



HAL
open science

Comprendre les dynamiques communicationnelles dans les dispositifs de formation ouverte et à distance : l'apport de l'architecture de l'information

Ghislain Chasme

► To cite this version:

Ghislain Chasme. Comprendre les dynamiques communicationnelles dans les dispositifs de formation ouverte et à distance : l'apport de l'architecture de l'information. Septièmes Rencontres Jeunes Chercheurs en EIAH (RJC EIAH 2018) , Apr 2018, Besançon, France. sic_01855689

HAL Id: sic_01855689

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01855689v1

Submitted on 8 Aug 2018

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.

Comprendre les dynamiques communicationnelles dans les dispositifs de formation ouverte et à distance : l'apport de l'architecture de l'information

Ghislain Chasme¹

¹ Université de Rouen Normandie, Laboratoire GRHIS EA3831
ghislain.chasme@univ-rouen.fr, <https://orcid.org/0000-0002-4273-9482>

Résumé. Quelle est l'influence de l'architecture de l'information, dans les dispositifs de formation ouverte et à distance (FOAD), sur les communications des concepteurs vers les utilisateurs ? Cette communication présente une démarche d'analyse qualitative en cours de mise en œuvre dans le cadre d'une thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication ; elle est menée en deux phases : prélèvement, sur un corpus de parcours de FOAD, des indices liés à l'architecture de l'information : utilité, utilisabilité et acceptabilité notamment, et, entretien individuel auprès des membres des équipes de concepteurs pour comprendre l'influence de l'architecture de l'information sur leur système de représentations. Le terrain retenu est le dispositif M@gistère qui est dédié à la formation continue des enseignants. Un tel travail nous permettra, notamment, d'élaborer un cadre de description des parcours.

Mots-clé : Architecture de l'information, design de l'information, design pédagogique, dispositif socio-technique.

1 Introduction

Notre intention est de poser ici la question de l'architecture de l'information dans les dispositifs de formation ouverte et à distance -FOAD- : quelle est son apport dans les dynamiques communicationnelles entre concepteurs et utilisateurs ? Quelle est son influence sur le système d'intention des concepteurs, sur l'acte de médiation ou encore sur l'articulation entre contrainte et liberté dans ces dispositifs ?

Cette communication présente une démarche d'analyse qualitative en cours de mise en œuvre dans le cadre d'une thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication. Nous sommes conscient que notre système de représentations véhicule un « substrat idéologique » [1] qu'il nous appartiendra de rendre le moins prégnant possible. Pour cela, nous décrivons dans un premier temps nos cadres théoriques organisés essentiellement autour des notions d'architecture de l'information et de dispositif de FOAD, avant d'exposer notre démarche méthodologique.

2 Cadres théoriques

2.1 L'architecture de l'information dans les dispositifs de formation ouverte et à distance

L'architecture de l'information vise à structurer les espaces informationnels pour rendre l'information claire et facilement accessible [2]. Il est vrai que cette notion s'est forgée progressivement, à partir du milieu du XX^e siècle, même s'il ne nous a pas échappé que les dispositifs de repérage et d'organisation de l'information se constituent depuis au moins l'apparition des premiers systèmes d'écriture, quelques 3000 ans avant notre ère [3]. Pour faciliter l'accès à l'information, il importe pour les concepteurs de dispositifs de FOAD de structurer leurs contenus pour en faciliter le repérage et d'adapter ces contenus aux actes d'apprentissage recherchés et aux tâches qu'ils destinent à l'apprenant. Il importe également pour ces concepteurs d'avoir une forme d'empathie pour comprendre les sensations éprouvées par l'apprenant quand il est confronté au dispositif, c'est-à-dire de prendre en compte son expérience utilisateur. L'expérience utilisateur (UX) est une notion qui a été convoquée dans la production scientifique dès les années 1970, mais c'est Donald Norman, professeur de psychologie cognitive et créateur pour l'entreprise Apple du *User Experience Architect's Office*, qui a contribué à la développer au début des années 1990, en prônant une approche globale, qui donne la part belle au ressenti de l'utilisateur, plutôt qu'au seul design d'un produit ou service [4]. Ces principes reposent sur une réflexion sur les choix à opérer en matière de design.

La logique de design a émergé avec l'ère industrielle et la diffusion des objets à grande échelle. Le design est un « système de formes et d'objets appelés à être diffusés dans l'espace de la communication, comportant une certaine valeur symbolique liée à la fonction sociale qu'ils exercent. Le design représente une médiation entre l'usage individuel des objets et des formes qu'il produit et la norme sociale qui leur donne leur statut et leur signification... » [5] : 181). Le design d'un objet ou service provient donc d'une intention de communiquer ; c'est un des outils de ce que Lamizet et Silem nomment la « communication médiatée », c'est-à-dire à grande échelle, qui s'appuie sur des principes de diffusion, de reproduction et de fonctionnalité. Cette acception a, selon nous, ses limites, en ce sens qu'elle donne la prime à la norme sociale à laquelle l'utilisateur doit s'adapter ; elle concerne en effet essentiellement le design industriel. Le terme anglais *information design*, peut quant à lui relever de deux acceptions en français : « design d'information » qui tient compte essentiellement des aspects graphiques, ou « design de l'information » : « l'ensemble des méthodes de mise en forme de l'information au sens large » [6]. Un dispositif de FOAD nous semble relever de ces deux aspects, ce qui signifie que les concepteurs doivent trouver un équilibre entre les aspects esthétique et fonctionnel. Enfin, quand le design est orienté utilisateur, l'attention est portée non plus uniquement sur la tâche que doit réaliser l'apprenant ou le formateur, mais également sur l'interaction qu'il peuvent avoir avec l'objet : comment le comprennent-ils ? Comment l'appréhendent-ils ? Que résulte-t-il de l'utilisation qu'ils en font et qu'est-ce qu'ils en retirent comme bénéfice [7] ?

Au final, il nous semble que les notions d'utilité, d'utilisabilité et d'acceptabilité, telles que définies par des ergonomes ou encore des cognitivistes, résumant parfaitement les lignes précédentes. L'utilité permet en effet de déterminer si l'utilisateur peut parvenir à atteindre ses objectifs, en utilisant le dispositif ; il s'agit ici de questionner l'utilité pédagogique du dispositif, autrement dit, de vérifier la cohérence entre les objectifs d'apprentissage définis par les concepteurs et le contexte des utilisateurs. L'utilité prend donc en compte la mise en œuvre de processus cognitifs tels la compréhension, l'analogie, l'élaboration d'hypothèses et celle de processus méta-cognitifs [8]. L'utilisabilité s'intéresse quant à elle à la facilité d'utilisation et d'apprentissage procurée par le dispositif ; elle constitue une « frontière entre utilité potentielle et utilité réelle » [9] et peut intégrer des aspects hédoniques ou émotionnels. Enfin, l'acceptabilité concerne la cohérence entre les valeurs portées par le dispositif et celles de l'apprenant [8].

2.2 Le dispositif de FOAD, instance de communication

Depuis les travaux de Foucault, la notion de dispositif a fait l'objet de nombreuses discussions dans les sphères scientifiques. Nous considérons, comme Peraya, un dispositif comme « ... *une instance, un lieu social d'interaction et de coopération possédant ses intentions, son fonctionnement matériel et symbolique enfin, ses modes d'interaction propres. L'économie du dispositif - son fonctionnement- déterminée par les intentions, s'appuie sur des moyens matériels, technologiques, symboliques et relationnels qui modélisent les comportements et les conduites sociales (affectives et relationnelles), cognitive, communicatives des sujets.* » [10]. Si le dispositif modélise les comportements et les conduites sociales, il importe alors de trouver dans les dynamiques communicationnelles un équilibre entre besoin de régulation et liberté de choix de l'individu. Nous distinguons ainsi avec Wolton deux dimensions de la communication : la perspective fonctionnelle qui privilégie les aspects économiques et techniques et la perspective normative qui privilégie les aspects humanistes et démocratiques ; communiquer, c'est en effet partager un minimum de valeurs avec l'Autre [11].

Tout ceci pose la question de la médiation dont l'idée est, selon Liquète, de « *faire se rencontrer des intentions de communication* », et de « *faire du lien entre énonciateur et récepteur* ». La médiation est également un lieu de rencontre entre : le collectif et l'individuel ou encore l'institution et ses publics. Le médiateur fait donc autorité au regard des récepteurs [12], à charge pour ces derniers de confronter cette autorité à leur propre expérience, pour trouver un sens au dispositif. Or, dans les dispositifs de FOAD, la communication est essentiellement médiatisée, c'est-à-dire supportée par la technique. Pour autant, médiatiser des contenus ne suffit pas ; il importe également de médiatiser la relation pédagogique. Il nous semble alors que l'architecture de l'information peut contribuer à donner du sens à un dispositif de FOAD, en favorisant des usages, plutôt que de la simple utilisation.

L'utilisation d'un objet s'inscrit en effet dans l'interaction directe avec cet objet, à un moment donné. Il peut alors être intéressant de relever l'adéquation entre les utilisations possibles d'un environnement de FOAD dans un contexte donné, et les choix

faits, notamment en matière de design, par les concepteurs pour que cet environnement soit efficace dans le contexte donné. L'usage quant à lui comporte une épaisseur sociale, en ce sens qu'il s'inscrit dans des habitudes personnelles et collectives. L'usage implique également une forme d'appropriation de l'objet ; pour cela, le poids de l'utilisateur doit être significatif [13] dans le processus de conception d'un environnement de FOAD. Pour sa part, Madeleine Akrich, en se fondant sur une hypothèse sémiotique, définit un objet technique comme « *un scénario, un script, définissant un espace, des rôles, et des règles d'interaction entre les différents acteurs (humains et non-humains) qui viendront incarner ces rôles* » ; elle met en avant les techniques utilisées par les concepteurs pour se représenter les utilisateurs ; elles sont implicites -il s'agit d'un « *utilisateur virtuel* » représenté de manière indirecte à travers l'expérience des concepteurs eux-mêmes ou celle de leurs proches, ou alors au travers de l'avis d'experts qui connaissent les usages visés- ou explicites -il s'agit d'un « *utilisateur partiellement virtuel* » représenté de manière directe à travers des enquêtes ou encore au travers des avis qu'il peut émettre, si cette possibilité lui est offerte- [14]. Cette approche, qui relève de la sociologie des usages, nous permet de poser une focale sur les relations entre utilisateurs et concepteurs ; mais au-delà de la simple représentation, l'utilisateur peut jouer un rôle actif ; Madeleine Akrich observe ainsi quatre formes de cette activité : le déplacement, l'adaptation, l'extension et le détournement [15]. Ces formes d'activités prouvent que les « *scénarios* », ou les « *scripts* » inscrits dans les environnements de FOAD sont souvent incomplets ; pour autant, ils constituent bel et bien des moyens pour leurs concepteurs de configurer des usages. Ils doivent donc receler de souplesse et de flexibilité pour que l'utilisateur puisse s'inscrire à son tour dans l'objet.

2.3 Questions et posture de recherche

Notre idée est donc de comprendre les mécanismes d'un processus communicationnel situé dans la logique de la conception d'un dispositif de FOAD, et pour y parvenir, d'analyser en contexte une forme de communication médiatisée par les opérations de design. Au nombre des questions qui ont retenu notre attention : quelle est la perspective communicationnelle privilégiée par les concepteurs : la fonctionnelle ou la normative ? Quelles sont les représentations qui nourrissent le système d'intentions des concepteurs ? Le script qui constitue le dispositif de FOAD relève-t-il d'un équilibre entre régulation et liberté de choix pour que l'utilisateur puisse y jouer un rôle actif ? Pour comprendre ces principes communicationnels, il nous semble pertinent de partir du sens que donnent les concepteurs de dispositifs de FOAD à leurs actions. Notre démarche se veut donc empirique, en ce sens qu'elle s'appuie sur les énoncés produits par les concepteurs, et subjective car elle s'appuie d'une part sur notre propre expérience et la lecture que nous ferons du terrain et d'autre part sur le « *processus de contextualisation primaire* », c'est-à-dire la lecture que font les acteurs de ce terrain des situations auxquelles ils sont confrontés [16]. Notre démarche est donc qualitative et s'inscrit dans la perspective compréhensive. Elle est prévue en deux phases : une phase 1 d'analyse de dispositifs et une phase 2 d'entretien auprès des concepteurs de ces dispositifs.

3 Démarche méthodologique et terrain

3.1 Relève d'indices liés à l'architecture de l'information et recueil du point de vue des concepteurs

Lors de la phase 1, nous analysons un corpus issu d'un dispositif de FOAD afin de repérer la nature des choix faits en matière de design, notamment ce que ces choix recèlent en matière d'utilité, d'utilisabilité et d'acceptabilité, et ce qu'ils dénotent en matière de représentation de l'utilisateur et de l'apprentissage à distance. Lors de cette phase, la collecte de données relatives à l'utilisabilité des dispositifs s'appuie sur les critères ergonomiques de Bastien et Scapin [17]. Pour questionner l'utilité des dispositifs, nous collectons des données relatives à leur positionnement pédagogique et à l'adéquation entre les objectifs annoncés et les postures pédagogiques affichées. Enfin, les indices liés à l'acceptabilité sont relatifs à la prise en compte des utilisateurs, à la manière dont ils sont accompagnés et au degré de liberté dont ils disposent. Ces données issues de la phase 1 font l'objet d'une analyse compréhensive par la méthode de « contextualisation situationnelle panoramique » [16]. Cette méthode a déjà été mobilisée pour l'analyse qualitative de sites Web [18], mais à notre connaissance elle n'a pas encore été mobilisée pour étudier les communications des concepteurs vers les utilisateurs d'un dispositif de FOAD.

Lors de la phase 2, nous menons un entretien individuel auprès de chaque concepteur de dispositif pour repérer ses représentations en matière de design de l'information pédagogique et confronter ces représentations aux choix perçus dans la phase 1. Il s'agit donc pour nous de trianguler des données « *étiques* », issues de la phase 1 et des données « *émiques* » [19] issues des entretiens, pour constater les points de convergence et de divergence entre les deux sources.

3.2 Présentation du terrain

Le terrain retenu est le dispositif M@gistère¹ qui relève du ministère de l'Éducation nationale et est dédié à la formation continue des enseignants ; il est organisé en parcours. Un parcours consiste en la mise en place d'un scénario d'apprentissage accompagné de ressources et d'activités, pour atteindre un objectif particulier, pour un public donné ; c'est donc, pour les utilisateurs, un point d'interaction avec le dispositif. Ce dispositif est envisagé à l'échelle micro (interactions de l'utilisateur avec un parcours), méso (interactions de l'utilisateur avec un système de parcours) ou macro (interactions de l'utilisateur avec l'organisation sociale qui communique à travers le dispositif de FOAD, ici le ministère de l'Éducation nationale) Quant aux acteurs de la conception, ils sont envisagés avec les mêmes variables d'échelle : micro (formateurs), méso (concepteurs pédagogiques) ou macro (prescripteurs).

Notre corpus a pour point de départ des parcours conçus pour servir de support à la formation continue des enseignants du second degré. Ces parcours sont soit nationaux, dans ce cas ils émanent d'institutions, comme le ministère de l'Éducation nationale, soit mutualisés, dans ce cas, ils émanent d'institutions locales, les académies.

1 <https://magistere.education.fr/>

Ces parcours sont enfin soit entièrement à distance, soit hybrides, c'est-à-dire qu'ils mêlent distance et périodes de regroupement « en présentiel ». À ce stade, nous projetons donc l'analyse de quatre parcours ; si le matériau recueilli est suffisant pour une analyse qui permette de vérifier nos hypothèses et de répondre à notre problématique, nous nous contenterons de cet échantillon. Dans le cas contraire, nous procéderions à l'analyse de quatre parcours supplémentaires.

4 Conclusion

Nous avons présenté nos cadres théoriques organisés autour des notions d'architecture de l'information et de dispositif de formation ouverte et à distance, puis présenté notre démarche méthodologique organisée en deux phases complémentaires.

Au nombre des résultats attendus, évoquons une mise en évidence des traits structurants du dispositif M@gistère qui repose certes sur des logiques pédagogiques mais également sur des logiques professionnelles, économiques, organisationnelles, institutionnelles, voire techniques. Nous attendons notamment des éclaircissements sur le degré de souplesse du dispositif, l'articulation pouvoir-bienveillance, et les possibilités d'inscription de l'utilisateur, entre déplacement, adaptation, extension et détournement. Nous attendons enfin une compréhension du système de relations entre les différents concepteurs, qu'ils relèvent des échelles micro, méso ou macro. Un tel travail nous permettra en outre d'élaborer un cadre de description des parcours, ce qui nous aidera à en établir une typologie.

Références

1. D. Douyère, De la recherche en communication : matérialité, critique et idéologie(s), *Questions de communication*, 2016, p : 195
2. A. Resmini, L. Rosati, A Brief History of Information Architecture, *Journal of Information Architecture*, 2011, p : 33
3. G. Chasme, Les outils de repérage de l'information : chronologie, *FormADist*, 2016, <https://formadist.hypotheses.org/25> (consulté en février 2018)
4. A. Tabard, A. Mille, L'expérience utilisateur, UX, *Architecture de l'information : Méthodes, outils, enjeux*, De Boeck, 2015, p : 139-160
5. B. Lamizet, A. Silem, Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication, *Ellipses*, 1997, p : 181-183
6. L. Vollaire, Le design d'information, *Communication et langages*, 1997, p : 35
7. D. Norman, *The design of everyday things*, Basic Books, 2013, p : 8-10
8. A. Tricot, F. Plégat-soutjis, J.-F. Camps, A. Amiel, G. Lutz, A. Morcillo, Utilité, utilisabilité, acceptabilité : interpréter les relations entre trois dimensions de l'évaluation des EIAH, *Environnements Informatiques pour l'Apprentissage Humain, ATIEF*, 2003, p : 391-402
9. B. Senach, Évaluation ergonomique des interfaces homme-machine : une revue de la littérature, *Rapport de recherche*, 1990
10. D. Peraya, Médiation et médiatisation : le campus virtuel. *Hermès, La Revue*, 1999, p : 153

11. D. Wolton, Information et communication: dix chantiers scientifiques, culturels et politiques, Hermès, La Revue, 2013, p : 175
12. V. Liquète, Médiations, CNRS éd., 2010, p : 10-11
13. F. Jauréguiberry, S. Proulx, La mutation récente des études d'usage, Usages et enjeux des technologies de communication, ERES, 2011, p : 78-101
14. M. Akrich, De la sociologie des techniques à une sociologie des usages. Techniques et culture, 1990, p : 83
15. M. Akrich, Les utilisateurs, acteurs de l'innovation, Sociologie de la traduction : Textes fondateurs, Presses des Mines, 2013, p : 253-265
16. A. Mucchielli, C. Noy, Approches constructivistes, A. Colin, 2005, p : 23, 83-112
17. C. Bastien, D. Scapin, Ergonomic criteria for the evaluation of human-computer interfaces, Rapport de recherche, 1993
18. V. Méliani, M.-C. Heid, La sémiotique situationnelle appliquée à l'évaluation qualitative de sites web, Actes du 2ème colloque international francophone sur les méthodes qualitatives, Université de Lille, 2009
19. J.-P. Olivier de Sardan, (1998) Émique, L'Homme, 1998, p : 151