

Boriana Popova – Dimitrova

CERIC - Université Montpellier III

Laboratoire TRIS – UFR Sciences Economiques

Université Montpellier 1

darin9fr@yahoo.fr

Usages imaginés, anticipés, attendus, ...

usages possibles, effectifs, futurs...

Usages réels de l'ENT-LR – Université de Perpignan, projet ENTICE

(Eléments de l'enquête – 2006)

Résumé

L'objectif de cette contribution est de présenter une partie des résultats d'une enquête quantitative par questionnaire sur les usages des ENT, réalisée auprès des étudiants de l'Université de Perpignan Via Domitia. L'étude s'inscrit dans le cadre du projet ENTICE et dans le cadre du déploiement des environnements numériques du projet Université Numérique en Région Languedoc Roussillon. En adoptant une démarche particulière, nous essayons de mieux comprendre « le couple » utilisateur / ENT, de mieux cerner l'étudiant face à ce dispositif et de démontrer l'appropriation effective des usages par les étudiants mais également les raisons des pratiques repérées. Dans un deuxième temps, nous soumettons quelques pistes d'évaluation des usages des ENT qui constituent un point d'entrée pertinent pour une analyse des usages et pour une analyse de confrontation des intentions.

Mots -clés : ENT, processus d'innovation, usages, indice de satisfaction, test-évaluateur

Abstract

The present paper is a synthesis presentation of a study based on a quantitative survey which main objective is the evaluation of the digital workspace (DW) effective uses. The main actor of our study is one of the different communities seen as actors having an impact on the DW development and on the DW actual uses – students at Perpignan University. The study is in keeping with the ENTICE project and with the Languedoc- Roussillon Regional Digital University (UNR). Our study is conducted following a particular approach in order to reveal the impacts between the DW and students as actors of universities, in order to reveal the effective uses but also the main reasons of these practices. This paper includes some ideas for a supplementary future work in an effort to compare and combine intentions of different actors of the DW.

Keywords: digital workspace, uses, innovation, particular approach – “test-évaluateur”

1. Introduction

La phase de généralisation (en 2006-2007) des environnements numériques de travail (ENT) et des services numériques sur l'ensemble des universités de la région Languedoc-Roussillon et donc pour l'ensemble de la population étudiante de la région, correspond à un objectif de la politique régionale lié à la mise en place de projet d'innovation dans les établissements d'enseignement supérieur, mais surtout correspond aux besoins de résultats permettant de faire évoluer les dispositifs des Environnements Numériques de Travail (ENT) et aux besoins d'études montrant l'intérêt réel de l'introduction et du déploiement de ces ENT à l'université, afin de prouver la légitimité du dispositif mis en place et légitimer la modernisation du système éducatif.

L'ENT, propose à l'étudiant un point d'accès personnalisé à l'ensemble des ressources et des services numériques en rapport avec son activité d'étudiant afin qu'il puisse remplir de manière aisée sa mission d'étudiant. Il s'agit à la fois : d'un accès au système d'information de l'établissement et d'un accès à un espace de travail personnel, fonctionnalités qui modifient les pratiques déjà existantes et donc entraînent de nouvelles pratiques et de nouveaux usages liés à cet environnement numérique, mais aussi l'ouverture de nouvelles plages de disponibilité et de travail. L'ensemble des services en ligne sont ou doivent être adaptés à toutes les catégories des acteurs universitaires, donc les attentes et les besoins de chaque catégorie d'utilisateurs doivent nécessairement être pris en compte en vue d'une amélioration du dispositif correspondant aux besoins et aux usages réels. Cette communication rend compte d'une étude qui vise à mieux cerner et à mieux comprendre ces nouveaux usages des ENT et plus précisément des nouveaux usages dans les pratiques émergentes de l'ENT de l'Université de Perpignan *Via Domitia*.

2. Contexte de l'étude et démarche adoptée

L'étude qui est la toile de fond de notre contribution est réalisée par le laboratoire TRIS – UFR Sciences Economique, Université Montpellier 1 ; la recherche est menée par Boriana Popova et Jean-Louis Monino. L'étude s'inscrit dans le cadre du projet ENTICE « Pratiques attendues et usages réels des environnements numériques dans la mise en œuvre et le déploiement de l'Université Numérique en Région Languedoc- Roussillon (UNR-LR) » - projet retenu dans le cadre du deuxième appel à projets « Usages de l'Internet » (2005) lancé conjointement par le ministère délégué à la recherche et la DATAR, auxquels est associée la

Caisse des Dépôts et de Consignation. Le projet ENTICE a pour objectif de rendre compte des usages éducatifs dans les pratiques émergentes d'un ENT pour les Universités de Montpellier 1, 2, 3 et Perpignan. Le laboratoire TRIS a en charge la réalisation d'une enquête auprès des utilisateurs de l'ENT de l'université de Perpignan *Via Domitia* (université pilote du projet), enquête qui se propose de mieux cerner les usages : d'analyser les propriétés que les utilisateurs attribuent au dispositif et de mettre en évidence les difficultés d'usages.

Face à l'accroissement des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'Enseignement (TICE) et le déploiement des ENT la question qui se pose (au moins celle qui s'est posée et même imposée à nous au cours de l'étude réalisée) concerne la vraie place prise par la technologie dans l'enseignement et les usages qui en découlent. Ainsi l'idée de cette contribution est de présenter dans un premier temps les difficultés rencontrées sur le terrain au cours de l'enquête réalisée auprès des étudiants de l'Université de Perpignan *Via Domitia* et dans un deuxième temps de présenter une partie des résultats de cette enquête, pour finir avec quelques pistes de réflexion à « long terme » qui apparaîtront dans le rapport final de l'enquête. L'intérêt de cette « mise en relation » des difficultés rencontrées sur le terrain et des résultats de l'enquête se traduit par la mise à plat d'un état des lieux qui nous a permis de poser un regard critique mais aussi d'adopter un regard avec une visée de compréhension et de connaissance. Pour la tâche entreprise nous sommes avantagés par le fait que dans cette étude des usages, ne nous sommes pas partie prenante des objectifs à réaliser, notre objectif est d'expliquer les écarts, notamment entre ces objectifs à réaliser et la réalité du terrain (appropriation effective du dispositif).

Comment parler des usages des ENT sans préciser ce que nous entendons par : usages liés à la mise en place du dispositif technologique ou plus précisément sans préciser les deux principaux types d'usages (types d'usages que nous avons repérés) qui découlent des fonctionnalités du dispositif et dont l'importance sera soulignée plus loin dans cette communication. Beaucoup de travaux sont consacrés aux usages des TICE ou encore depuis quelques temps aux usages des ENT, mais il nous semble que ces travaux traitent essentiellement les questions des usages éducatifs, sans présenter suffisamment les usages que les TICE ou les ENT facilitent ou au moins ont comme objectif de faciliter, en dehors du contexte éducatif mais toujours en relation avec la vie d'étudiant.

Précisons d'abord que l'étude réalisée concerne uniquement les étudiants en tant qu'utilisateurs du dispositif. Volontairement, nous avons décidé de centrer notre travail uniquement sur cette catégorie d'utilisateurs étant donné le temps qui nous a été attribué pour

l'étude mais surtout en prenant en compte les difficultés du terrain - les difficultés rencontrées durant la phase de recueil des données.

L'ENT répond à des besoins divers : communication, échanges, collaboration... Il suffit d'énumérer les différentes fonctionnalités :

- emploi de temps ;
- résultats des examens ;
- accès aux cours ;
- ressources documentaires ;
- dossier de sources ;
- sorties ;
- messagerie ;
- forums ;
- espace de stockage.

Ainsi, ces quelques fonctionnalités démontrent bien que l'ENT répond à des besoins à la fois pour la formation de l'étudiant mais aussi en dehors des salles de cours. Donc l'ENT offre la possibilité de faciliter les usages dans un contexte éducatif, mais aussi en dehors de ce contexte. L'étudiant pourrait avoir accès à une vaste quantité d'informations grâce à « un clic » de la souris, informations avec un usage pédagogique mais également le dispositif permet un accès à des informations avec un usage dans la vie de tous les jours. Il nous semble que ces deux types d'usages font partie du processus d'innovation ou plus concrètement les deux types subiront des modifications au cours de ce processus et de son développement. Dans le même ordre d'idées, il nous semble également que les diverses possibilités du dispositif ne sont pas suffisamment mises en avant ou pas de la meilleure manière possible afin de susciter l'intérêt des étudiants et susciter des pratiques innovantes. Il est nécessaire de démontrer l'intérêt de l'ENT pour les utilisateurs (pour chaque catégorie d'utilisateurs), de faire connaître le dispositif avant de pouvoir observer une appropriation effective. Il est peut-être utile de se poser la question différemment et de savoir ce qui intéressera le plus les étudiants- aller dans le sens de leurs besoins, leurs préoccupations, leurs attentes. Nous reviendrons un peu plus loin sur les différents usages des ENT afin de comprendre les usages effectifs notés au cours de l'enquête menée.

La démarche adoptée pour ce travail s'appuie et part de l'expérience même du terrain et comprend :

- étude des travaux réalisés dans le cadre du projet ENTICE ;
- phase de réflexion et proposition du questionnaire ;

- phase de validation du questionnaire ;
- enquête par questionnaire auprès de 81 étudiants de l'UPVD ;

Mais revenons sur la particularité de cette démarche et notamment : la mise en œuvre de moyens d'enquête qui caractérisent une recherche qualitative, mais en même temps la mise en œuvre d'une enquête quantitative par questionnaire. Cette démarche nous a permis à la fois de mieux comprendre les usages liés à la mise en place du dispositif technologique, de mieux comprendre les acteurs (les étudiants utilisateurs) impliqués dans le processus d'innovation mais aussi de pouvoir vérifier certaines données qualitatives. Dans la dernière partie de cette contribution, nous proposons quelques idées et pistes à exploiter « à long terme », nous nous plaçons dans une approche qualitative en proposant une méthode d'évaluation qui d'une certaine manière se rapproche de « *L'analyse conversationnelle où l'analyse des productions verbales (et non-verbales) qui permet d'accéder aux connaissances et aux croyances des acteurs sociaux.* » (Charnet C., 2005), approche préconisée dans le cadre du projet ENTICE et qui permet d'observer, de décrire et de comprendre les usages en question.

3. Recueil des données et résultats de l'enquête

Comme nous l'avons mentionné, le terrain de notre étude a été l'Université de Perpignan. L'échantillon de l'étude comprend 81 étudiants de l'UPVD - toutes filières et tous niveaux d'étude confondus. Autrement dit, dans un souci de représentativité, nous avons proposé le questionnaire à un grand nombre d'étudiants choisis de façon aléatoire. L'enquête a débuté mi-juin sur le campus de l'UPVD. Le questionnaire a été proposé aux étudiants présents sur le campus le jour de l'enquête, l'objectif de l'étude a été exposé à ces derniers et le questionnaire a été rempli sur la base du volontariat. Cette première phase (enquête « en direct ») nous a permis de recueillir les témoignages de 77 étudiants. Parallèlement, le questionnaire a été administré par mail à un grand nombre d'étudiants : 600 étudiants au total. Ces 600 étudiants ont été choisis de nouveau de manière aléatoire sur la liste (de l'annuaire publique) de tous les étudiants inscrits à l'UPVD pour l'année universitaire 2005 – 2006 et donc parmi la liste de toutes les adresses électroniques attribuées par l'université. Concrètement, nous avons consulté l'annuaire des étudiants afin de constituer (une fois de plus – de façon aléatoire) notre liste de 600 étudiants. Deux relances (par mail) ont été envoyées mais seulement 4 questionnaires nous ont été retournés (entre juin 2006 et septembre 2006). Ainsi les résultats obtenus dans cette enquête, sont basés sur un échantillon de 81 étudiants. L'intérêt de cet échantillon constitué de manière aléatoire est qu'il embrasse un vaste profil

d'étudiants inscrits à l'UPVD mais également le nombre d'étudiants ayant répondu au questionnaire envoyé par mail est un paramètre à prendre en compte dont l'importance sera démontrée dans la *partie analyse* de cette contribution.

Durant la phase de recueil des données « en direct », nous avons pu échanger nos impressions et difficultés avec Alice Régnier, stagiaire du CRI – UPVD qui avait également en charge la réalisation d'une enquête auprès des étudiants et les enseignants afin de rendre compte des usages effectifs de l'ENT de l'UPVD.

Les difficultés rencontrées sur le terrain se résument essentiellement par le nombre restreint de réponses reçues par mails et le grand nombre d'étudiants rencontrés sur le campus de l'université qui nous ont assuré leur bonne volonté de participer à l'enquête tout en précisant leur méconnaissance de l'ENT. A partir de ces constats sur le terrain, nous avons essayé de comprendre et de donner une explication à cette « résistance ». Les hypothèses que nous avons formulé avant de procéder à l'analyse des résultats d'enquête sont les suivantes :

1. manque d'intérêt de la part des étudiants concernant le sujet traité ;
2. questionnaire trop long et questions peu intéressantes, donc manque de temps pour compléter le questionnaire ;
3. méconnaissance du sujet traité : ENT et services numériques ;
4. consultation occasionnelle de l'adresse électronique de l'université ou non utilisation de cette adresse ;

Les résultats de l'enquête que nous présenterons ci-dessous, ont confirmé les hypothèses 3 et 4 et partiellement les hypothèses 1 et 2. En effet, suite à l'enquête réalisée à UPVD nous avons procédé à des modifications du questionnaire en regroupant certaines modalités de réponses et en éliminant certaines questions. En réalité, cette première enquête a joué en quelque sorte le rôle d'enquête test, afin de pouvoir « ajuster » le questionnaire pour mettre en place un questionnaire définitif (à utiliser pour l'évaluation des ENT – Université Montpellier I, Université Montpellier II, CUFR de Nîmes) et afin de proposer une base qui sera utilisée pour observer les usages des ENT dans le cadre de l'UNR- Languedoc Roussillon. Par ailleurs, nous ne pouvons pas dire que les étudiants ne portent aucun intérêt au sujet traité : les entretiens informelles réalisés avec les étudiants sur le terrain ou encore le nombre de commentaires spontanés figurant sur les questionnaires, démontrent notamment un intérêt particulier pour un dispositif qui est conçu pour faciliter les usages. Voici quelques exemples des commentaires reçus :

« *C'est une très bonne initiative, mais il y a un réel manque de communication sur le campus....* » ; « *Disons que c'est déjà bien d'avoir un portail Internet, mais c'est loin d'être*

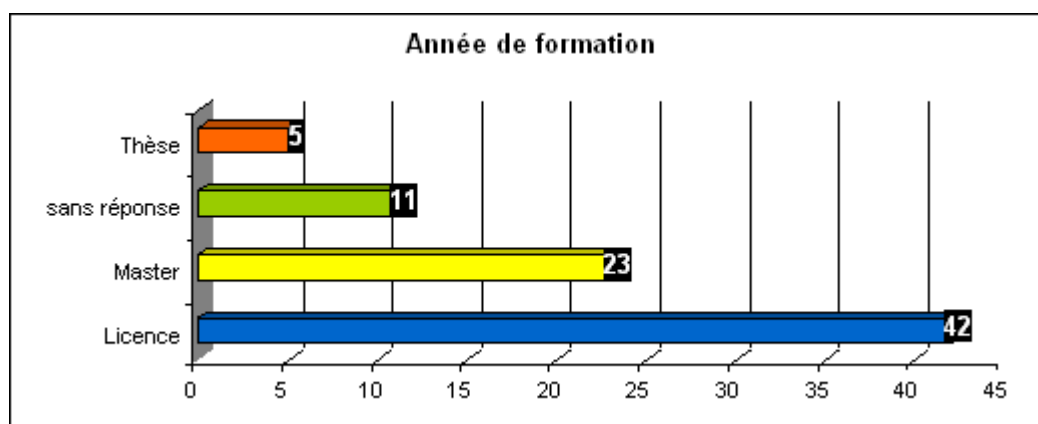
au point et nous sommes loin d'être informés correctement ! » ; « Je pense en ayant répondu à ce questionnaire, que je ne suis pas assez informé sur le campus de l'université et sur ce que l'on peut y trouver et c'est bien dommage ! » ; « Bonne initiative ! Vivement un complément d'information pour l'ENT. »

En ce qui concerne les deux autres hypothèses, elles peuvent être expliquées par les résultats de l'enquête.

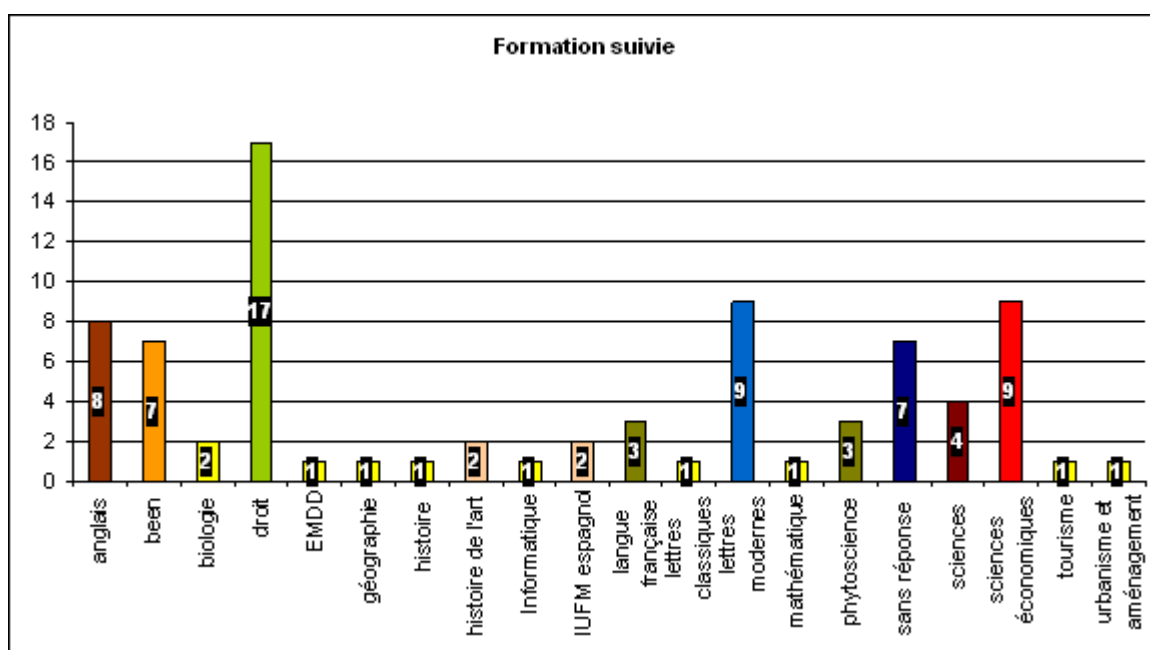
Le questionnaire de l'enquête comporte plusieurs thèmes qui visent à comprendre de manière concrète l'utilisation par les étudiants des ENT mais également de comprendre les raisons de ces usages effectifs. Les différents thèmes font référence à la possession d'un équipement informatique personnel, à la manière d'utilisation de cet équipement, à la connexion Internet, l'utilisation de l'équipement informatique de l'université, aux ressources mises en place par l'université pour favoriser l'utilisation des services en ligne... Un certain nombre d'informations qui nous semble indispensable afin de mieux comprendre l'appropriation du dispositif par les utilisateurs et les éventuels changements dus au processus d'innovation technologique et pédagogique mis en œuvre par l'ENT, mais également un certain nombre d'informations qui font référence aux trois processus : le vécu, le perçu et la mémorisation et qui interviennent dans la perception globale que le public cible a de l'utilisation du dispositif et donc de la perception de la satisfaction (dans le cadre de l'évaluation des ENT). Nous notons que la création d'un indice de satisfaction à travers de différentes échelles de mesure est l'une des pistes suggérées à la fin de notre contribution.

Comme nous l'avons déjà mentionné l'enquête par questionnaire a été réalisée auprès de 81 étudiants. Une analyse des résultats par tri croisés nous a permis de formuler les hypothèses de notre recherche. Les résultats obtenus sont intéressants sur plusieurs plans. Ici, nous présentons une partie des résultats d'enquête (comme souligné plus haut), partie qui se réfère directement aux usages effectifs, mais encore des résultats qui nous amènent à la question suivante : « Est-ce qu'on peut réellement parler d'usages effectifs et si oui de quel(s) type(s) d'usages ? ».

Le panel des personnes administrées s'étend sur une large plage de la population étudiante et comme nous le montrent les graphiques suivants, une large plage en ce qui concerne l'avancement dans les études (allant d'étudiants inscrits en Licence jusqu'en Doctorat) et la filière d'étude à l'UPVD.

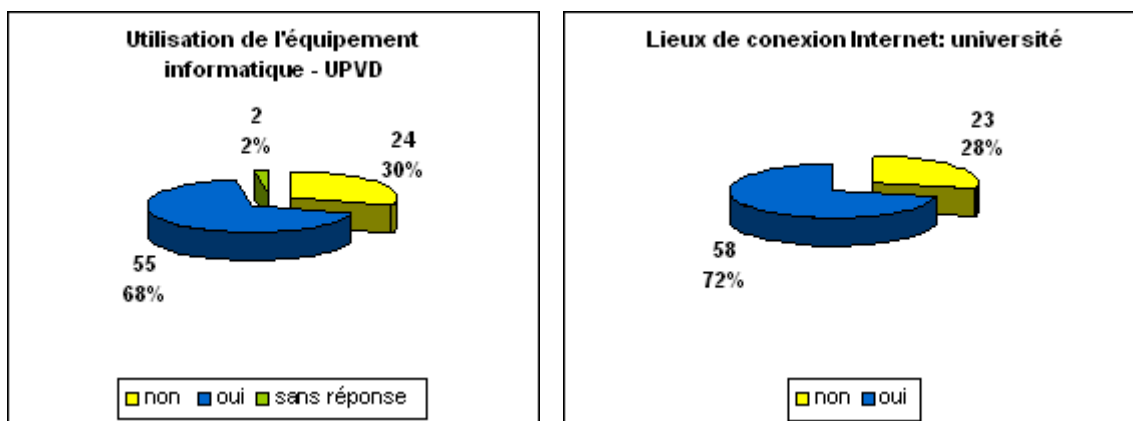


Graphique 1 : Année de formation



Graphique 2 : Formation suivie – filière

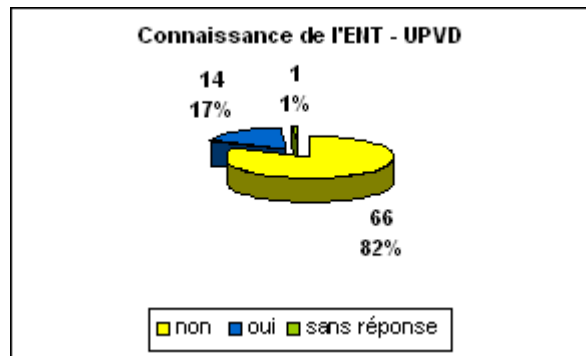
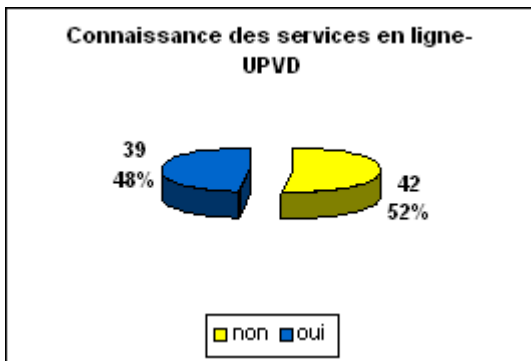
Nous notons que les 81 étudiants questionnés possèdent dans une très grande majorité un ordinateur personnel, notamment 58 d'entre eux, soit 72% ; 47 (soit 58%) d'entre eux ont une connexion Internet. Par ailleurs, comme le montre le graphique 3, 55 étudiants de l'échantillon d'enquête (soit 68%) déclarent utiliser l'équipement informatique de l'UPVD (parmi les 81 étudiants 43 utilisent les salles informatiques de l'université), mais encore 72% des étudiants (se référer au graphique 4) désignent l'université comme le lieu privilégié pour une connexion Internet.



Graphique 3 : Utilisation de l'équipement informatique Graphique 4 : Lieux de connexion Internet

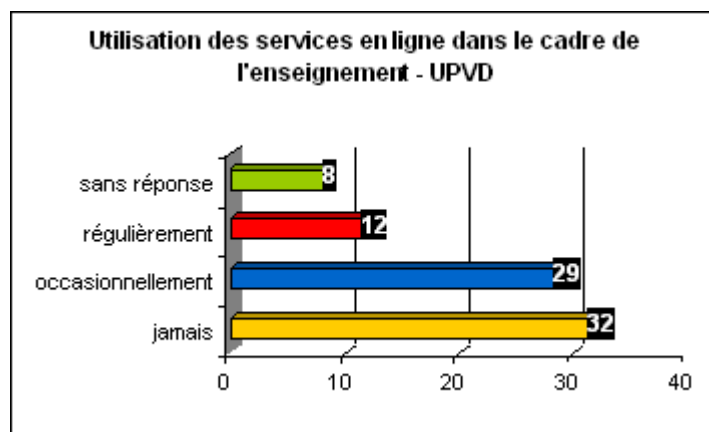
Ces résultats démontrent que la très grande majorité de la population enquêtée, n'a pas de difficultés pour pouvoir utiliser un équipement informatique (soit personnel, soit l'équipement de l'université, de la famille, des amis, les cybercafés...) et pouvoir accéder à Internet. Ces constats nous permettent de faire l'hypothèse suivante : l'accès au dispositif et sa « prise en main » ne sont pas liés au problème d'équipement. D'autant plus, les difficultés rencontrées lors des connexions à l'ENT ne sont pas techniques, mais essentiellement des problèmes de connexion, liés à une mauvaise utilisation du code personnel ou du mot de passe ou à une méconnaissance du fonctionnement du dispositif. D'autre part, ces résultats nous apportent également des informations en ce qui concerne l'utilisation des TIC (en terme d'habitude) par les utilisateurs - résultats qui ne sont pas présentés dans la présente contribution mais qui sont analysés dans le rapport d'enquête.

En ce qui concerne les services en ligne de l'université, les résultats de l'enquête nous semblent intéressants et parlants en terme de connaissances partagées sur les notions d'environnement numérique de travail en terme de pratiques – l'utilisation de l'ENT dans des tâches concrètes du « métier d'étudiant » (Projet PORTICES). Volontairement, nous avons fait le choix de poser la question qui concerne la connaissance des services en ligne (à ce stade du questionnaire il ne s'agit pas encore de l'utilisation) suivie d'une deuxième question qui concerne la connaissance de l'ENT de l'université de Perpignan. Comme nous le démontrent les deux graphiques qui suivent (graphiques 5 et 6), il existe une importante différence entre le nombre d'étudiants qui déclare avoir connaissance des services en ligne – 48%, et entre ceux qui connaissent l'ENT (la mise en place de cet environnement numérique, les différentes activités d'usages proposées ou encore l'utilité) - seulement 17%.



Graphique 5: Connaissance des services en ligne Graphique 6 : Connaissance de l'ENT UPVD

Il est important de noter le nombre d'étudiants qui se connectent à l'ENT – il représente 25 étudiants parmi les 81 questionnés, soit 31%. 39,5% des étudiants questionnés n'ont jamais utilisé les services en ligne dans le cadre de leur formation. 35,8% les ont utilisés de façon occasionnelle et seulement 12 d'entre eux (14,8%) de façon régulière. A une autre question qui concerne l'utilisation des services en ligne 31% des étudiants déclarent ne pas avoir utilisé les services en ligne de l'université. La majorité (55%) affirme utiliser une partie de ces services et seulement 4% déclarent utiliser la totalité des services. (Voir commentaire plus loin).



Graphique 7: Utilisation des services en ligne

Pour ceux qui ont déjà eu recours à l'utilisation des services en ligne dans le cadre de leur enseignement il s'agit essentiellement d'une recherche de supports de cours (33%) et de sujets corrigés (16%). Le travail de groupe concerne uniquement 7%, résultat qui est lié à un constat : il s'avère que les situations de collaboration entre des acteurs éloignés, qui travaillent

sur des lieux distincts, sont très rares en matière de pédagogie à l'université de Perpignan étant donné que la grande majorité des formations dispensées est en présentiel. Ainsi 52 étudiants (ce qui représente 64% des personnes questionnées) n'ont jamais eu l'occasion (pour l'année universitaire 2005-2006) de travailler en collaboration avec d'autres étudiants en utilisant les services en ligne.

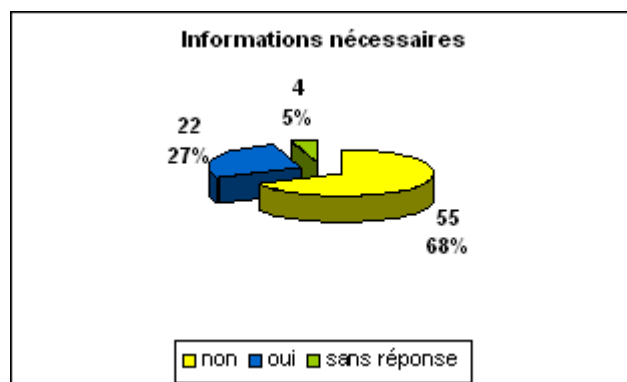
Par ailleurs, uniquement 12% des étudiants utilisent leurs adresses électroniques affectées par l'université. 83% utilisent régulièrement leurs adresses personnelles. Les raisons évoquées par les participants à notre enquête sont multiples, néanmoins trois raisons se détachent : « adresse personnelle plus simple » (18,5%), « adresse personnelle – question d'habitude » (environ 10%) et « adresse personnelle –antérieure » (6%). L'utilisation de l'adresse attribuée par université (pour 10%) est essentiellement motivée par l'échange de courriers électroniques avec les enseignants.

En effet, un des premiers outils nécessaires à une bonne utilisation d'un ENT repose sur l'adresse mail. Concernant l'adresse e-mail affectée à chaque étudiant dès son inscription à l'université, presque 10% des personnes interrogées n'ont jamais activé leurs adresses, 28% l'ont fait dès l'attribution de cette adresse, suivis d'environ 20% qui ont activée cette adresse uniquement au cours du premier semestre de l'année universitaire.

Un autre constat concerne le manque de communication sur les outils et les projets au sein de l'université : 68% déclarent ne pas avoir reçu les informations et les explications nécessaires (constat qui se répète tout au long de notre analyse) – graphique 8. Le problème majeur se résume par un manque d'information et comme démontré un peu plus loin dans notre rapport, un manque de communication dans le cadre d'usage de l'ENT.

Voici quelques commentaires :

- « on manque d'informations précises » ;
- « personne n'a pris le temps nécessaire pour en parler » ;
- « manque de temps et intérêt des gens » ;



Graphique 8 : Prise d'information et connaissance – services en ligne UPVD

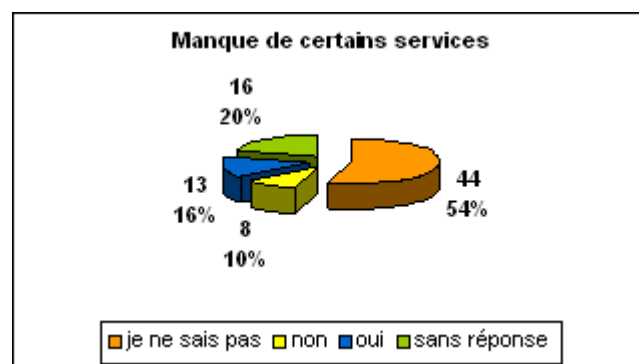
Très peu d'étudiants parmi ceux de notre échantillon déclarent connaître les différentes possibilités offertes par l'ENT. Par exemple, en ce qui concerne la possibilité de personnaliser son environnement numérique de travail, uniquement 5% de la population connaît et a utilisé cette fonctionnalité. Un nombre non négligeable d'étudiants (33%) découvre cette fonctionnalité au moment de l'enquête. En ce qui concerne les autres services en ligne et les possibilités offertes par l'ENT, le centre de langues UPVD est le service le mieux connu par les étudiants questionnés- par 65%, suivi par la bibliothèque ouverte, dite BOMLR-ET connue par 64% de la population questionnée. Pour mieux comprendre les usages il est nécessaire de faire un point sur les principales fonctionnalités utilisées lors des connexions à l'ENT. Ainsi nous notons que la connaissance d'un service accessible via l'ENT ne correspond pas obligatoirement aux activités d'usage. Par exemple, pour le service le mieux connu – le centre de langue- 40% des étudiants connaissent l'emplacement sur le campus du centre de langue, 21% y sont déjà allés (6% d'entre eux - au moins une fois), mais uniquement 17% connaissent la possibilité de faire des réservations en se connectant à l'ENT et encore moins d'étudiants (9%) ont déjà utilisé cette fonctionnalité : réserver un poste via l'ENT.

Les connexions à l'ENT de manière générale sont liées essentiellement à une prise d'information pour 17% des personnes questionnées et à une prise de cours (également pour 17%) et en troisième position (pour 9%)- une recherche d'informations pour approfondir les cours. Tous ces constats démontrent que les activités d'usage des différents utilisateurs s'expliquent par un objectif pédagogique : consulter les cours mis à disposition par les enseignants ou rechercher des informations complémentaires afin d'approfondir ces cours. Autrement dit, peu des fonctionnalités de l'ENT sont connues et donc utilisées.

Dans le même ordre d'idée 51% des personnes interrogées déclarent ne pas consulter le portail de l'université en période de vacances, donc les autres modes d'information restent prioritaires et liés aux habitudes. Ce dernier constat est validé en quelque sorte par la réponse que les étudiants donnent à la question : « Pensez-vous que les services en ligne utilisés, ont changé votre façon de travailler à l'université ? ». Une grande majorité, 70%, donne une réponse négative. Pour les 20% qui ont répondu par « oui », très peu donnent des précisions en ce qui concerne le service ou les services concernés. 8 personnes répondent à cette dernière question et pour 3 d'entre eux la possibilité de consulter les cours en ligne marque le début de ce changement.

Nous notons également que : 49% des étudiants interrogés affirment découvrir dans le questionnaire d'enquête au moins un service méconnu ou mal connu. 16% parmi ceux qui ont répondu affirment découvrir pour la première fois le dispositif lui-même : « L'ENT », ou encore 10 % des personnes ayant donné une réponse affirment découvrir au moment de l'enquête tous ces services numériques.

Un autre point à souligner : les étudiants questionnés ne peuvent pas nous donner des exemples de services qui pourraient éventuellement les inciter à utiliser les fonctionnalités proposées par l'ENT et qui pourraient par la suite entraîner un changement des habitudes de travail à l'université. 54% déclarent ne pas savoir si un ou plusieurs services en ligne peuvent leur permettre un usage plus fréquent de l'ENT.



Graphique 9: Services manquants

Nous observons que certaines réponses sont contradictoires ce qui peut être expliqué par l'ordre des questions (l'organisation des questions a subi des modifications pour le questionnaire définitif, comme mentionné plus haut), autrement dit, la question sur les connexions à l'ENT est précédée par des questions qui font références aux différentes

fonctionnalités du dispositif, ainsi certains étudiants répondent positivement - ils se rendent compte qu'ils connaissent le dispositif puisqu'ils sont amenés à utiliser certains services dans le cadre de leurs formations. Par ailleurs, un certain nombre parmi les utilisateurs questionnés se connecte pour consulter les cours en ligne ou consulter l'agenda sans savoir qu'il s'agit d'un environnement numérique et sans savoir à quoi correspond cet environnement numérique de travail. Précisons également qu'une partie des résultats d'enquête est difficilement exploitable et peu « parlante » pour une analyse statistique (ces résultats doivent être relativisés pour une telle analyse), mais néanmoins les résultats (également pris en considération dans l'étude) obtenus nous permettent de faire un certain nombre de constats et de comprendre les usages ou les pratiques réelles.

4. Quelques réflexions...

Ainsi, l'analyse des données des questions de l'enquête qui nous intéressent dans cette communication, nous permet de faire les constats suivants en ce qui concerne l'utilisation de l'outil en situation pratique. En réalité, ces conclusions sont des observations qui vont être affinées au fur et à mesure de l'avancement de notre étude et qui doivent être confrontées aux résultats des autres études menées dans le cadre du projet ENTICE. La **quasi-absence d'information entretient une confusion quant aux possibilités offertes par la plate-forme et par les différents services**. Cette absence d'information entraîne une **absence de connaissances partagées sur les notions d'environnement numérique de travail**. Ainsi, 61,5% des étudiants questionnés déclarent connaître les services en ligne de l'université de Perpignan mais ne pas avoir connaissance de l'ENT. Le manque d'information ou la méconnaissance du dispositif entraînent également une **difficulté pour cerner la nature de l'outil**, d'où **un faible usage de certaines fonctionnalités** et par conséquent **une difficulté de connaître les avantages de ce dispositif**. Le très grand nombre de non réponses (« sans réponse ») ne peut ne pas être pris en considération. Notamment, dans le contexte qui nous intéresse ces « non réponses » sont liées à la méconnaissance du dispositif, situation qui peut être étendue à un panel d'étudiant de l'UPVD beaucoup plus large que notre échantillon d'étude et se présenter comme **une situation représentative de l'appropriation de l'outil et de ses fonctionnalités**.

Pour revenir à la question posée un peu plus haut, nous posons une autre question: Est-ce qu'on peut parler d'un refus ou d'une certaine résistance de la part des étudiants à l'intégration de l'environnement numérique de travail et des différentes pratiques qui en

découlent ? En réalité, nous sommes un peu surpris par les résultats de l'enquête, notamment de la très faible utilisation des certaines fonctionnalités de l'ENT dans une période de déploiement de tous types de plateformes d'édition personnelle (ex : les blogs), d'un changement du comportement des utilisateurs et d'un usage croissant des TIC. Dans le même ordre d'idées, nous voulons faire appel à une définition de l'ENT faite par Jean-François Cerisier (2005 :1): « *Il est des termes qui s'installent rapidement dans le jargon d'une profession ou, plus généralement, trouvent leur place dans les codes langagiers d'un groupe social. Le syntagme nominal environnement numérique de travail (ENT) semble appartenir à cette catégorie.* » Les résultats de l'enquête montrent que l'ENT est peut-être connu dans le milieu professionnel de l'éducation, mais est méconnu ou très peu connu par les étudiants qui représentent l'un des utilisateurs finaux du dispositif et actuellement le terme est très loin de faire réellement partie du jargon de la « profession d'étudiant ». Ces constats nous font revenir à l'hypothèse citée plus haut, notamment concernant la méconnaissance du dispositif et des fonctionnalités proposées, mais encore l'absence de connaissances partagées portant sur les environnements numériques de travail (ENT). Ainsi, il nous semble important de poser la question autrement : Quels usages de l'ENT promouvoir ? ou encore Comment promouvoir ces usages ? Il s'agit aussi d'un travail sur les motivations des acteurs en faveur d'une réelle intégration des TICE et un changement du cadre pédagogique (une évolution dans les pratiques de transmission des enseignements est indispensable). Volontairement dans ce rapport, nous avons décidé de ne pas nous pencher sur les éventuels refus et ou résistances à l'intégration des ENT et du changement du cadre pédagogique des autres catégories d'utilisateurs du dispositifs – enseignants et personnel de l'Université de Perpignan. Les résultats de l'enquête menée montrent que pour que les étudiants prennent le dispositif en main et s'en servent réellement, des opérations de communication et d'information sont nécessaires – informer les étudiants de l'existence des outils et de leurs fonctionnalités. Proposer des opérations de communications et d'informations qui permettent un transfert des pratiques privées aux pratiques « scolaires » et vice-versa afin de susciter l'intérêt des étudiants et de démontrer l'intérêt du dispositif et des différentes fonctionnalités. Bien évidemment, d'autres points doivent être améliorés et d'autres préconisations peuvent être faites, pour que l'ENT prenne un sens particulier pour tous les acteurs de l'université et relève le défi éducatif. D'autres préconisations sont proposées dans le rapport final de l'enquête.

5. Quelques pistes...

Afin d'aller encore plus loin dans l'analyse des usages d'un ENT il nous semble qu'une telle enquête quantitative par questionnaire devrait être enrichie, afin de dépasser ce cadrage à « court terme ».

Premièrement, dans le cadre de la recherche menée avec Jean-Louis Monino et le laboratoire TRIS- UFR des Sciences Economiques, université Montpellier 1 une réflexion est engagée sur la mise en place des grilles de critères qui permettent l'évaluation des ENT en éditant un indice de satisfaction. Ainsi, nous visons à la fois une perception globale que le public cible a du dispositif mis en place, mais aussi une mesure de la satisfaction tout en prenant compte des processus de vécu, de perçu et de mémorisation qui influencent le processus de formation de la satisfaction. Cette approche permettra de prendre en considération l'antériorité des usages – les expériences personnelles des personnes interrogées, mais également de mieux rendre compte des modifications des pratiques au cours du processus d'innovation - suivre les échanges d'informations et prendre en compte la durée de la période d'utilisation du dispositif et la fréquence d'utilisation des services et ainsi suivre l'évolution des pratiques émergentes. Cette réflexion de création d'un indice de satisfaction sera poursuivie et la mesure de la satisfaction exploitée dans la suite de la recherche entreprise.

Deuxièmement, il nous semble intéressant de proposer un deuxième angle d'analyse – une approche qui pourrait être exploitée dans la continuité de l'étude sur les usages des ENT et l'évaluation des ENT. Il s'agit d'une proposition qui se rapproche de l'observation du comportement des différents acteurs et de la méthodologie de confrontation préconisés par Chantal Charnet dans le cadre du projet ENTICE (Charnet C., "*Des usages attendus aux usages effectifs dans l'ENT de l'UNR-Languedoc Roussillon*", 2005). En réalité, notre objectif est de permettre par l'observation le repérage de phénomènes qui n'auraient pas surgi dans l'enquête qualitative par questionnaire et ainsi de repérer les éventuels écarts entre ce qui est dit et le comportement opératoire dans une situation d'utilisation du dispositif.

Ainsi, nous proposons une méthode qui aborde l'évaluation des ENT par la situation de consultation de l'objet : connexion à l'ENT et utilisation des différents services numériques. La méthode préconisée est celle du test-évaluateur - une méthode qui permet de réfléchir l'évaluation sous un angle interactionniste. La méthode s'articule autour de la notion de « confrontation des intentions » : les intentions de l'utilisateur (le sujet internaute) et les intentions de l'objet (penser l'outil comme un type d'actant, un être intentionnel, porteur des intentions qui président à sa réalisation) –donc, un premier point et une première particularité

à souligner est la mise en évidence des intentions de chacun des acteurs de la navigation. Nous considérons l'objet multimédia comme un objet qui existe en permanence et qui simule des comportements humains, mais en même temps se caractérise par un mode de fonctionnement autonome. Cet objet porte les intentionnalités humaines et les fonctionnalités données par l'homme ; il s'agit d'objet qui rentre en interaction et qui est porteur d'intention et grâce à l'autonomie dont il est doté, il s'adapte à celui qui l'utilise. La méthode permet d'observer le comportement opératoire de l'utilisateur afin d'identifier les difficultés ou les facilités d'accéder à l'information recherchée (identifier les variations des intentions dans la situation de navigation)- une deuxième particularité est l'observation du parcours de navigation- l'intention se constitue dans l'action. Durant la navigation, il est demandé à l'utilisateur de verbaliser son comportement opératoire, soit à haute voix tout au long de la navigation soit à *posteriori* de la navigation ; cette spécificité de la méthode nous permet d'observer les actions de l'utilisateur mais également ses intentionnalités et ses attentes – troisième spécificité : prise en compte des commentaires de l'utilisateur.

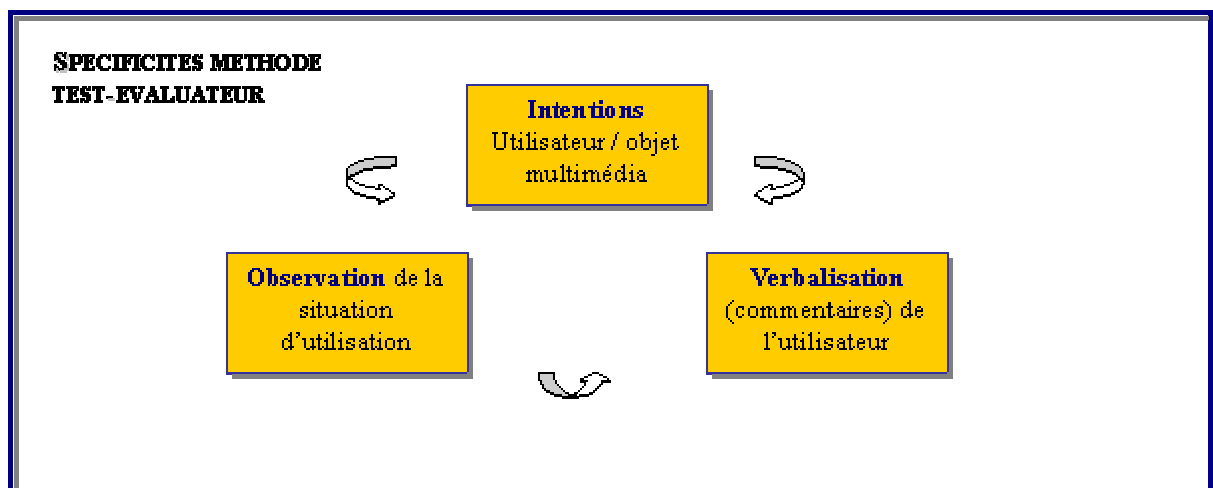


Figure 1 : Spécificités de la méthode du test-évaluateur

L'étude du corpus constitué (par les films enregistrés à cette occasion durant la navigation des sujets) propose une analyse des différents usages de l'espace de travail et des différents services consultés (prise en compte des éléments émergents des différents tests-évaluateurs). La particularité des tests-évaluateurs menés pour la collecte de données est d'obtenir d'un côté dans l'enregistrement une partie des observables de la recherche qui est la navigation de l'internaute et d'un autre côté l'autre partie des observables –les commentaires des internautes lors de la navigation.

Par ailleurs, une méthodologie de la confrontation pourrait être pratiquée : une comparaison et confrontation entre les résultats d'une enquête quantitative sur les usages des ENT et l'observation de situations de pratiques afin de repérer les éventuels écarts et faire émerger des usages effectifs. Bien évidemment cette deuxième proposition doit être affinée et les modalités d'enquête et les modalités de conduite des tests-évaluateurs précisées.

6. Conclusion

Il nous semble qu'une telle approche nous propose de réfléchir l'évaluation sous un angle interactionniste, nous permet de mener à la fois une étude à des fins d'évaluation (applications concrètes en se centrant sur des critères d'utilité et d'utilisabilité) et à des fins de recherche (comprendre les usages et être le point d'entrée pour modifier les modes de questionnement sur les usages).

Bibliographie

Auziol E., (1996). « *L'analyse intentionnelle* ». In Mucchielli A (dir.), Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines, Paris, Armand Colin.

Auziol E., (en collaboration avec Brunel J.). (2005). « *Pour une approche communicationnelle et intentionnelle de l'évaluation des objets multimédias* ». Communication au colloque l'IPSI Tunis.

Charlier B. et Bonamy S., (2002). « *Apprivoiser l'innovation* » in Technologie et innovation en pédagogie : dispositifs innovants de formation pour l'enseignement supérieur. Charlier B. et Peraya D., (eds.), Bruxelles, De Boeck.

Charnet C., (2005). "*Des usages attendus aux usages effectifs dans l'ENT de l'UNR-Languedoc Roussillon*". Actes des 5 et 6èmes Rencontres Réseaux Humains / Réseaux Technologiques. Poitiers et La Rochelle, 16 et 17 mai 2003 – 25 et 26 juin 2004. "Documents, Actes et Rapports pour l'Education", CNDP, p. 123-132. Consulté en octobre 2006, <http://edel.univ-poitiers.fr/rhrt/document692.php>

Cerisier J-F., (2005). « *ENT : quels environnements et pour quel travail ?* ». Actes des 5 et 6èmes Rencontres Réseaux Humains / Réseaux Technologiques. Poitiers et La Rochelle, 16 et 17 mai 2003 – 25 et 26 juin 2004. "Documents, Actes et Rapports pour l'Education", CNDP, p.9-16. Consulté en octobre 2006, <http://edel.univ-poitiers.fr/rhrt/document609.php>

Monino J-L., Cavanga E. et Dumazert J-M. (n.d.) « *Une réflexion sur la mesure de la satisfaction* ».

Monino J-L. et Cavanga E.(1999).« *Indice de satisfaction : conceptualisation et mise en application dans le cadre de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Montpellier* ».Revue Modulad, N°22. Consulté en octobre 2006, <http://www.rocq.inria.fr/axis/modulad/archives.html>

Mongeot N., (2005). « *Le développement des TICE et du dispositif de travail collaboratif dans l'enseignement supérieur. Observation d'un processus d'innovation en cours : le projet Dokéos de l'université de Perpignan* », Mémoire (Master Professionnel Sciences du langage : Gestion de connaissances, apprentissages, formation, formation ouverte et à distance)sous la direction de Bruno Bonu.

Mucchielli A (dir.),(1996). « *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines* », Paris, Armand Colin.

Perret J-F. et Probst I., (2005). « *De l'usage des environnements numériques de travail dans des écoles professionnelles en système dual de formation* ». Actes des 5 et 6èmes Rencontres Réseaux Humains / Réseaux Technologiques. Poitiers et La Rochelle, 16 et 17 mai 2003 – 25 et 26 juin 2004. "Documents, Actes et Rapports pour l'Education", CNDP, p. 133-143. Consulté en octobre 2006, <http://edel.univ-poitiers.fr/rhrt/document707.php>

Turolla S. et Mathonnet P., (2006) « *Résultats de l'enquête 2005-2006 sur l'usage des environnements numériques de travail par les étudiants de Montpellier 3* ». Laboratoire TRIS et IDATE Consulting&Research. Réf : D30149/2006.

Quéré L. et De Fornel M., (2000) (dir.), « *La logique des situations* », Paris, Editions de l'EHESS.