

Du mariage des démarches quantitatives et des méthodes qualitatives : vers la construction d'indicateurs du non usage ?

Annabelle Boutet, ENST Bretagne, M@rsouin
Jocelyne Trémenbert, M@rsouin (OPSIS)

Bretagne

6 Juillet 2007
Les étés TIC de Bretagne

M@RSOUIN
Maison Française de Recherche sur la Sécurité de l'Information et des Usages d'Internet


Région
BRETAGNE


enst
Bretagne

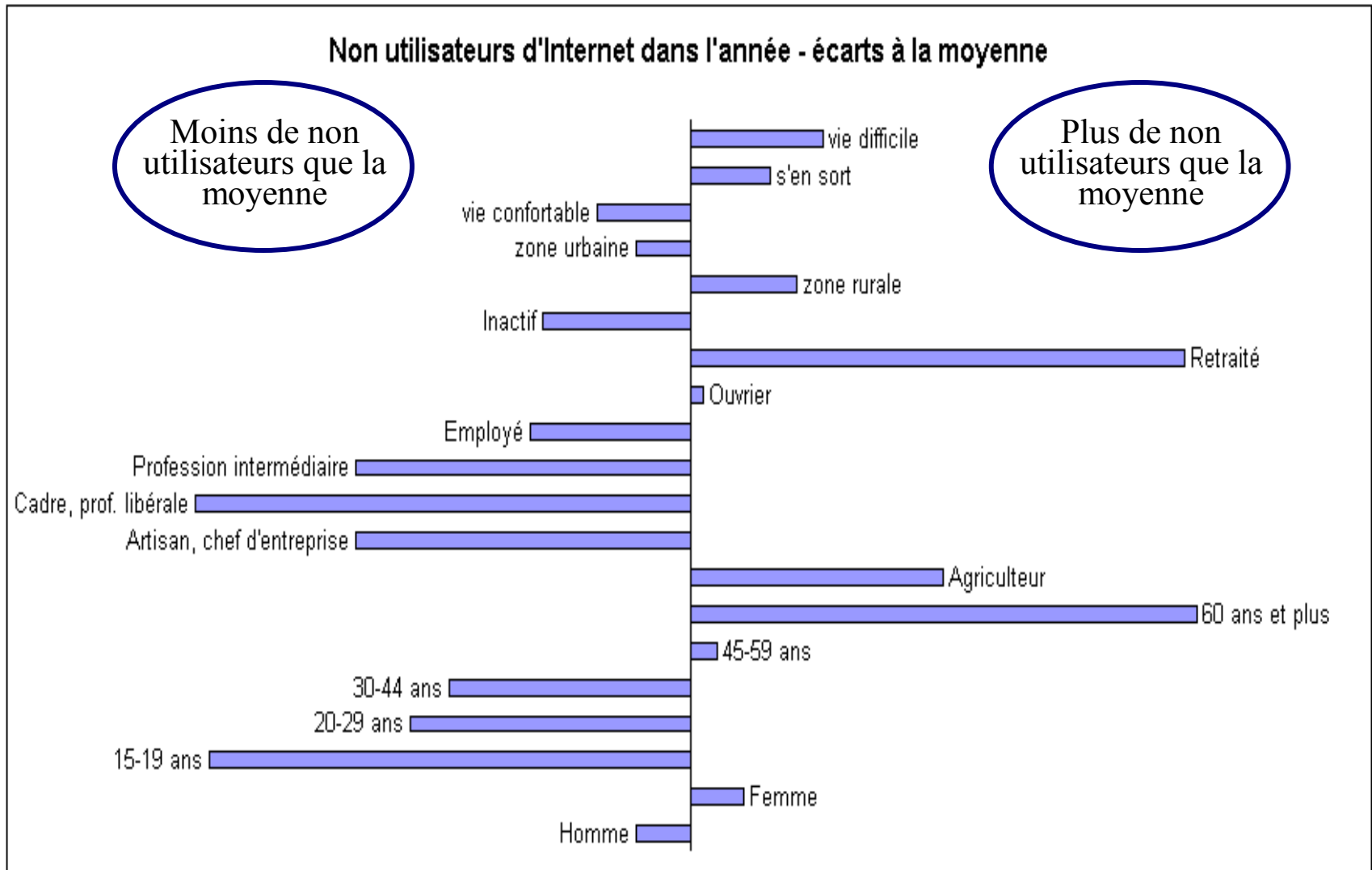
■ Introduction. Quelle(s) notion(s) du non usage/non-usager ?

- Plus de questions que de réponses!!!
 - Qu'est ce que l'usage? Qu'est ce que le non usage?
 - Peut-on seulement aborder le non-usage en creux de l'usage?
 - Parler des non-usages ou des non-usagers?
 - ombre / lumière ?
 - *Non-adoption? Non-utilisation? Non-appropriation? Non-consommation?*
 - De la différenciation entre les différents technologies et services?

■ Les études quantitatives

- De nombreuses enquêtes sur les technologies mais ...
 - Un mode d'administration des questionnaires pas toujours adapté
 - Une restriction du champ aux équipés / connectés / usagers
 - Une restriction des déterminants à la socio – démographie
 - L'au-delà de la raison de non utilité
 - Le peu de différenciation selon les technologies
 - Les limites du quantitatif

Qui sont les non usagers d'Internet ?



Enquête « RESIDENTIELS » M@RSOUM 2000

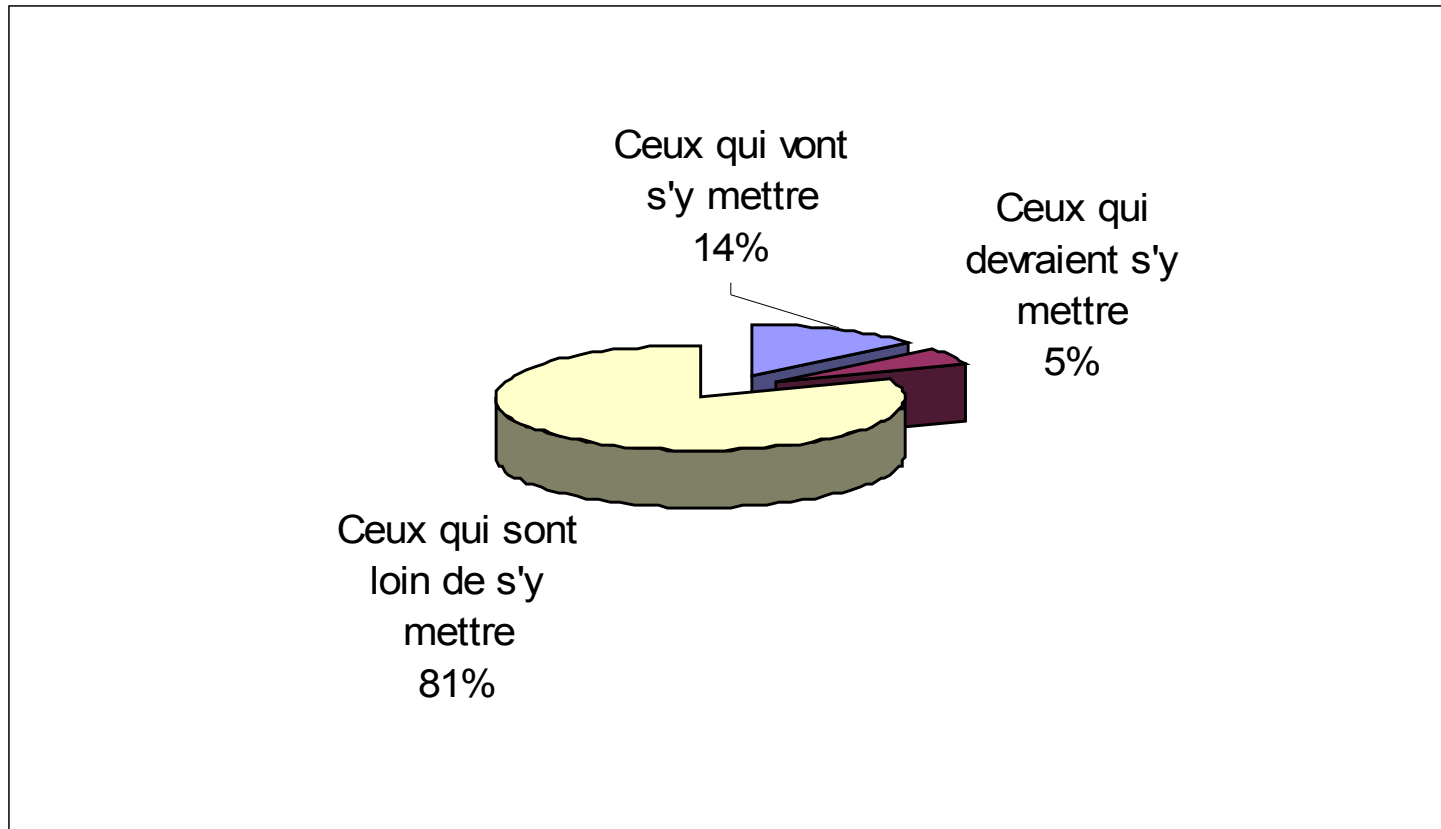
6 Juillet 2007
Les étés TIC de Bretagne

■ Un début d'explication du non usage






- Un travail sur la prise en compte de moteurs d'équipement / d'usage
 - Prescription des enfants
 - Entourage = sérénité
 - Confiance en soi
 - Familiarité avec les outils
 - Perception du niveau de revenu
 - Sphères professionnelle et privée
- La mise en lumière de populations à comportement spécifique
 - Proxies
 - Typologies des non utilisateurs

Les résultats quantitatifs

- Une typologie des 47% de bretons n'ayant pas utilisé Internet au cours de l'année (Panorama 2005)



Les différents outils et les méthodes des démarches qualitatives

Études documentaires	Enquêtes par questionnaires	Observation	Entretiens	Expérimentations
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Archives ✓ Média/presse ✓ Littérature ✓ Textes, images, cartes, ✓ Webographie 	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Questions d'opinion / questions de faits. ✓ Sondages 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Démarche anthropologique ✓ Observation directe, ✓ Observation participante -De réunion, -De pratique, -De ligne 	 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entretiens individuels, ✓ Entretiens collectifs ✓ Récit de vie 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Psychologie expérimentale ✓ Économie expérimentale ✓ Jeu de rôle ✓ Focus group 

■ Les approches du non-usage par l'usage¹.

- Caractères attracteurs/caractères répulsifs de la technique.
 - (Bertier et Sohrabi, 2004)
- Acceptabilité sociale.
 - (Mallein et Privat, 2002)
- Modèle d'acceptation de la technologie.
 - (Davis, 1989)
- [non-]usabilité: pas de problème à résoudre.
 - (Le Coadic, 2004)
- [non-]connaissance: théorie de la diffusion: incertitude et imprévisibilité.
 - (Rogers, 1995)
- Les représentations.
 - (Abric 1989, Moscovici, 1988)

1. Boudokhane F, 2006.

6 Juillet 2007

Les étés TIC de Bretagne

■ Les caractéristiques identifiées

- Les attributs propres à l'innovation technique) 'Rogers:
 - Inconvénient perçu,
 - incompatibilité perçue avec le mode de vie,
 - Les risques perçus
 - possibilités de transfert et d'essai
- Les attributs de l'individu:
 - Statut socio-économique,
 - Personnalité
 - Comportement social
 - Manque de confiance,
 - Absence de motivation
 - Attitudes et croyances négatives à l'égard de la technologie.

Les facteurs explicatifs de l'usage v. non-usage¹.

- Facteur personnel.
 - Actif/non actif.
 - Genre.
 - Âge/génération.
 - Situation personnelle.
 - Situation économique.
- Facteur relationnel.
 - L'élément humain déclenchant/inhibant.
 - *Ex. rôle du conjoint ou des enfants dans l'accès aux instruments présents au foyer.*
 - Médiation-s.
- Facteur communicationnel.
 - Sociabilités.
 - Substitution et agencement des instruments.
- Facteur fonctionnel.
 - Présence ou non d'un projet personnel.
 - Connaissance des outils.
 - Familiarisation et banalisation.

■ La problématisation. Pour une hybridation des démarches

- Représentations des outils numériques
- Représentations des usages
- Représentations des modes d'accès
- Besoins
- Capacité à se projeter et intentions
- Attentes

PAR

- Idées reçues
- Réseau social et réseaux de connaissances
- Compétences
- Mise en situation du quotidien (gestion des priorités, projets)

Vers une nouvelle méthodologie

- Se donner de nouveaux objectifs.
- Tester de nouvelles hypothèses
- Définir une nouvelle cible
- Choisir un échantillon
- Construire et administrer un questionnaire.

Des pistes à explorer

- Un essai de typologie
 - Les usagers par intermédiaires
 - Les abandonnistes
 - Les réfractaires
- De la connaissance au non-usage
 - Non usagers mais au courant qui ne font pas
 - Non usagers au courant qui ne veulent pas
 - Non usagers non au courant
- Ne pas se limiter au non-usage stricto sensu.
 - Non-usage
 - 'mésusages'
 - Médiations d'usage

Quels leviers ?

- Les infomédiaires : médiateurs / passeurs / influents
- Les accès / usages / services / compétences

■ merci

- Des questions?
 - Annabelle.boutet@enst-bretagne.fr
 - Jocelyne.tremenbert@enst-bretagne.fr