



**Perceptions des prescripteurs
et usages des ressources pédagogiques numériques
dans le premier cycle de l'enseignement supérieur**

**Synthèse de l'étude qualitative
menée par l'Institut CSA en octobre 2012**

Paris, Janvier 2013

Contexte et objectifs

L'ENSSIB (École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques) a mis en place, dans le cadre de la plateforme de collaboration entre le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche et le Syndicat National de l'Édition, l'Observatoire numérique de l'enseignement supérieur dont la vocation est de comprendre les usages, besoins et attentes du monde de l'enseignement supérieur en matière de ressources pédagogiques numériques.

Cet Observatoire a fait réaliser par l'institut CSA une étude comportant deux volets complémentaires et successifs dans l'enseignement supérieur en cycle Licence.

1. En juin 2012, une étude quantitative caractérisait les pratiques des étudiants et des enseignants du cycle Licence. Cette enquête avait repéré, en amont, des usages et des pratiques centrés sur les étudiants et les enseignants.
2. En octobre 2012, une étude qualitative se focalisait **sur les perceptions des prescripteurs et les usages des ressources pédagogiques numériques dans le premier cycle**. Cette étude qualitative a été menée auprès de trois profils prédéfinis qui occupent une fonction clé dans la démarche d'aide, de guidage et d'orientation des étudiants : les Enseignants-Chercheurs (EC) d'une part mais aussi les personnels des Services Communs de la Documentation (SCD) et des services des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement (TICe), travaillant pour le cycle Licence (même de manière non exclusive).

L'objet de cette synthèse porte sur ce deuxième volet.

Au travers de cette phase qualitative, l'Observatoire numérique de l'enseignement supérieur souhaitait approfondir certains points spécifiques :

- appréhender les modes d'entrée et les dimensions structurantes autour des ressources pédagogiques du point de vue des prescripteurs,
- explorer la perception des prescripteurs quant aux démarches des étudiants en termes de ressources pédagogiques utilisées et de pratiques documentaires,
- décortiquer les pratiques en termes de prescription ou de conseil documentaire vis-à-vis des étudiants.
- In fine, faire émerger les attentes et trouver des pistes d'amélioration pour les outils pédagogiques, afin de favoriser l'efficacité et la réussite des étudiants de Licence.

Les trois profils investigués (EC, SCD et TICe) recouvrent des fonctions et des activités qui leur permettent d'être **particulièrement actifs dans la gestion des ressources pédagogiques numériques**. Ils peuvent avoir une « double casquette » : les EC peuvent être aussi responsables TICe ou Documentation, les SCD peuvent être chargés de la formation des utilisateurs du cycle Licence et/ou des ressources électroniques. D'une manière consensuelle, ils sont donc **très investis dans le cursus d'enseignement supérieur en cycle Licence et le plus souvent tournés vers l'avenir**.

32 personnes, également réparties entre les trois profils, ont été rencontrées au cours d'entretiens individuels en face à face (d'une durée d'1 heure et demie environ) au sein de leurs établissements respectifs : l'Université d'Angers, l'Université de Caen Basse-Normandie, l'Université Claude Bernard Lyon 1, l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, l'Université de Strasbourg et l'Université François Rabelais de Tours.

L'étude a ainsi dégagé des éléments de compréhension en trois temps, dont cette synthèse se propose de restituer les principaux résultats.

- En premier lieu, nous aborderons la façon dont les prescripteurs perçoivent les ressources pédagogiques numériques.
- Ensuite, un état des lieux sera fait sur les pratiques d'apprentissage des étudiants selon la vision des prescripteurs, ainsi que sur les pratiques pédagogiques et de prescription.
- Enfin, les experts interrogés ont évoqué toutes les pistes d'amélioration souhaitables afin de favoriser la réussite des étudiants en cycle Licence.

Temps 1. Perception des ressources pédagogiques numériques selon les prescripteurs.

Les ressources pédagogiques s'organisent autour de **deux pôles concomitants** : **les contenus** à vocation pédagogique (cœur de la formation donnée), **et les outils**, qui sont les « tuyaux » de transmission de ces contenus.

L'univers des ressources pédagogiques est perçu spontanément comme **très diffus et dépassant largement le cadre de l'établissement et son ENT** (Espace Numérique de Travail). Il s'organise autour des facteurs endogènes, internes à l'université, mais aussi exogènes, externes à l'université.

a) Quels rôles et fonctionnement du dispositif ENT dans l'enseignement en cycle Licence ?

Loin d'exclure les ressources en dehors de l'établissement, l'ENT joue un rôle central de consultation des ressources pédagogiques au sein des universités.

Dans les établissements interrogés (hormis l'université de Lyon où la plateforme pédagogique est complètement indépendante de l'ENT) se dessine **une arborescence transversale**. En effet, les ENT fonctionnent sur le même schéma théorique : l'ENT « ombrelle » se divise en deux branches :

- **le portail administratif** où les services pratiques (inscription, dépôt des notes et consultation de ces notes par les étudiants, information sur les changements de salle de cours...) sont omniprésents,
- **et le portail pédagogique** proposant des éléments d'enseignement pour les enseignants et des éléments d'apprentissage pour les étudiants.

Toutefois, l'on observe **un décalage entre ce « chemin théorique » (entrée via l'ENT) et les pratiques concrètes d'utilisation** : l'accès aux contenus se fait de différentes manières. Dans les faits, les ressources sont accessibles directement depuis des raccourcis sur Internet, sans passer par l'ENT. En outre, peu de passerelles existent pour naviguer d'un module à l'autre. Quels que soient les chemins empruntés, il s'avère que **la plateforme pédagogique est particulièrement sollicitée et, par là-même, devient incontournable**.

En revanche, d'un établissement à l'autre, **les dispositifs ENT revêtent des niveaux de sophistication différents**. Plus précisément, les plateformes pédagogiques abritent des contenus et fonctionnalités plus ou moins modernes et interactifs selon les établissements : du simple dépôt de contenus à l'espace entièrement personnalisable. Par exemple, à Lyon, la plateforme Spiral Connect est perçue comme étant à la pointe de l'innovation : plus qu'un outil, elle constitue un véritable espace personnel pour l'utilisateur (enseignant ou étudiant) qui devient son propre administrateur.

Ainsi, les dispositifs ENT sont perçus comme un point d'ancrage indispensable au cœur de l'université mais ils demeurent plutôt hétérogènes. Ce manque d'harmonisation engendre une certaine distanciation des prescripteurs qui se propulsent dans une « infosphère » élargie.

b) Quelles perceptions des ressources pédagogiques selon les prescripteurs ?

En termes de représentation des ressources pédagogiques en général et des ressources numériques en particulier, **les perceptions diffèrent selon les profils métier interrogés (EC, SCD, TICe)**.

Se focalisant sur le savoir, les EC ont une vision « intellectuelle » orientée vers le contenu, plus que vers le mode de transmission ou le format associé. Cette approche est fortement influencée par **la reconnaissance du statut de chercheur, qui prédomine sur la dimension pédagogique**. Les enseignants construisent leurs cours en regroupant une kyrielle de ressources de toute nature et en créant un « patchwork » propre à leur personnalité. Le format numérique démultiplie les modes de contact et, en ce sens, favorise **une relation plus interactive avec les étudiants** : des échanges plus individualisés et plus réguliers s'instaurent via le portail pédagogique. **Le format numérique est alors utilisé en complément du support papier**. Le cours dispensé en présentiel restant, selon eux, indispensable (surtout pour les premières années) : le polycopié est alors distribué pour que tout étudiant puisse disposer des notions de base. **Le format papier peut être complété par certaines ressources numériques** en amont (plan de cours) et au-delà du cours (exercices, annales, actualités) mais sans diffuser le cours dans son intégralité

(ce qui découragerait les étudiants de venir en amphi et en TD/TP). Par ailleurs, l'on observe **une ligne de partage clivante entre les filières littéraires et les filières scientifiques** : les premières craignent un « pillage » de leur savoir via le numérique, tandis que les filières scientifiques sont plus enclines à la diffusion et au partage des cours.

Les SCD, quant à eux, combinent une approche pragmatique et une volonté de rendre service. **Les ressources pédagogiques sont alors recentrées sur les ressources documentaires**. Les SCD précisent ainsi les contours de leur champ d'action : ils endossent une fonction de support des usagers, plus qu'une fonction véritablement pédagogique. Les SCD s'accordent à dire que les outils mis à disposition au sein de l'université ne sont pas forcément ergonomiques, ni faciles d'accès. C'est pourquoi leur discours se porte vers un souci d'indexer les données de façon structurée en vue d'**une simplification de la recherche documentaire**. Avec le développement des ressources pédagogiques numériques, ils se voient jouer un rôle d'accompagnement des étudiants dans la recherche documentaire «intelligente». Cependant, malgré des efforts d'adaptation permanents, les SCD regrettent une absence de valorisation de leur service qui, selon eux, n'a pas de véritable identité établie au sein de l'université.

Très enthousiastes et à l'aise dans le monde numérique, les TICe prônent tous les potentiels des ressources numériques afin d'exploiter un large champ de possibilités. Avant-gardistes, ils ont spontanément une vision prospective de la dématérialisation des ressources : accessibles à tous, partout, à tout moment (« Anyone, Anywhere, Anytime »). Ils déploient une forte dynamique afin de pouvoir jouer un rôle déterminant dans le conseil pédagogique. Peu en relation avec les étudiants et les SCD, ils doivent relever le défi de l'accompagnement des enseignants pour adapter les contenus aux nouveaux formats associés aux ressources numériques (comme le multimédia, qui confère au support numérique un véritable statut éditorial).

Les personnels TICe et SCD ont tous deux des problématiques en termes de formation et d'accompagnement des usagers, ce qui les rapproche et peut leur donner plus de poids dans leur démarche.

Cela est d'autant plus nécessaire que des freins à l'adoption du format numérique apparaissent.

c) Quels freins à l'utilisation des ressources pédagogiques au format numérique ?

Des freins de différentes natures apparaissent...

Sur un plan rationnel, les trois profils investigués (EC, SCD, TICe) évoquent différents points à améliorer :

- L'équipement insuffisant des salles de cours : des prises inadaptées, un accès Wi-Fi restreint ou saturé, un retard technologique pour utiliser pleinement les outils...
- Le fait que de nombreuses ressources, notamment documentaires, soient de très haut niveau et beaucoup moins adaptées aux L1 et L2 qu'aux L3 et Master.
- Des questions techniques liées au manque de fluidité qui affecte la navigation dans les ressources mises à disposition et à l'absence de passerelles entre les portails de l'ENT : d'où la nécessité de circuits ouverts et de formats de données qui puissent dialoguer entre eux.
- Enfin, un déficit central lié au manque d'ergonomie des outils proposés : les procédures de recherche d'information restent trop complexes et les outils sont peu intuitifs. Cet aspect est fortement souligné par les EC et les SCD qui renvoient la responsabilité aux TICe et aux informaticiens.

Des freins de nature psychologique émergent : ils concernent plus particulièrement les enseignants.

- L'apparition des ressources numériques leur fait craindre que le cours en présentiel soit déserté, ce qui entraîne une perte de sens de leur métier.
- La nécessité de créer ces ressources numériques en complément du présentiel exige un temps considérable, au détriment du volet recherche, alors même que la dimension pédagogique de leur activité génère peu de reconnaissance statutaire.

- Dans les filières littéraires, où la construction du cours porte l’empreinte rédactionnelle propre à chaque enseignant, un « pillage » de leurs cours est redouté.
- Enfin, les EC ont le sentiment de ne pas être assez informés sur les nouvelles modalités du format numérique, en particulier les moyens de protéger certaines données.

Il faut souligner que ce « barrage psychologique » des enseignants est dénoncé essentiellement par les experts TICe. En filigrane, l’on remarque que, lorsque les freins sont évoqués, les EC, SCD et TICe ont tendance à se renvoyer mutuellement les responsabilités.

Temps 2. Pratiques d'apprentissage des étudiants et pratiques pédagogiques des prescripteurs.

a) Quelles pratiques d'apprentissage des étudiants perçues par les prescripteurs ?

Selon les prescripteurs, les étudiants de Licence ont une approche très « scolaire » en visant la validation de leur année universitaire au lieu de l'acquisition de connaissances et de compétences. Ils ne déploient **pas de stratégie de long terme**. Plus particulièrement, les primo-entrants sont encore dans une dynamique « lycéenne », en suivant *stricto sensu* la prescription des enseignants.

Lorsqu'ils doivent effectuer des recherches, les étudiants privilégient la rapidité et la facilité d'accès, dont ils ont l'habitude en surfant quotidiennement sur Internet. Leur cerveau hypertexte est capable de rebondir d'un univers à l'autre. A cet égard, ils **manquent de recul et de « maturité universitaire »** quant aux contenus consultés et trouvés, leur véracité, les recoupements éventuels, le fait d'aller plus loin dans la recherche.

Parallèlement, les étudiants font preuve d'une **grande habileté à manier les outils numériques** (comme la création de vidéos). C'est la génération des « Digital Natives » multitâches, polyvalents, suspendus à leur smartphone. Cependant, cette dextérité n'est pas valorisée, ni exploitée dans le cadre universitaire car **les plateformes pédagogiques restent encore le « réceptacle » d'un savoir auquel les étudiants collaborent trop peu**. Il en résulte un décalage entre les pratiques des étudiants et celles des enseignants.

A *minima*, les étudiants font preuve de **pro-activité** en demandant aux enseignants de mettre les « fondamentaux » de leurs cours sur la plateforme pédagogique, si cela n'a pas été déjà fait. Entre apprenants, ils travaillent souvent sur un mode collaboratif et favorisent le partage des contenus. Cette posture des étudiants engendre les nouveaux modes d'enseignements qui pointent à l'horizon...

b) Quelles pratiques pédagogiques des prescripteurs ?

Les enseignants ont conscience de détenir un rôle prépondérant dans la prescription vis-à-vis des étudiants. **Grâce au format numérique qui favorise une plus grande autonomie de l'étudiant, la prescription pédagogique prend une nouvelle dimension** : elle peut s'appuyer sur la volonté (et la possibilité) pour l'étudiant d'enrichir son parcours. La tendance est à **la responsabilisation de l'étudiant** qui doit se prendre en main pour compléter son parcours avec des recherches personnelles. L'enseignant veut que l'étudiant soit plus curieux et plus mature dans ses recherches. Conscient de la dextérité numérique de l'apprenant, l'enseignant souhaite lui accorder une place plus importante en termes de construction des contenus. **L'enseignant se perçoit aujourd'hui comme un aiguillon** pour l'étudiant, un médiateur du savoir plutôt qu'un mentor omniscient. Il fait petit à petit évoluer sa figure d'autorité de façon à **favoriser l'interaction avec l'étudiant** pour lui permettre d'acquérir une plus grande autonomie. Ainsi, le statut de l'étudiant change lentement, passant de « consommateur passif » de formation à « coproducteur » actif de son savoir.

Or, s'éparpillant souvent dans ses recherches, l'étudiant aurait besoin d'un cadre structurant pour s'organiser dans la façon de procéder et acquérir une méthode plus efficace. Les enseignants sont conscients de ces lacunes, des difficultés d'accès à la ressource et des chemins de traverse possibles sur Internet : ils **recommandent ainsi à leurs étudiants de préférence des ressources institutionnelles, validées par la communauté universitaire.**

Théoriquement, les SCD devraient pouvoir intervenir sur ce dernier point en guidant l'étudiant dans sa recherche « intelligente », tout comme les TICe devraient pouvoir accompagner l'enseignant dans la construction d'un contenu scénarisé.

c) Comment se fait donc la collaboration entre les différents services ?

Aujourd'hui, **les services restent relativement cloisonnés.** Il n'existe pas vraiment de relation trilatérale entre EC, SCD et TICe.

On observe **un décalage entre l'ambition des TICe de vouloir aider et conseiller les enseignants et la réserve exprimée par ces derniers,** en raison de

leur manque de temps et de leurs craintes face au partage de contenus rédigés (en particulier dans les matières littéraires). Les TICe ne sont pas encore totalement prescripteurs et leur rôle, s'il est important, n'est **pas assez étroitement associé à la pédagogie**. Les collaborations riches et régulières sont le fruit de quelques initiatives et les demandes des enseignants se font au cas par cas, de façon ponctuelle, ce qui est loin des ambitions éditoriales imaginées par les TICe pour les ressources numériques.

Les SCD, quant à eux, **semblent quelque peu mis à l'écart** : en dehors des périodes de formation dédiées aux enseignants, les relations restent lointaines avec les autres services. Les enseignants accèdent directement aux ressources via leurs favoris plutôt que par le portail documentaire. Au delà des relations à instaurer avec les autres services, **les SCD doivent désormais redéfinir leur place** dans la configuration « rénovée » induite par la révolution numérique.

Temps 3. Pistes d'évolution : quels points d'amélioration du système actuel et quelles perspectives d'avenir ?

Les axes d'optimisation du système actuel s'organisent autour de deux dimensions : une dimension fonctionnelle et une dimension organisationnelle.

Sur un plan fonctionnel, des souhaits d'amélioration unanimes sont formulés :

- des outils simples d'utilisation, ergonomiques, des formats interactifs, voire des ressources pédagogiques scénarisées (dans un avenir proche pour les filières scientifiques) ;
- des moyens de cibler la recherche documentaire et de créer des espaces personnalisés pour les étudiants.

Sur un plan organisationnel, les experts interrogés aspirent à deux éléments fondamentaux :

- des pratiques collaboratives favorisées entre les services par des échanges plus réguliers et plus organisés, mais aussi des échanges interprofessionnels ;
- l'affirmation du rôle joué par l'université en tant qu'institution. Cela passe notamment par une officialisation de la collaboration entre les services, la mise en place de certains outils sur un plan national et l'accroissement de ressources humaines et financières.

Dans l'idéal, une plateforme centrale pourrait être la version améliorée des ENT existants, regroupant le portail pédagogique et le portail documentaire, tout en ayant des liens vers l'extérieur (autre institution ou site web). Elle abriterait des outils ergonomiques et interactifs permettant le partage de contenus, la co-création et la mutualisation des « bonnes pratiques ».

Au sein de l'ENT, **un espace personnel serait réservé aux étudiants**, leur permettant non seulement de consulter les contenus mais également d'interagir avec les enseignants et de créer à leur tour des ressources, notamment multimédia. Ou encore, de s'auto-évaluer afin d'être acteurs de leur progression sur le long terme (pas seulement en période d'examens).

L'université stimulerait les relations entre TICe et Enseignants, en instaurant des sessions d'échange officielles avec des moments-clés de formation à la production de contenus pédagogiques : un véritable accompagnement s'inscrivant dans une stratégie officielle de l'université avec, notamment, des experts référents.

En outre, **une Unité d'Enseignement dédiée à la formation documentaire des étudiants par les SCD pourrait être intégrée** dans le cursus universitaire pour être revalorisée.

Conclusions

Aujourd'hui, la prolifération des données numériques est un progrès et une formidable opportunité. Son corollaire est une richesse informationnelle et une démultiplication des ressources qui, par là-même, deviennent difficiles à maîtriser et à centraliser. Il en résulte des étudiants en cycle Licence souvent désorientés, qui peinent à se retrouver dans cet univers.

A cet égard, les prescripteurs sont convaincus qu'il faut désormais **définir un nouveau «cadre» d'enseignement universitaire** qui reposerait sur différents points d'ancrage.

En premier lieu, **les dispositifs ENT au sein des universités doivent être harmonisés** pour favoriser une synergie d'ensemble, une convergence des outils et des passerelles directes entre les modules.

En second lieu, le décloisonnement des savoirs doit passer par un **décloisonnement des services**. Les services de l'université doivent œuvrer ensemble pour rendre les données plus fluides, plus faciles d'accès, interopérables, de façon à éliminer les blocages et les lourdeurs administratives et techniques.

Un chantier transversal est donc à initier, passant par le développement et l'adaptation ergonomique des ressources sous format numérique. Cette nouvelle dynamique se doit d'être **formalisée** par une stratégie officielle de l'université (et du Ministère de l'Enseignement Supérieur ?). Cela permettrait d'accompagner les enseignants dans la mutation de leur culture professionnelle, en revalorisant notamment le volet pédagogique par rapport au volet recherche.

Enfin, pour favoriser la réussite des étudiants, la clé du succès semble découler d'une **participation active de l'étudiant**, avec un juste équilibre entre l'accompagnement réalisé par les enseignants et les initiatives propres à l'étudiant. Cette participation serait favorisée par des outils facilitant la coproduction des ressources pédagogiques numériques entre étudiants et enseignants. A terme, ce type de ressources, avec une part croissante du multimédia et des nouveaux modes d'enseignement, permettrait **une animation du cours et des relations régulières** entre étudiants et enseignants.

A noter que le présentiel semble, à date, encore indispensable, le distanciel étant quant à lui un moyen d'instaurer, en sus, un cours à la demande, des outils collaboratifs, des exercices-tests, une auto-évaluation et un suivi en temps réel de la progression des étudiants.

- En somme, il s'agit de définir des outils interactifs et formalisés qui doivent apporter une valeur ajoutée à tous les usagers, en facilitant en particulier les modes d'action des prescripteurs afin d'aider les étudiants à accéder au Graal : la réussite universitaire.