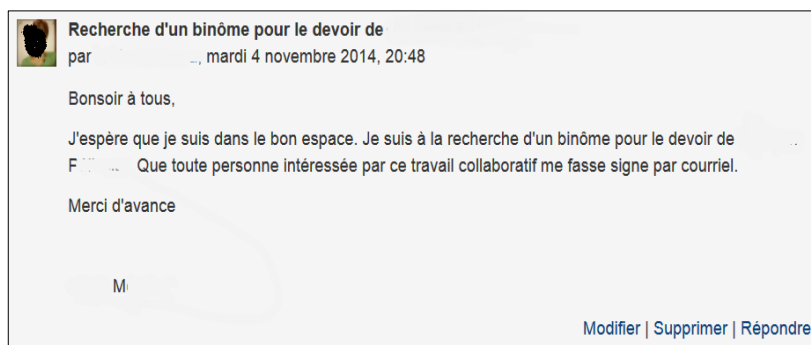


Figure 4 : Message généré dans le forum de la plateforme d'enseignement Moodle

On peut constater que toutes les discussions génèrent automatiquement le titre de la discussion, la référence temporelle et l'identité de l'émetteur du message. Ce sont des métadonnées précieuses pour la reconstitution des discussions et la traçabilité des messages.

Dans le deuxième exemple (**Figure 5**), le titre de la discussion n'apparaît pas et c'est l'analyse du contenu qui donnera des indications sur le thème du message.

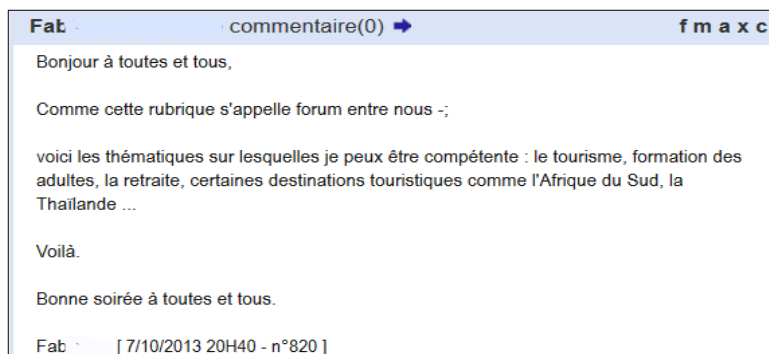


Figure 5 : Message généré dans le forum de la plateforme d'enseignement Accel

Ainsi, dans cet exemple, les discussions s'enchaînent par ordre chronologique mais pas par thématique de discussion. La difficulté tient alors à savoir comment reconstituer la discussion lorsque les interactants n'ont pas la possibilité de personnaliser leur message par un titre.

4 Analyse et interprétation des données récoltées

4.1 Observation et description des données du terrain

Compte tenu de la question de recherche sur l'activité tutorale, le corpus est constitué de l'ensemble des discussions rassemblant les questions des étudiants et les réponses de la tutrice en ligne dans les différents outils de communication. J'ai retenu 198 discussions issues des forums et du courrier électronique afin de repérer et d'identifier les phénomènes marquants de l'activité tutorale.

La rédaction d'un journal d'observation et d'analyse donne un ensemble détaillé de chaque discussion et permet de passer du comment (description) au pourquoi (explication) (Cefaï, 2010 [6]).

Dans la **Figure 6** ci-dessous chaque discussion reconstituée est lue, décrite, remise dans son déroulement et dans son contexte et rattachée à l'activité de la tutrice.

■ **OBSERVATION INTERACTION NEL N2g (journal et mails) 2012-13**

■ **Quelques petites questions à poser**

1. → **Contexte de la discussion**

L'échange de mail se déroule dans la même journée du 09 oct entre Tut1 et Etu17

2. → **Rituels d'accès et de fermeture**

Rituel ouverture: nous sommes en présence ici d'interaction interpersonnelle donc tous les rituels d'ouverture **étudiant et tutrice** nous retrouvons une ouverture de politesse classique

Bonjour, bonsoir suivie du prénom et de madame. = personnalisation, individualisation

Rituel de fermeture

Etudiants

Merci beaucoup et à bientôt, Etu17

Tut1

A bientôt, bonne journée Tut1

3. → **Déroulement de la discussion**

C'est une discussion de prise de contact et de demande d'information,

« J'avais quelques petites questions à poser. Tout d'abord, peut-on te tutoyer ou préfères-tu que nous te vouvoyons? [...] Pour l'instant, je découvre la plateforme, je la trouve assez compliquée à prendre en main, mais en quelques jours/semaines, ça devrait rouler. » Etu17 - le 9 oct

La réponse de Tut1 porte donc sur un message, de prise en main de la formation et de l'organisation du tutorat dans la formation.

« ... bien sûr, tu peux me tutoyer. Je fais en fonction des étudiants, je tutoie les étudiants qui me tutoient et je vous vouvoie les autres en attendant qu'ils s'habituent. » Tut1 - le 9 oct à 15h27

« Pour la messagerie, normalement, il n'y a qu'une messagerie officielle, celle que tu trouves sur l'ENT. Sinon il y a la messagerie instantanée dans Moodle, mais les étudiants s'en servent peu. Voilà j'espère avoir répondu à tes interrogations? » A bientôt Tut1 - le 9 oct à 15h27

4. → **Repérage de la pratique tutorale dans l'intervention de la tutrice**

Cette discussion est le reflet des messages de début d'année, début de formation. On y aborde les questions liées à l'organisation et à la mise en route. Le rôle du tuteur est alors d'informer, de conseiller et des guider les étudiants. Cela demande au tuteur d'avoir plusieurs types de compétences, être pédagogue, savoir écouter, et avoir une bonne connaissance de l'environnement où vont évoluer les étudiants pendant toute la durée de leur formation.

Figure 6 Extrait du journal d'observation

Cet extrait (Figure 6) montre que les éléments analysés renseignent sur la temporalité de l'activité au travers de la description du contexte de la discussion (1), le lien socio-affectif entre interactants au travers de l'analyse des rituels d'ouverture et de fermeture des messages (2), la teneur du message au travers de l'analyse thématique des messages (3) et qu'un zoom est fait (zone grisée dans la Figure 6) sur les éléments de réponse dans le cadre de l'activité tutorale (4). Cette description détaillée de ce qui se passe dans lors des échanges permet de repérer l'activité tutorale, objet de ma recherche.

Ce journal d'observation et d'analyse d'interactions est à la fois un recueil de notes pragmatiques et stratégiques qui décrivent les échanges sur le terrain et prépare aux premières interprétations des phénomènes (Martinau, 2004, [14]).

4.2 Analyser pour comprendre

L'analyse commence pendant l'observation et la rédaction du journal. Pendant cette étape, il va s'agir d'observer la récurrence des thématiques dans les discussions quel que soit l'outil utilisé et de suivre leur trajectoire d'un outil à l'autre (forum, courriel voir VoIP (Voice Internet Protocol)).

L'approche par immersion confère un statut particulier pour l'analyse du corpus, en l'occurrence la méthode employée peut donc être qualifiée d'« artisanale » car le choix des critères de catégorisation des messages est à l'initiative du chercheur en fonction de ses compétences dans la compréhension du terrain. De ce fait la démarche analytique consiste à lire le corpus, fragment par fragment, pour en définir le contenu en le codant selon des catégories qui peuvent être construites et améliorées au cours de la lecture (Fallery, 2007 [15]).

L'observation participante initiée depuis le début de l'enquête de terrain a donné l'opportunité d'identifier plusieurs catégories d'interactions et de constater l'émergence de trois temps différents

dans la construction des interactions étudiants/tutrice. Ce constat permet d'établir les critères pour l'analyse du corpus.

Ainsi les échanges se répartissent en trois temps d'intervention : (A) le temps de l'installation dans la formation (de la prise de contact), (B) le temps du déroulement de la formation (ou des apprentissages) et (C) le temps de la réflexion sur l'organisation de la formation et le travail à distance.

Dans un premier temps (A), les préoccupations des étudiants sont émises principalement dans les forums de discussions et en début d'année. Elles concernent :

- (a) la demande d'informations est liée à l'organisation de la formation
- (b) les demandes d'organisation et les méthodes de travail à distance
- (c) les demandes concernant les problèmes techniques liés à la plateforme et aux outils numériques

Dans un deuxième temps (B), les interactions concernent plus majoritairement l'expression du ressenti des étudiants vis-à-vis de la formation et des problèmes que chacun rencontre. Les remarques sont exprimées de façon plus individuelle par mail ou dans les rencontres synchrones plutôt que sur le forum et un peu plus tard dans l'année. Les thèmes abordés portent sur :

- (d) la sensation de « noyade » causée par le flux important d'informations et de documents
- (e) la participation à la communauté d'apprentissage
- (f) la difficulté du travail collaboratif à distance
- (g) la formulation de la demande d'aide et d'entraide
- (h) le feedback de l'équipe pédagogique.

Et dans un troisième temps (C), ces interactions sont liées à :

- (i) la sensation d'acquisition de l'autonomie
- (j) la persistance du doute lié au projet initial des étudiants
- (k) l'acquisition de compétence du travail collaboratif

A partir de ces éléments, les critères de sélection sont élaborés afin de sélectionner les enregistrements synchrones réalisés pendant les rencontres avec les étudiants et qui viendront confirmer ou infirmer les hypothèses émises tant sur le fait que l'on repère une récurrence des thématiques dans le questionnement des étudiants que dans le fait que l'on puisse identifier la présence de ces thématiques dans tous les outils proposés. Ces thématiques apportent alors des éclaircissements sur la teneur de la demande d'aide des étudiants et sur les réponses du tuteur en retour.

L'identification des interventions de la tutrice en ligne permet d'obtenir des informations sur les trajectoires de cette demande d'aide au travers des différents outils de communication et d'établir un panorama de ces interventions afin d'émettre des pistes de réflexions sur l'opportunité de proposer un prototype des pratiques tutorales dans la perspective d'une mise en place d'un tutorat en ligne dans les formations numériques universitaires.

5 Conclusion

Ainsi la démarche méthodologie de ma recherche repose sur un positionnement constructiviste de l'observation en situation (Martineau, 2004, [12]) afin de récolter les données au fur et à mesure de leur production. Car il s'agit de comprendre comment la démarche tutorale se créer, se développe, évolue dans le temps au travers des interactions langagières.

Cette démarche nécessite une présence prolongée sur le terrain afin d'installer la confiance nécessaire à l'observation et de prendre des notes à la fois descriptives pour rendre compte des interactions langagières dans le milieu et dans la temporalité où elles se déroulent et plus théorique permettant l'esquisse d'une interprétation des phénomènes.

La réalisation de la phase d'analyse donne alors à voir les événements saillants qui contribueront à faire émerger les indices désignant les activités du tuteur en ligne.

Mon implication sur le terrain favorise la collecte des traces laissées par les échanges entre les interactants. La prise en compte de l'influence des caractéristiques de cette présence en tant que chercheuse et participante active comme que tutrice en ligne doit être reconnue afin d'en identifier les effets sur les attitudes et les comportements des sujets observés. Une démarche réflexive de ce statut particulier permet ainsi de prévoir et de connaître les biais liés à cette posture sur l'observation et les résultats de l'enquête.

La méthodologie présentée ici est en constante évolution car dans la démarche ethnographique, la mise en mots de la méthode ne peut se faire qu'une fois le travail de recherche accompli (Benelli, 2011 [6]). Elle se construit donc tout au long de l'observation, de la constitution de la collection, de l'analyse et de l'interprétation des interactions langagières recueillies.

6 Bibliographie

1. F. Mangenot. Pratiques pédagogiques instrumentées et propriétés des outils : le cas des forums *Echanger Pour Apprendre en Ligne* – Grenoble - Juin 2007 - http://w3.u-grenoble3.fr/epal/dossier/06_act/pdf/mangenot.pdf consulté en avril 2012
2. P. Charaudeau. Dis-moi quel est ton corpus, je te dirai quelle est ta problématique, *Corpus* [en ligne] n°8 mis en ligne le 1/07/2010, consulté le 16 janvier 2013 URL <http://corpus.revues.org/1674>
3. F. Picard. La ritualisation des communications sociales » in *Communication et langages* n° 108, 1996 pp 102-115
4. N. Garric, J. Longhi. L'analyse de corpus face à l'hétérogénéité des données : d'une difficulté méthodologique à une nécessité épistémologique *Langages* 2012/3 n°187, p 3-11
5. G-E. Marcus. Ethnography in/of the World System : the Emergence of Multi-Sited Ethnography. in *Ethnography Through Thick and Thin*. Princeton : Princeton University Press, p. 79-104 (1998)
6. D. Cefaï (dir.), L'engagement ethnographique. Paris, Editions de l'EHESS (2010).
7. G. Lapassade Méthode ethnographique présentée par Georges Lapassade (1993), <http://vadeker.net/corpus/lapassade/ethngrso.htm>
8. B. Soulé. Observation participante ou participation observante ? Usages et justification de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches Qualitatives Vol 27* pp127-140 (2007)
9. L. Merzeau. Du signe à la trace : l'information sur mesure. *Revue Hermès* 53, (2009)
10. N. Benelli. Rendre compte de la méthodologie dans une approche inductive : les défis d'une construction a posteriori. *Recherches qualitatives n°11* pp 40-50 (2011)
11. N. Sayarh. La netnographie : mise en application d'une méthode d'investigation des communautés virtuelles représentant un intérêt pour l'étude des sujets sensibles, *Recherches Qualitatives Vol. 32* pp227-251 (2013)
12. V.Traverso. Analyser un corpus de langue parlée en interaction : questions méthodologiques *Verbum*, Akadémiai Kiadó, 2011, 2011, 4, pp.313-329 (2008).
13. C. Vincent. Interactions pédagogiques « fortement multimodales » en ligne : le cas de tuteurs en formation. *Linguistics*. Ecole normale supérieure de Lyon - ENS LYON, 2012. French. <NNT : [2012ENSL0756](http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00725666)
14. C. Charnet. Constitution de collections *transversale et verticale* : à la recherche de pratiques d'usages dans un Espace Numérique de Travail (ENT) en milieu universitaire. *Cahiers de praxématique* 50. PULM. P. 125-146 (2008)
15. S. Martineau . L'observation en situation : enjeux, possibilités et limite. *Recherches Qualitatives Hors série n°2* Acte de colloque L'instrumentation dans la collecte des données UQTR (2004)
16. B. Fallery. Quatre approches pour l'analyse de données textuelles : lexicale, linguistique, cognitive, thématique *XVIème Conférences Internationale de Management Stratégique AIMS*, Montréal, Canada. AIMS, pp 1-16, (2007)

