

Apprentissage informel sur le lieu de travail. Comment exploiter les principes des réseaux sociaux

Carine Touré, Christine Michel, Jean-Charles Marty

► **To cite this version:**

Carine Touré, Christine Michel, Jean-Charles Marty. Apprentissage informel sur le lieu de travail. Comment exploiter les principes des réseaux sociaux. ORPHEE-RDV 2017 Atelier: L'Apprenant acteur principal de son parcours tout au long de sa vie, Jan 2017, Font-Romeu, France. 4 p. hal-01562345

HAL Id: hal-01562345

<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01562345>

Submitted on 14 Jul 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Apprentissage informel sur le lieu de travail. Comment exploiter les principes des réseaux sociaux

Carine Touré^{1,3}, Christine Michel¹, Jean-Charles Marty²

¹ INSA de Lyon, Univ Lyon, CNRS, LIRIS, UMR 5205, F-69621 Villeurbanne, France,

² Université de Savoie Mont-Blanc, CNRS, LIRIS, UMR 5205, F-74000 Chambéry, France,

³ Société du Canal de Provence, Le Tolonet, France

{Carine-Edith.Toure, Christine.Michel, Jean-Charles.Marty}@liris.cnrs.fr

Résumé. L'apprentissage informel sur le lieu de travail est réalisé lors des activités quotidiennes auxquelles participent les collaborateurs et représente plus de 75% de l'apprentissage en entreprise. Les réseaux sociaux d'entreprise sont massivement utilisés actuellement pour promouvoir ce type d'apprentissage. A partir d'une étude de terrain, nous montrons qu'ils sont effectivement adaptés concernant les aspects sociaux mais que la conception doit être repensée pour satisfaire les besoins contextuels des utilisateurs concernant le contenu et l'accès au corpus informationnel, les indicateurs de qualité de l'information et les formes de modération et contrôle.

Mots-clés. Apprentissage informel, apprentissage tout au long de la vie, réseau social d'entreprise, conception centrée utilisateur, apprenant adulte

1 Introduction

L'apprentissage tout au long de la vie est considéré depuis les années 1970 comme une approche de l'éducation qui permet de construire des connaissances et compétences nécessaires pour réussir dans un monde en évolution rapide [1]. L'apprentissage informel sur le lieu de travail est réalisé lors des activités quotidiennes auxquelles participent les collaborateurs [2] et est motivé par un besoin personnel. L'apprentissage informel revêt une importance capitale pour les entreprises, car il représente plus de 75% de l'apprentissage au travail [3]. C'est le moyen le plus important d'acquérir et de développer les connaissances et compétences requises en contexte professionnel. Différentes stratégies ont été mises en œuvre : l'utilisation de plateformes documentaires utilisées comme ressources informationnelles ou la structuration de communautés de pratique (CoP). Ces supports sont restés souvent inutilisés car ils étaient inadaptés aux besoins et caractéristiques des collaborateurs en particulier en termes d'accès à l'information et de formation [4] [5]. Sur ce dernier point, Grasser [5] recommande de privilégier des objectifs de formation basés sur l'auto-régulation et la méta-cognition de manière à former les apprenants à apprendre à apprendre et décrit [6] différents outils

et principes opérationnels basés sur le plaisir, la rétro-action ou le contrôle pour les soutenir.

Les réseaux sociaux d'entreprise sont actuellement massivement utilisés pour promouvoir ce type d'apprentissage. Ils intègrent sur une même plateforme la gestion de l'activité professionnelle et la stratégie de gestion des connaissances et du savoir-faire et les aspects collaboratifs et sociaux favorisant l'interactivité entre pairs [7] [8] [9]. Les RSE offrent l'avantage de valoriser le capital informationnel et social et sont particulièrement adaptés pour trouver et interagir avec d'autres collaborateurs, demander de l'aide et y répondre [10]. Ils sont plus faciles d'utilisation, plus attractifs et interactifs que les environnements de collaboration traditionnels et répondent aux besoins d'utilité et de gratification des utilisateurs [11]. La révélation des comportements des uns et des autres via les notifications, nombre de messages, nouvelles soumissions, ..., peut aussi être utilisée pour s'auto-réguler en identifiant les pratiques des autres, en évaluant les siennes et en ajustant son propre comportement, favorisant ainsi les processus de méta-cognition et la capacité à apprendre à apprendre [12]. Cette prise de conscience peut aussi être source de motivation pour construire sa propre identité numérique au travers de ces indicateurs [13]. L'inscription dans un groupe permet enfin aux collaborateurs de développer des connaissances méta-sociales et de faciliter leur capacité à se coordonner et à collaborer [14], en particulier au sein des CoP.

Néanmoins, [15] identifie deux groupes de risques qui pourraient amener à une non utilisation pérenne de ces plateformes ; des risques liés à l'acceptation et à la capacité d'utilisation des médias sociaux et d'autres liés aux contenus publiés par les collaborateurs.

L'objectif de notre travail est d'étudier comment adapter la conception des RSE pour qu'ils soient plus efficaces dans l'atteindre les objectifs d'apprentissage recommandés par Grasser tout en restant cohérents avec les objectifs et pratiques de l'organisation industrielle et des collaborateurs de manière à en favoriser un usage durable et pérenne.

2 Travail présenté dans le cadre de l'atelier

Dans le cadre de l'atelier nous souhaitons présenter les résultats d'un travail de recherche mené dans un contexte industriel réel, pendant deux ans, pour identifier ces éléments d'adaptation. Ce travail a aussi permis de produire une plateforme de type RSE pour l'apprentissage informel qui a été utilisé comme support de validation des choix opérés.

Notre analyse a montré que les RSE pouvaient être de bons candidats pour soutenir les stratégies d'apprentissage informel. Les fonctions sociales de type commentaires, appréciations, indicateurs d'activité sont en effet adaptés pour stimuler les usages et soutenir l'apprentissage, en particulier sur les aspects méta-cognitifs. Trois adaptations doivent être néanmoins réalisées : (1) baser la conception sur un corpus informationnel précis et relativement exhaustif des procédures et savoir-faire déjà formalisés dans l'entreprise et en contextualiser l'accès sous la forme de communauté de pratique structurée selon des espaces collaboratifs ; (2) ajouter des indicateurs de jugement sur la qualité opérationnelle de l'information et le capital informationnel construit, et (3) définir des

formes de modération et contrôle cohérents avec les structures hiérarchiques de l'entreprise. Notre analyse a montré de plus qu'une démarche incrémentale et itérative de conception centrée utilisateur devait être mise en œuvre pour définir comment adapter la conception et accompagner le changement.

3 Questions posées par ce cadre d'étude

Différentes questions de recherche émergent de cette étude :

- Quelles méthodes de conception utiliser pour favoriser l'acceptation et l'appropriation de l'apprentissage informel ? Comment motiver un apprenant adulte à entrer en formation ? Comment favoriser l'usage pérenne des dispositifs d'apprentissage informel ? Comment mieux les intégrer aux contextes professionnels ?
- Quels éléments de supervision proposer à l'apprenant pour lui permettre de gérer son parcours d'apprentissage / son capital de connaissances ? Comment les coupler avec la gestion stratégique des connaissances d'une entreprise (gestion des connaissances critiques et polyvalence des profils, standardisation, amélioration continue, innovation ...) ?
- Comment mesurer les gains effectifs liés à ce type de stratégies en termes d'apprentissage : au niveau individuel (compétences métier, compétences méta-sociales), au niveau de l'organisation (apprentissage organisationnel, consolidation de la communauté, capital informationnel construit, ...)
 - Quels indicateurs
 - Quels protocoles et données
 - Quelles échelles de temps

Bibliographie

1. Sharples, M.: The design of personal mobile technologies for lifelong learning. In *Computers & Education*, 34(3–4), 177–193 (2000)
2. Longmore, B. Work-based learning: bridging knowledge and action in the workplace. In *Action Learning: Research and Practice*, 8(4), 79–82 (2011)
3. Bancheva, E., & Ivanova, M.: Informal learning in the workplace. In *Private World(s): Gender and Informal Learning of Adults*, 157–182 (2015)
4. Hager, P.: Lifelong learning in the workplace? Challenges and issues. In: *Journal of Workplace Learning*, 16(1/2), 22–32 (2004)
5. Graesser, A. C.: 25 principles of learning. (2009) Retrieved October 11, 2016, from <http://home.umlta.org/home/theories/25p>
6. Graesser, A. C.: CE Corner: Improving learning. In: *Monitor on Psychology*, 2–5 (2011)
7. Dennerlein, S., Theiler, D., Marton, P., Santos Rodriguez, P., Cook, J., Lindstaedt, S., & Lex, E.: KnowBrain: An Online Social Knowledge Repository for Informal Workplace Learning. In 10th European conference on technology enhanced learning, EC-TEL 2015 Toledo, Spain, september 15–18, 2015 proceedings, Vol. 9307, 509–512 (2015)

8. Leonardi, P. M., Huysman, M., & Steinfield, C.: Enterprise social media: Definition, history, and prospects for the study of social technologies in organizations. In: *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(1), 1–19 (2013)
9. Riemer, K., & Scifleet, P.: Enterprise Social Networking in Knowledge-intensive Work Practices : A Case Study in a Professional Service Firm. In: *23rd Australasian Conference on Information Systems*, 1–12 (2012)
10. Ackerman, M. S., Dachtera, J., Pipek, V., & Wulf, V.: Sharing Knowledge and Expertise: The CSCW View of Knowledge Management. In *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 22(4–6), 531–573 (2013)
11. Ersoy, M., & Güneşli, A.: Social Networking as a Tool for Lifelong Learning with Orthopedically Impaired Learners. In: *Journal of Educational Technology & Society*, 19, 41–52 (2016)
12. Schön, D. A.: *Educating the reflective practitioner : Towards a new design for teaching and learning in the professions*, Jossey-Bass Edition, Oxford and San Francisco (1987)
13. Zhao, X., Salehi, N., & Naranjit, S.: The many faces of Facebook: Experiencing social media as performance, exhibition, and personal archive. In: *Proceedings of the CHI '13 Conference*, Paris, 1–10 (2013)
14. Janssen, J., Erkens, G., & Kirschner, P. A.: Group awareness tools: It's what you do with it that matters. In: *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1046–1058 (2011)
15. Turban, E., Bolloju, N., & Liang, T.-P.: Enterprise Social Networking: Opportunities, Adoption, and Risk Mitigation. In: *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 21(3), 202–220 (2011)