

La pertinence de l'étude de la demande d'aide dans un cours en ligne universitaire

Caroline **Fatoux**
Université Laval
(Canada)



doi:10.18162/fp.2017.a121

CHRONIQUE • Recherche étudiante

Introduction

Dans cet article, nous allons présenter nos travaux sur la stratégie de demande d'aide dans un cours en ligne universitaire en présentant l'intérêt d'une telle recherche pour soutenir l'apprentissage et la réussite des étudiants de 1^{re} année au Québec. Nous allons aussi souligner que les études portant sur ce sujet sont rares.

Problématique

Les cours en ligne sont actuellement en plein essor, notamment dans les universités qui en offrent un nombre croissant (Saucier, 2013). Les étudiants qui entrent à l'université sont alors confrontés aux défis des études universitaires (Coulon, 2005), et, de plus en plus souvent, à ceux de la formation en ligne, comme le fait que l'autorégulation soit plus importante qu'en classe (Cosnefroy, 2012), ce qui peut nuire à leur réussite (Audet, 2008).

Un étudiant nouvellement entré à l'université et qui suit des cours en ligne peut faire face à ces défis, notamment en interagissant avec les professeurs ou les autres étudiants (Coulon, 2005; Menchaca et Bekele, 2008). Demander de l'aide de façon autorégulée – par exemple, en ayant tenté au préalable de résoudre par soi-même la difficulté ou en exprimant explicitement son besoin (Puustinen, 2013) – est une des interactions qui soutiendraient l'apprentissage et la réussite

(Ryan, Pintrich et Midgley, 2001), en permettant aux apprenants de surmonter les obstacles rencontrés (Puustinen, 2013) et de prendre en charge leur apprentissage de façon autonome (Puustinen, 2012). Plus spécifiquement, dans un dispositif d'apprentissage en ligne, il existe trois situations dans lesquelles un étudiant peut demander de l'aide : celle où il s'adresse à un expert humain physiquement présent avec lui lorsqu'il utilise le dispositif, celle où il s'adresse à un expert humain physiquement absent par des moyens de communication informatisés (courriel par exemple) et celle où il recourt à un système d'aide informatisé (Puustinen et Rouet, 2009).

Or, la situation où la demande est formulée à un expert absent par l'intermédiaire d'un outil de communication informatisé est l'une des moins étudiées par les chercheurs (Puustinen et Rouet, 2009). En outre, bien que les besoins d'aide augmentent avec l'essor des cours en ligne et semblent spécifiques à ce contexte d'apprentissage, la demande d'aide demeure peu étudiée en formation à distance (Puustinen, 2012). Par ailleurs, les apprenants adoptent parfois des comportements inadéquats au moment de demander de l'aide, comme y renoncer alors qu'ils rencontrent une difficulté (Ryan et al., 2001) ou formuler une demande non autorégulée qui n'amène pas la réponse à leur besoin (Puustinen, 2013).

Afin de contribuer au soutien à l'apprentissage des étudiants de 1^{re} année, nous souhaitons comprendre les caractéristiques de la demande d'aide formulée par courriel et sur les forums de discussion dans un cours en ligne universitaire et étudier les liens entre celle-ci et l'autorégulation. Pour cela, nous nous fondons sur le modèle de l'apprentissage autorégulé de Pintrich (2004) et, plus précisément, sur les dimensions de l'autorégulation de la cognition et du comportement, ainsi que sur le modèle de Puustinen (2013), qui définit les étapes de la demande d'aide et y attribue des indicateurs d'autorégulation.

Dans notre recherche, nous tenterons de répondre à la question suivante : quelles sont les caractéristiques de la demande d'aide d'étudiants de 1^{re} année universitaire dans un cours en ligne sur les plans de l'autorégulation de la cognition et du comportement?

Objectifs de recherche et méthodologie

Notre recherche consiste tout d'abord à décrire les demandes d'aide d'étudiants de 1^{re} année universitaire dans un cours en ligne, ensuite à comparer ces demandes aux stratégies qu'ils déclarent sur l'autorégulation de la cognition et du comportement et, enfin, à adapter le modèle de la demande d'aide autorégulée de Puustinen (2013) à ce public.

Afin d'atteindre ces objectifs variés, nous allons adopter une méthodologie mixte et recueillir des informations provenant de multiples sources sur les demandes d'aide et l'autorégulation des étudiants. Nous souhaitons analyser des données naturelles, à savoir les courriels et les messages envoyés sur le forum par les étudiants. L'utilisation de données naturelles permet de décrire le comportement réel de demandeur d'aide des étudiants, car il existe un décalage entre les comportements déclarés (dans les questionnaires par exemple) et les comportements réels chez les demandeurs d'aide (Puustinen, 2013). Nous allons également envoyer un questionnaire aux étudiants afin de comparer leurs demandes d'aide à leurs stratégies déclarées sur l'autorégulation de la cognition et du comportement. Nous allons aussi recueillir leurs traces (nombre d'accès au site du cours, contenu consulté, etc.) sur l'environnement numérique d'apprentissage pour expliquer et nuancer les phénomènes observés.

Conclusion

Notre recherche a pour but de contribuer à une meilleure compréhension de la demande d'aide dans un cours en ligne universitaire. Nous espérons que sa réalisation va permettre également de formuler des propositions pédagogiques permettant d'amener les étudiants à mieux s'autoréguler et à formuler des demandes d'aide efficaces.

Références

- Audet, L. (2008). *Recherche sur les facteurs qui influencent la persévérance et la réussite scolaire en formation à distance. Document 1 : synthèse*. Repéré à http://archives.refad.ca/nouveau/recherche_perseverance_FAD/pdf/Perseverance_synthese_Mars_2008.pdf
- Cosnefroy, L. (2012). Autonomie et formation à distance. *Recherche et formation*, (69), 111-118. <http://dx.doi.org/10.4000/rechercheformation.1752>
- Coulon, A. (2005). *Le métier d'étudiant*. Paris : Économica-Anthropos.
- Menchaca, M. P. et Bekele, T. A. (2008). Learner and instructor identified success factors in distance education. *Distance Education*, 29(3), 231-252. <http://dx.doi.org/10.1080/01587910802395771>
- Pintrich, P. R. (2004). A conceptual framework for assessing motivation and self-regulated learning in college students. *Educational Psychology Review*, 16(4), 385-407. <http://dx.doi.org/10.1007/s10648-004-0006-x>
- Puustinen, M. (2012). Aider et être aidé : l'importance de la notion d'aide dans les dispositifs d'apprentissage en ligne. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 9(3), 6-9. <http://dx.doi.org/10.7202/1012886ar>
- Puustinen, M. (2013). *La demande d'aide chez l'élève : avancées conceptuelles, méthodologiques et nouvelles données*. Paris : LHarmattan.
- Puustinen, M. et Rouet, J.-F. (2009). Learning with new technologies: Help seeking and information searching revisited. *Computers & Education*, 53(4), 1014-1019. <http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2008.07.002>
- Ryan, A. M., Pintrich, P. R. et Midgley, C. (2001). Avoiding seeking help in the classroom: Who and why? *Educational Psychology Review*, 13(2), 93-114. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1009013420053>
- Saucier, R. (2013). Portrait des inscriptions en formation à distance (secondaire, collégial et universitaire) au Québec depuis 1995-1996. Comité de liaisons interordres en formation à distance (CLIFAD).

Pour citer cet article

- Fatoux, C. (2017). La pertinence de l'étude de la demande d'aide dans un cours en ligne universitaire. *Formation et profession*, 25(1), 94-96. <http://dx.doi.org/10.18162/fp.2017.a121>