

L'USAGE DU MULTIMÉDIA DANS L'ENSEIGNEMENT

Alain BOULDOIRES

INTRODUCTION

Notre souci est de montrer la complexité de cette problématique sans éprouver la nécessité de donner raison aux uns ou aux autres (qu'ils soient théoriciens ou praticiens). L'intégration du multimédia dans l'enseignement se situe au croisement de plusieurs disciplines qu'il faut bien énoncer. Plutôt que d'isoler cette problématique communicationnelle, nous proposons de la mettre en « constellation » avec d'autres disciplines. Pour chaque discipline nous indiquerons le mot-clé qui correspond à la problématique qui nous importe :

- *histoire des techniques* : convergence ;
- *économie* : industrialisation de la formation ;
- *sciences de l'éducation* : institutionnalisation ;
- *psychologie cognitive* : appropriation ;
- *sociologie des usages* : logique de l'usage.

L'USAGE COMME CHAMP D'ÉTUDE

Prendre comme sujet d'étude les usages est un objectif ambitieux et difficile. Il suppose de dépasser la simple observation du consommateur de l'optique techniciste à travers un appareillage statistique ne rendant que l'aspect quantitatif de l'usage. Des processus mal connus de rejets et de détournements peuvent alors apparaître à l'observateur attentif.

L'usage étant individualisé, l'usager ne constitue pas un groupe social facilement analysable. La représentativité des usagers est difficile à mettre en évidence. Non représentés, les étudiants n'expriment pas leurs attentes ou leurs suggestions en ce qui concerne l'autoformation multimédia.

L'étude des rapports d'usage est évidemment loin des approches quantitatives des statistiques. Il s'agit d'approches qualitatives qui s'intéressent à la signification de ces usages. L'œuvre de Michel de Certeau est en cela pionnière et très éclairante.

On ne peut réduire l'usage du multimédia, comme celui des autres nouvelles technologies de la communication, à des fréquences d'utilisation et se contenter d'offrir un libre accès à ces outils. On ne peut analyser l'usage en dehors de son contexte. La situation détermine une part du rapport homme-machine. Cette situation est caractérisée par l'individualisation.

L'interactivité des nouvelles technologies transforme les modes de faire. La tentative de créer un lien avec l'utilisateur par l'interactivité des outils multimédias rendent encore plus capitale la nécessité d'enquêter sur le contexte concret de l'usage, sur le sens généré par l'usage et sur la stratégie de l'utilisateur dans sa négociation avec l'objet technique. L'interactivité visant à rendre l'utilisateur le plus actif possible, la mise à disposition des outils multimédias doit faire l'objet d'une étude sur les moyens d'utilisation des ressources (navigation, recherche, traitement, structuration de l'information).

Les périphériques sont des moyens privilégiés de domestication de l'ordinateur. Ils permettent une certaine familiarisation et un certain contrôle de l'appareil. Cette domestication à la fois concrète et symbolique met en contact les gestes de l'homme et le langage de la machine. Cette relation, pour être complète, suppose l'acceptation de ce langage et de la logique du système. La souris, le clavier, l'écran, etc. mettent en contact l'objet technique et l'utilisateur et génèrent des gestes, des pratiques, des manipulations précises.

Un champ d'étude s'ouvre devant nous consistant à rechercher quels sont les rapports d'usage que les étudiants développent avec l'ordinateur multimédia. Étudier l'usage ce n'est pas seulement étudier l'utilisation des technologies, c'est étudier aussi les comportements, les attitudes et les représentations des individus.

Il y a souvent, en effet, un décalage entre l'usage prescrit et l'usage réel. Un inventaire des usages réels est à réaliser tant ils peuvent être différents de ce qu'on imagine.

La production industrielle standardisée est aveugle aux usages et éloigne les contenus des situations d'enseignement. Il est illusoire de produire une fois pour toutes un modèle universel dans le domaine de

l'enseignement. La prise en compte de la diversité des usagers passe par la connaissance du public et la recherche de son autonomie (étude de son comportement).

Une approche pourrait consister en la description méticuleuse des rapports d'usage entre l'objet technique et l'utilisateur. Cette observation doit permettre d'atteindre une autre dimension qui est la représentation de l'utilisateur construite tout au long de ce rapport avec l'univers technique.

La présence de la médiation technique dans l'activité quotidienne marque un changement dans la représentation des technologies et leur appropriation. Les objets techniques véhiculent l'idéologie du progrès, les valeurs de rationalité, de productivité et de performance.

Les situations de formation par le multimédia sont parfois décrites comme une situation de transmission de connaissance ou de savoir-faire, le savoir existant en soi, de manière définitive, en écartant l'activité de l'utilisateur alors que l'étudiant acquiert le savoir par son activité. En fait, le dispositif ne détient aucun savoir mais les matériaux qui permettront à l'utilisateur de construire son propre savoir.

Le multimédia de formation est considéré comme un plus par rapport à l'enseignement traditionnel. Mais pour acquérir son sens et son utilité il doit répondre à un usage réel.

L'investissement de l'utilisateur joue beaucoup dans son rapport à l'instrument : il y dépose ses croyances, son affect, sa libido, sa culture technique et ses besoins. On peut se servir d'un ordinateur multimédia pour passer le temps, pour se prouver que l'on domine la machine, pour s'accaparer un symbole de puissance, pour se positionner en compétition avec les autres, etc. Le contenu est ici mis de côté pour s'intéresser aux motivations profondes de l'individu. La relation imaginaire de l'individu à la machine est la condition de l'intégration de celle-ci. Cette conception remet en cause la diffusion prescriptive des promoteurs.

La souplesse des nouvelles technologies leur confère une capacité d'adaptation au quotidien tout en laissant une certaine autonomie d'utilisation aux individus. Elles font, de ce fait, l'objet d'un imaginaire libertaire qu'elles cristallisent. Le multimédia sera désiré comme promesse de maîtrise et de libération à l'égard d'un enseignement contraignant et tout puissant. Cette libération du face à face permet un investissement de désirs et de pulsions dont la machine est le dépositaire.

LES INSTITUTIONS D'ENSEIGNEMENT COMME TERRAIN D'ENQUÊTE

La finalité d'usage de ces appareils dans l'enseignement est de répondre à des objectifs pédagogiques précis. La technique entraînerait une augmentation des performances individuelles.

Comment adapter les dispositifs de formation multimédia à chaque public et à chaque type d'objectif ? La mise en place d'un tel dispositif nécessite la prise en compte des ressources et des dispositifs existants ainsi que l'analyse des besoins, des objectifs et des contraintes. La grande difficulté est de s'adapter à la fois à la diversité des savoir, à leur évolution rapide et à la diversité des publics.

Les nouvelles technologies, selon V. Scardigli, renforceraient l'individualisme et l'isolement. Ceci pose un problème dans la mesure où la formation est un acte de transmission et un rapport humain fort qui vise à l'échange et à l'ouverture sur la société (et son intégration).

Le multimédia de formation mettra du temps pour se stabiliser car il contribue à détourner les règles de l'institution d'enseignement : le groupe, la discipline, la salle de cours, l'heure du cours, la place de l'étudiant et de l'enseignant.

Les exigences de l'éducation en terme de résultats peuvent paraître contradictoires avec la reconnaissance de l'étudiant comme acteur de sa formation. Les rapports de soumissions entre l'institution d'enseignement et les étudiants s'expriment dans la pré-définition des trajectoires de chacun des étudiants. Dominés, ces derniers, dans ce parcours initiatique que sont les études, s'approprient le savoir dans un espace restreint d'autonomie. La reconnaissance du statut d'usager de l'étudiant pourrait ouvrir sur une émancipation de l'acte d'apprendre. La démarche centrée sur l'apprenant prend en compte le rythme et les capacités de chacun. Cependant, ce modèle séduisant bute sur les réalités institutionnelles, organisationnelles et financières. Les difficultés de l'enseignement traduisent les multiples contraintes auxquelles il est confronté. L'usage des technologies multimédias pourrait accentuer l'asservissement de l'étudiant ou bien lui donner un peu de maîtrise sur sa formation. Un nouveau rapport avec l'enseignement suppose un changement dans les habitudes de passivité. Encore faudrait-il que ce nouveau rapport soit au service de l'acquisition de la compétence plutôt que d'une performance gestionnaire.

L'avantage des institutions d'enseignement est de connaître les usages et de pouvoir en définir les caractéristiques. L'usage de ce groupe ne peut donc être confondu avec l'usage grand public. La frontière entre public et privé et entre usage familial et institutionnel est d'une importance capitale pour comprendre les enjeux.

Les produits développés localement pour un usage restreint s'ouvrent petit à petit à un public plus large pour des raisons financières. Ceci pose le problème du recadrage des usages, des références et des techniques. La distinction entre savoir et information semble s'estomper et l'utilisation des ressources en est modifiée. Les dispositifs multimédias de formation doivent mettre à disposition des outils à usage immédiat aussi bien qu'à long terme. Pour cela les productions doivent être aussi ouvertes et adaptables que possible.

Le fait d'intégrer l'utilisateur dans le dispositif en rend la généralisation délicate. Les enseignants de terrain qui expérimentent ces dispositifs doivent mener une réflexion sur le statut de l'information et du savoir dans leur domaine : quelle est la structure, la forme et la présentation des informations, quels sont les concepts, les méthodes et les situations nécessaires pour attribuer un sens à ces informations.

Les institutions d'enseignement, à terme, devront mutualiser les investissements entre elles pour la production de ressources. Leur avantage est de produire sur mesure et de manière artisanale en liaison étroite avec les besoins là où la production industrielle a peu de liaisons concrètes avec le terrain. Doit-on pour autant imaginer que chaque enseignant produise pour son propre usage ? Ceci serait difficilement applicable d'autant plus que pour l'instant les ressources sont souvent fermées et difficilement modifiables.

Pour André Vitalis, « il convient d'une part, de réserver la diversité de l'offre et d'autre part, de réduire la coupure producteur/usager en donnant plus de pouvoir à ce dernier. » En effet, les monopoles seraient désastreux dans un dispositif d'offre d'outil multimédias d'enseignement. Les établissements publics, doivent préserver le monde de l'enseignement et de la recherche d'une telle perspective en montrant que l'on peut intégrer cet outil et répondre aux besoins des utilisateurs dans une perspective civique.

Publique, l'éducation appartient au citoyen-étudiant qui doit être intégré au débat actuel sur le multimédia et l'enseignement. Ceci pouvant prendre la forme d'une prise en compte des spécificités d'appro

priation des individus mis en relation avec une offre technologique innovante.

Les institutions d'enseignement doivent se garder d'assimiler les étudiants à des clients ou des consommateurs sans leur donner la possibilité de formuler des choix ou de participer à la conception des outils pédagogiques multimédias. Une institution telle que l'Éducation nationale a les moyens d'affiner sa représentation des usagers et d'en tirer les conséquences. L'erreur serait de manquer le rendez-vous avec les étudiants et d'emprunter une attitude autoritaire d'offreur. La souplesse, dans la dimension institutionnelle, est un atout majeur.

CONCLUSION

La logique de l'usage s'oppose à la notion de consommateur en ce qu'elle considère l'utilisateur comme acteur et l'offre comme une négociation. Du rapport entre la technique et le social, naît l'usage en tant que comportement dans un contexte particulier. La banalisation des technologies nouvelles favorise leur détournement et l'investissement symbolique de l'utilisateur. Le projet de l'utilisateur devient alors prioritaire sur la fonctionnalité de l'appareil. Il peut alors laisser aller son esprit créateur ou son imaginaire. Des significations dominantes peuvent être dégagées par une étude de cette relation homme-machine. La négociation entre l'institution d'enseignement et l'étudiant autour d'objectifs pédagogiques est un moyen pour chacun d'adapter une offre et un usage trop souvent étrangers.

Dans une problématique des usages des technologies multimédias dans l'enseignement, il convient de s'interroger sur le statut de l'objet technique et d'analyser les processus de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation. Ces approches permettent de mesurer l'écart entre une norme d'usage inscrite dans l'offre technique et le rôle productif de l'utilisateur. N'est-on pas, trop souvent, plus préoccupé d'innovations techniques que d'attention en direction des usagers ? Les usages se forment dans un rapport spécifique au temps. Le temps de l'appropriation est plus lent que celui de l'innovation. Un intérêt particulier devrait être porté à cette durée dans la formation des usages. Les rapports au temps s'expriment également dans les rapports entre générations qui, en se modifiant, renouvellent les modèles d'autorité et de soumission dans les institutions d'enseignement

L'appropriation de l'outil multimédia soulève également le problème des significations investies dans l'usage. L'intégration dépend moins des caractéristiques techniques ou des qualités du produit que de la conception qu'en ont les usagers. Ces derniers mettent à l'épreuve l'outil technique aussi bien que les représentations qui lui sont associées et se construisent une signification d'usage qui lui est propre. Cette figure de l'utilisateur du multimédia devrait devenir une préoccupation de plus en plus présente dans l'enseignement. Elle nous interpelle sur la représentation que se font les utilisateurs de l'outil multimédia.

L'analyse de l'usage d'un dispositif d'enseignement multimédia doit permettre de présenter le processus d'intégration de ces technologies. L'innovation technique entraîne la technicisation de l'enseignement. Ce concept de technicisation consiste en une institutionnalisation de la technique. A travers les pratiques de formation, il convient de chercher à évaluer la contribution des technologies multimédias à l'enseignement. Pour cela une approche critique des configurations d'enseignement proposées est nécessaire. L'innovation s'organise dans un contexte spécifique. Ce contexte façonne lui-même cette innovation qui se veut une réponse aux problèmes actuels liés à l'enseignement. La compréhension du fonctionnement des configurations proposées permet d'en mesurer les limites et d'en explorer les potentiels. Il convient d'explorer les perspectives de la technicisation de l'enseignement au travers des multiples obstacles qui surgissent.

Dans cette configuration, c'est l'implication des étudiants qui nous paraît essentielle. Tout projet de formation basé sur les technologies avancées impose de s'intéresser au rôle de l'utilisateur en tant qu'acteur. Quelle place accorde-t-on aux usagers ? Comment le définit-on ? Quels rôles spécifiques lui accorde-t-on ? Que renvoie-t-il ? Comment l'utilisateur évalue-t-il le dispositif ? Comment est-il présent dans le processus ? Quelles sont les formes et les limites de son implication ? Y a-t-il implication ou absence d'implication ? L'interactivité fait de l'utilisateur un acteur et suscite un nouvel intérêt. L'autonomie et l'individualisation des étudiants sont renforcées par l'usage des technologies multimédias et pose de nouvelles problématiques. Là où domine la prescription, l'instrumentation de l'enseignement est confrontée à la figure de l'utilisateur.

La logique de l'innovation reste-t-elle bien celle de l'enseignement ? Quelles sont ses capacités d'action ? Comment suppléer au manque d'implication de l'utilisateur ? Quelle est l'indépendance des institutions d'enseignement par rapport au marché ? Quelle est l'implication de l'institution et des enseignants dans ces expériences ?

NOTES

Michel DE CERTEAU, *L'invention du quotidien : arts de faire*, Folio essais, 1990.

Victor SCARDIGLI, *Les sens de la technique*, PUF, 1992.

André VITALIS (sous la Dir. de), *Médias et nouvelles technologies : Pour une sociopolitique des usages*, Édition Apogée, Paris, 1993.

Alain BOULDOIRES

Doctorant en Sciences de l'information
et de la communication

Centre d'Étude des Médias

Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine

Université Bordeaux III