

Démarche d'implantation d'un logiciel d'évaluation de l'enseignement fonctionnant sur intranet/internet

Nathalie Younes

▶ **To cite this version:**

Nathalie Younes. Démarche d'implantation d'un logiciel d'évaluation de l'enseignement fonctionnant sur intranet/internet : Les apports du système Qualiense. Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire, 2005, 2 (1), pp.52-58. edutice-00086732

HAL Id: edutice-00086732
https://edutice.hal.science/edutice-00086732

Submitted on 19 Jul 2006

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.

Démarche d'implantation d'un logiciel d'évaluation de l'enseignement fonctionnant sur intranet/Internet
Les apports du système Qualiense

Nathalie Younes
Université d'Auvergne, FRANCE
nathalie.y@nextmedia.fr

Compte rendu d'expérience

Résumé

Les démarches d'évaluation de l'enseignement par les étudiants se heurtent à des difficultés de mise en œuvre qui nuisent à leur efficacité. La procédure de collecte et de traitement de l'information, et de consultation des résultats est en particulier très lourde à gérer quand elle concerne plusieurs milliers d'étudiants, plusieurs centaines d'enseignants et de nombreuses formations différentes. Le système Qualiense est un logiciel d'évaluation des enseignements fonctionnant sur Internet et sécurisé, mis en place pour optimiser le processus d'évaluation. L'utilisation des réseaux permet de mettre à disposition et de gérer les questionnaires en temps réel. Les résultats sont consultables sous forme d'indicateurs et de tableaux de bord, mais aussi de réponses aux questions ouvertes. Le système est aujourd'hui utilisé par l'ensemble des composantes de l'Université d'Auvergne (France), qui compte environ 10 000 étudiants.

Abstract

Specific difficulties affect the efficiency and effectiveness of student evaluations of teaching. In particular data collection, analysis and reporting involves complex management when several hundred or thousand students are concerned and several hundred teachers and different formations. Now that new technologies are in place, the question is how to use them as a tool for optimising the process. The Qualiense system is an assessment program designed to serve both the institution and the individuals concerned. It is a software operating on the Internet. Using the network means being able to provide questionnaires immediately and to manage them readily. Indicators and trend charts enable comparison of the results. Lastly, qualitative data are available through the answers to open-ended questions. The profiles make the system secure but results obtained immediately offer many perspectives for the development of teaching practices. The system is now extended to the whole University d'Auvergne (France) with 10,000 students involved.

Introduction

L'évaluation de l'enseignement par les étudiants est une pratique courante en Amérique du Nord et en développement en France. Mais le contexte universitaire français est jusqu'ici peu ouvert à ce type de démarches. Si les écoles d'enseignement supérieur privées recourent largement à l'évaluation de l'enseignement par les étudiants, dans les universités publiques, l'évaluation de l'enseignement reste une pratique rare et confidentielle (Dejean, 2002). Même si ce qui est en jeu est surtout une culture de l'évaluation, les difficultés méthodologiques et pratiques qu'entraîne la mise en place de l'évaluation ne doivent pas être minimisées. La procédure de collecte et de traitement de l'information, et de consultation des résultats est en particulier très lourde à gérer quand plusieurs centaines, voire plusieurs milliers d'étudiants sont impliqués. Ainsi, trois problèmes principaux liés à la lourdeur de la procédure sont relevés par les enseignants dans les procédures d'évaluation existantes (Bernard, Postiaux et Salcin, 2000) : des délais de rétroaction trop longs (les résultats sont diffusés aux enseignants alors qu'une nouvelle session

a commencé), l'inadaptation des questionnaires utilisés pour évaluer certains types d'enseignements et le fait que l'évaluation ne soit mise en œuvre qu'une fois par an à la fin des cours.

La mise en place d'outils adaptés à une évaluation évolutive[1], facile à faire et à consulter s'impose d'autant plus que les TIC sont désormais des ressources pour l'optimiser. On constate pourtant que celles-ci restent peu évoquées dans les différents rapports traitant de l'évaluation de l'enseignement à l'université (Younes, 2004) alors qu'elles se révèlent indispensables dans un processus lourd et complexe (Theall et Franklin, 2001). Nous présentons ici Qualiense, un logiciel d'évaluation des enseignements conçu pour résoudre les problèmes liés à la réalisation de l'évaluation. Il a été conçu et réalisé à l'Université d'Auvergne (France), en partenariat avec une société d'informatique spécialisée dans le développement d'outils pour la formation, et notamment de logiciels d'évaluation. Il est adapté aux besoins d'une université accueillant environ 10 000 étudiants dans 8 composantes : médecine, pharmacie, odontologie, droit, sciences économiques, Institut Universitaire Technologique, Institut Universitaire Professionnalisé, Institut de préparation aux concours administratifs. Un enseignant chercheur en sciences de l'éducation a été chargé de mission pour la mise en place du dispositif d'évaluation dans ses fonctionnalités et son organisation.

Après deux ans d'utilisation de l'intranet d'évaluation progressivement étendu aux différentes composantes de l'Université d'Auvergne, il est aujourd'hui possible de dresser un bilan réaliste des apports des TIC au développement de l'évaluation de l'enseignement conduite dans une perspective de régulation des activités formatives en tenant compte des contraintes et des freins liés à une telle démarche.

Inscription du logiciel Qualiense dans une démarche générale

La décision de mettre en place un système d'évaluation de l'enseignement par les étudiants émane des responsables de l'Université dans une double finalité : d'une part, être en conformité avec les textes officiels et d'autre part, améliorer la qualité de l'enseignement. L'arrêté ministériel d'avril 1997 stipule en effet que « pour chaque cursus est organisée une procédure d'évaluation des enseignements et de la formation… prenant en compte l'appréciation des étudiants ». L'article 8 de l'arrêté du 30 avril 2002 sur les études universitaires correspondant au grade de licence conditionne l'habilitation des formations à leur évaluation. L'article 20 du même arrêté stipule le caractère obligatoire de ces procédures d'évaluation des formations et des enseignements. Cet article précise que celles-ci doivent permettre « la participation de l'ensemble des étudiants pour favoriser le dialogue nécessaire entre les équipes de formation et les étudiants afin d'éclairer les objectifs et les contenus de formation, d'améliorer les dispositifs pédagogiques et de faciliter l'appropriation des savoirs ». Le but annoncé des démarches d'évaluation est d'améliorer la qualité de l'enseignement en utilisant l'évaluation comme un levier susceptible de faire évoluer l'enseignement et de l'ajuster. Plus qu'une mesure à un instant donné, l'évaluation peut être considérée comme un processus inhérent à l'évolution de l'action pédagogique (Stufflebeam *et al.*, 1980). Les pratiques d'évaluation présentent un intérêt particulier en tant que premier moment d'une dynamique de régulation (Hadji, 1992). Selon le modèle proposé par Allal (1988), toute régulation a pour fin de procéder à des ajustements (guidance), par utilisation adéquate de l'information en retour (*feedback*). Le point de vue des étudiants sur les enseignements qu'ils reçoivent est un élément fondamental puisqu'ils en sont les principaux destinataires et aussi parce qu'ils apparaissent de plus en plus comme des partenaires de la dynamique de formation. Les différents objectifs de l'Université d'Auvergne se recomposent autour du projet de doter l'établissement d'un dispositif institutionnalisé de dialogue interne, propre à contribuer à l'amélioration constante des enseignements proposés et à leur adaptation aux besoins ressentis par les étudiants formés. L'exploitation de leurs points de vue doit permettre une remontée d'information essentielle tant pour l'établissement que pour les enseignants.

On vise à favoriser les échanges entre les différents acteurs impliqués dans une formation : étudiants, responsables et enseignants. Toutefois, cette concertation ne va pas de soi. Le processus d'évaluation a nécessité des stratégies diversifiées d'implantation et de concertation en fonction de la culture de l'évaluation des acteurs. En effet, seuls 16 % des enseignants déclaraient pratiquer régulièrement l'évaluation de leur enseignement par les étudiants avant la mise en place du dispositif, et près de 15 % estimaient que c'est une perte de temps. De plus, l'évaluation ne s'est mise en place que par étapes. La première étape d'enclenchement innovant dans un milieu non familier de l'évaluation a concerné uniquement une des composantes de l'Université, l'Institut Universitaire Technologique, où étaient situés les porteurs du projet (directeur, enseignant, informaticien). Elle a nécessité de s'appuyer à la fois sur une mise en œuvre, sur un engagement institutionnel important et sur une amorce de concertation. Le passage par l'action, facilité par une médiation technique, est un élément déterminant de l'engagement des acteurs (Joule et Beauvois, 1998). Aleamoni (1987) mentionne que la première condition pour garantir le bon fonctionnement d'un système d'évaluation de l'enseignement consiste en un « engagement actif » de la part de l'administration. La deuxième étape, celle de l'extension de l'évaluation aux autres composantes, est aussi celle de l'élargissement de la concertation avec l'organisation

de différentes modalités : réunions par départements, par disciplines, entre responsable de la formation et étudiants, entre enseignants et étudiants, entre responsables des formations, etc.

La qualité de l'évaluation de l'enseignement repose sur l'objectivation de références, de critères et d'indicateurs partagés, objectivation liée à la conceptualisation des finalités et modalités de l'enseignement en relation avec le public. En cela, l'adhésion et la concertation des différents acteurs de la formation sont déterminantes (Gueissaz, Häyrinen-Alestalo, Fischer-Bluhm et Snell, 1998). Dans le cas examiné ici, différentes réunions d'information, de travail et de pilotage ont été organisées dans ce but. Tout d'abord, une réunion publique. Il s'agissait principalement d'informer les enseignants et le personnel administratif des objectifs d'une évaluation formative devant permettre l'amélioration des enseignements, et de réunir un groupe de pilotage du projet. Ce groupe, constitué de différents acteurs concernés (directeur, enseignants), a contribué à la définition des objectifs, critères, indicateurs et techniques permettant de mettre en œuvre l'évaluation de l'enseignement en associant les étudiants à cette démarche.

Le questionnaire rempli par les étudiants est le moyen d'évaluation le plus répandu pour évaluer l'enseignement des professeurs (Bernard et Bourque, 1999; Donald et Saroyan, 1991). Malgré leur variété, ces questionnaires se présentent généralement sous la forme d'une liste d'éléments avec des échelles de cotation. Les questionnaires de type multidimensionnel contiennent le plus souvent des éléments spécifiques reflétant un ensemble de construits ou de dimensions servant à décrire l'efficacité de l'enseignement et, parfois, des éléments spécifiques et généraux. Ces éléments sont des propositions par rapport auxquelles les étudiants se positionnent sur les échelles correspondantes. Différents degrés d'une échelle correspondant à des valeurs numériques permettent de quantifier les attitudes, jugements ou perceptions des répondants. Les échelles vont de 3 à 7 points, de « tout à fait d'accord » ou « très bon » à « pas du tout d'accord » ou « très mauvais ».

Le questionnaire utilisé pour évaluer un enseignement a été élaboré à partir de catégories d'éléments validés (Abrami et d'Apollonia, 1990; Centra, 1993; Feldman, 1976) regroupés en cinq thèmes : objectifs et structure (ex. : le plan du cours apparaît clairement), contenu (ex. : vous avez acquis des connaissances), relation avec l'enseignant (ex. : l'attitude des enseignants est motivante), contrôles (ex. : les critères d'évaluation des contrôles sont clairs) et appréciation globale.

Le dispositif d'évaluation implanté s'appuie à la fois sur un système d'acteurs, c'est-à-dire la mobilisation des responsables, des administrateurs, des enseignants et des étudiants, et sur la mise en place d'une organisation passant par une médiation informatique.

Objectif du logiciel d'évaluation

Le logiciel d'évaluation réalisé s'inscrit dans un objectif d'amélioration de l'évaluation de l'enseignement. Son efficacité et son utilité se déclinent en six qualités principales : structure de l'information (qualitative et quantitative), fiabilité de la saisie, rapidité des traitements, accessibilité des résultats actualisés, administration et utilisation aisées, évolutivité de l'évaluation.

Au terme de son développement, le logiciel permet d'obtenir, à différents moments stratégiques, le portrait le plus représentatif possible des perceptions des étudiants quant à leur formation en général et à leurs enseignements en particulier. Ces informations doivent servir à réguler les actions, à prendre des décisions pour améliorer la formation. Le logiciel permet également de mesurer les évolutions dans le temps et d'effectuer des comparaisons. L'information fournie par le système d'évaluation peut être analysée à différents niveaux. À un niveau très général, en un seul coup d'œil, on peut situer l'avis des étudiants sur chaque thème de l'enseignement évalué ou faire des comparaisons entre les différentes disciplines d'une formation ou entre différentes formations. À un niveau plus fin, l'information qualitative, composée des remarques des étudiants, permet des traitements supplémentaires en matière d'analyse de contenu.

Choix de réaliser un intranet

La première possibilité pour réaliser les campagnes d'évaluation est de distribuer des questionnaires papier, de les collecter, de les dépouiller, de traiter les résultats et de les diffuser. Cette solution fréquemment utilisée est extrêmement coûteuse en temps. Elle a donc été écartée.

La deuxième possibilité est de soumettre les questionnaires remplis à un lecteur optique. Cette solution n'a pas été retenue, car le lecteur optique ne prend pas en compte les réponses aux questions ouvertes et nécessite de développer informatiquement les traitements souhaités. Les modifications sont difficiles.

La troisième possibilité est de concevoir une application informatique qui automatise la gestion des questionnaires, la saisie des réponses et le traitement des résultats. Cette solution présente néanmoins l'inconvénient d'installer l'application sur chaque micro-ordinateur, et ceci, à chaque changement; l'organisation informatique est donc exigeante.

Pour ces raisons, le choix de réaliser un intranet s'est révélé le plus approprié dans la perspective d'un outil léger sur le plan de l'organisation. Utiliser les réseaux permet de mettre immédiatement à disposition les

questionnaires et de les gérer aisément : ainsi, les modifications effectuées sur le serveur sont immédiatement répercutées. À partir de chaque poste connecté au réseau, on peut, suivant ses droits, saisir les réponses aux questionnaires ou consulter les résultats. Les résultats étant stockés dans une base de données, les traitements sont automatisés et conservés : pas de problème de collecte, de dépouillement, de stockage, de comparaison. Dès que le dernier étudiant a saisi ses réponses, les résultats sont accessibles à partir de n'importe quel ordinateur qui possède un accès à Internet.

Apports du logiciel Qualiense

Le logiciel Qualiense fonctionne donc sur Internet. Il a été conçu pour opérationnaliser l'évaluation à la fois comme outil de gestion de la qualité de l'enseignement et dans une perspective de processus individuel et collectif de construction du sens de l'action de formation. Il possède les fonctionnalités requises pour un tel usage :

- **Accès simple et sécurisé aux questionnaires**. En se connectant au site de l'évaluation avec son nom et son mot de passe, l'étudiant accède directement à la liste des questionnaires prévus, sous forme de liens hypertextes. Cet identifiant permet aussi d'éviter qu'un même étudiant remplisse plusieurs fois le même questionnaire, car une fois la saisie enregistrée, le lien du questionnaire change de couleur et devient inaccessible.

- **Convivialité**. En informatique, la convivialité d'un logiciel renvoie à son aspect graphique et à sa simplicité pour l'utilisateur, éléments pris en compte dans Qualiense. Les questionnaires se présentent sous la forme d'une page-écran qui ressemble à un questionnaire papier. Les consignes d'utilisation sont simples et ne nécessitent qu'une utilisation minimale du micro-ordinateur à la portée de tout étudiant d'aujourd'hui (utiliser la souris et saisir du texte). La mise en forme, réalisée par un infographiste, est soignée.

- **Respect de l'anonymat.** Les données sont stockées dans une base de données respectant l'anonymat des étudiants : la fiche de chaque étudiant est enregistrée indépendamment de son identifiant.

- **Traitement automatisé des résultats.** Le traitement des résultats est automatisé par le logiciel. Il permet de visualiser les résultats sous plusieurs formes. En premier lieu, le pourcentage d'étudiants ayant répondu permet de connaître la représentativité des résultats. Si seulement 6 % des étudiants d'une promotion ont réalisé l'évaluation, on doit alors relativiser fortement les résultats. Ensuite, on peut lire les pourcentages pour chaque point de chaque élément ou des **indicateurs** de l'opinion générale des étudiants suivant chaque élément ou suivant chaque thème. Quatre niveaux de couleur (vert foncé, vert clair, orange et rouge) renforcent le caractère visuel des indicateurs (voir la Figure 1).

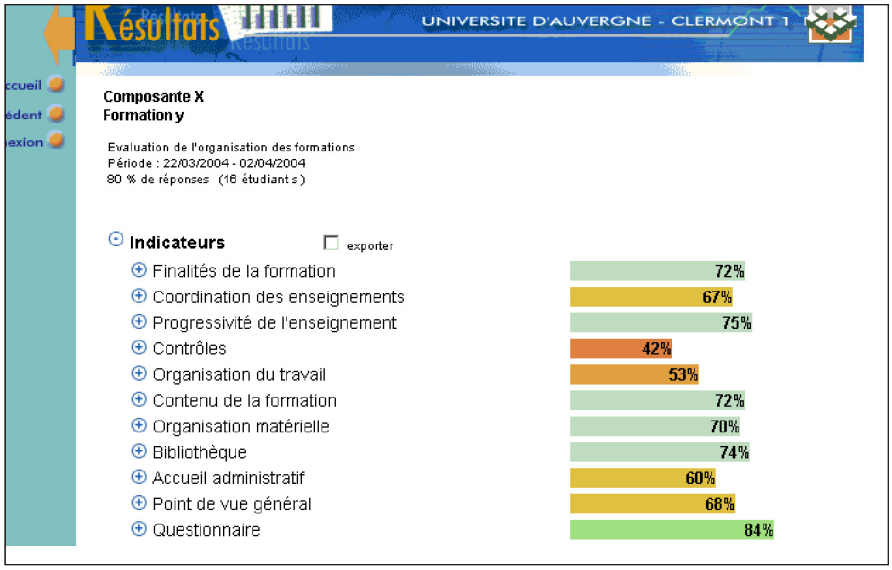


Figure 1. Indicateurs : leur caractère visuel et synthétique permet un premier niveau d'analyse

- Ce premier niveau d'analyse est complété par l'information provenant des remarques des étudiants. Les réponses aux questions ouvertes sont re-

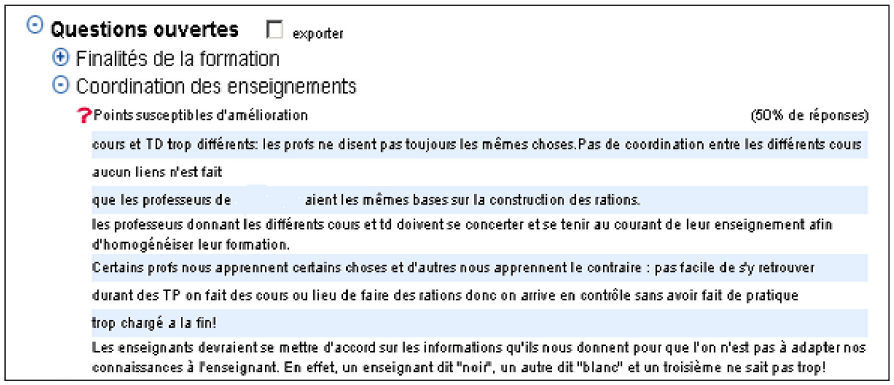


Figure 2. Remarques émises sur un thème

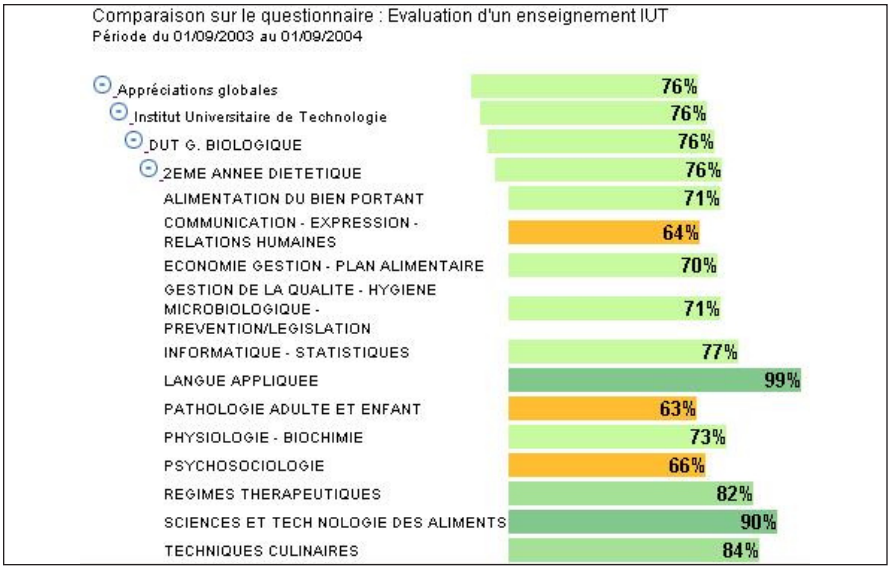


Figure 3. Tableau de bord : évaluation globale des différents enseignements d'une formation

groupées, ce qui permet d'avoir sous les yeux l'ensemble des réponses d'un groupe d'étudiants (voir la Figure 2).

- Les **tableaux de bord** permettent d'effectuer des comparaisons : entre les résultats de différents groupes d'étudiants, de différents enseignements d'une formation (voir la Figure 3), de plusieurs années, etc.

- **Système sécurisé**. Le logiciel gère des profils différents : étudiant, enseignant, responsable et administrateur. Ces profils sécurisent le système en définissant des droits d'utilisation. Ainsi, par exemple, l'enseignant concerné accède seulement aux résultats de l'évaluation de son enseignement, le responsable d'un département accède à tous les résultats de son département, le président de l'Université accède à tous les résultats et les étudiants accèdent aux résultats quantitatifs.

- **Gestion aisée des questionnaires**. Un générateur de questionnaires permet aux enseignants ou aux responsables non-informaticiens de modifier, supprimer ou ajouter des questionnaires.

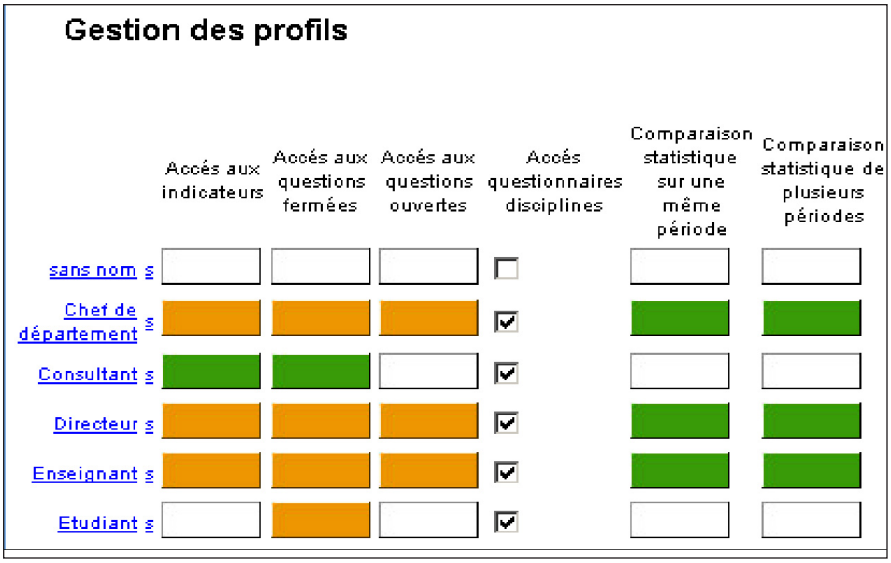


Figure 4. La gestion des profils permet de sécuriser le système

L'intranet réalisé est un outil efficace, considéré utile par tous les responsables de l'Université qui l'ont utilisé. Il a eu un rôle très important dans l'enclenchement de l'évaluation puisqu'il a permis la collecte de données d'évaluation dans plusieurs composantes de l'Université où l'évaluation n'était pas réalisée, à l'exception d'initiatives personnelles et confidentielles de quelques enseignants. Son caractère évolutif le rend propice à une évaluation située dans le temps. Et cela, avec l'engagement d'un nombre limité d'acteurs. Suivant les départements, 70 % ou 80 % des étudiants se disent satisfaits du dispositif d'évaluation. Du côté des enseignants, les réactions sont plus mitigées. Parmi les enseignants ayant répondu à l'enquête, 70 % déclarent avoir décidé de modifications dans leur enseignement. Mais seulement 50 % des enseignants ayant répondu à l'enquête consécutive à l'évaluation se déclarent satisfaits du dispositif d'évaluation. Ceux-ci estiment le logiciel « pratique », « efficace », « intéressant », « utile », fournissant « un ensemble de données important qui peut être traité ». Mais de nombreux enseignants le critiquent ou s'en désintéressent. Certains sont opposés à cette forme d'évaluation, les étudiants n'étant pas reconnus comme une source crédible d'évaluation de l'enseignement. Concernant le dispositif particulier mis en place, les critiques portent sur l'anonymat des étudiants, l'accès aux résultats et leur utilisation, en particulier les remarques nominatives faites par les étudiants et les questionnaires utilisés, jugés insuffisamment adaptés aux spécificités des différents enseignements.

Limites du logiciel et de son implantation

Malgré l'efficacité de l'outil, la volonté des responsables de l'Université et l'engagement

de certains acteurs dans la démarche d'évaluation, un certain nombre de problèmes se posent qui montrent les limites du logiciel.

- **La question de l'anonymat des étudiants**
  Cette question est liée à la réaction très négative de certains enseignants vis-à-vis du caractère anonyme des évaluations des étudiants, qui peut entraîner un certain nombre de remarques vécues comme des règlements de compte : *« Tu ne sais pas qui te donne la claque » ; « Les questions ouvertes sont utiles si elles sont constructives et non pas des insultes pures vis-à-vis un enseignant dont on veut se venger; dans ce cas, l'anonymat doit être levé ».* D'un autre côté, il faut constater que les remarques de ce type sont peu nombreuses. Seulement 5 % des étudiants estiment n'avoir pas été honnêtes dans leurs évaluations. En général, les réponses aux questions ouvertes fournissent des informations nécessaires à la compréhension de la situation. Les équipes y trouvent parfois aussi de bonnes idées.

- **La question de l'accès aux résultats**
  L'accès aux résultats par les responsables des formations, chefs de département ou présidence est fortement contesté par une partie des enseignants. Si certains enseignants ne se sentent pas menacés (en général, ceux dont les résultats sont positifs), d'autres redoutent explicitement l'utilisation des résultats à des fins autres que celles visant l'amélioration des formations, en particulier à des fins de contrôle ou de sanction : *« La question, c'est ce qu'on va en faire. C'est très bien pour l'enseignant, mais je sens qu'il va y avoir des suites ». « Je me demande ce qu'on va en faire ».* Ainsi, des enseignants réclament la confidentialité de l'accès aux remarques des étudiants (accès limité à l'enseignant concerné), alors que d'autres réclament au contraire un accès général de tous à tous les résultats d'évaluation.

- **Le problème des effets de seuil**
  Dans la mise en valeur visuelle des résultats, le choix des quatre couleurs crée un effet de seuil de part et d'autre des valeurs retenues pour cette classification. La formule de calcul des indicateurs est une moyenne pondérée. Si le résultat est supérieur ou égal à 70 %, la couleur est verte, ce qui indique une évaluation globalement positive. En revanche, en dessous, la couleur est orange, ce qui indique une évaluation globalement moyenne. Ainsi, en un seul coup d'œil, on peut repérer les éléments posant problème. Dans le cas de la Figure 3, trois enseignements sont « dans l'orange ». Or, que signifie la différence entre un indicateur de 68 % et un indicateur de 70 %? Ce problème pourrait être atténué avec une classification en huit couleurs.

- **Le problème de l'interprétation des résultats et de leur utilisation**
  Le problème de l'interprétation des résultats de l'évaluation et de son utilisation est posé. En plus du problème des effets de seuil relevé ci-dessus, on remarque que les enseignants comme les responsables ont tendance à prélever dans les remarques des étudiants celles qui sont particulièrement marquantes et en général négativement : *« Même les autorités n'ont regardé que ça, les remarques d'un ou deux étudiants ».* De nombreux enseignants redoutent tout particulièrement un contrôle exercé à partir d'informations pouvant être largement biaisées ou tronquées.

- **Confusion entre l'évaluation de l'enseignement et l'évaluation de l'enseignant**
  Si l'objectif visé à l'Université d'Auvergne comme dans les objectifs nationaux français est clairement l'amélioration de la formation par l'évaluation de l'enseignement et non de l'enseignant, dans les faits, enseignement et enseignant sont difficilement séparables. D'une part, dans bien des cas l'enseignement est assuré par un seul enseignant qui en est responsable, ce qui le lie étroitement à l'évaluation de l'enseignement. D'autre part, quand plusieurs enseignants interviennent, les étudiants considèrent souvent que des différences trop grandes entre les intervenants ne leur permettent pas d'évaluer globalement l'enseignement. Dans les remarques formulées par les étudiants au sujet du dispositif d'évaluation de l'enseignement, 15 % souhaitent pouvoir distinguer les enseignants dans les évaluations. C'est la deuxième exigence qu'ils expriment (après celle d'adapter les questionnaires aux matières). On voit mal pratiquement comment distinguer dans l'évaluation l'enseignement de l'enseignant qui l'assure. *« Très vite, si l'on veut que ce soit utilisable pour l'enseignement, on se heurte au fait qu'on revient sur des choses concernant l'enseignant ».* Les revues des principales recherches faites par Centra (1993), dans le cas des cours magistraux, semblent indiquer que les performances aux examens sont facilitées par des facteurs comme la clarté de l'enseignant, son organisation, son enthousiasme et le rapport qu'il établit avec les étudiants. De plus, certaines caractéristiques de l'enseignant influent sur les évaluations de l'enseignement faites par les étudiants (Feldman, 1983). Cependant, une grande partie des critiques concerne une confusion perçue entre l'évaluation de l'enseignement et l'évaluation de l'enseignant : *« Cette question montre bien qu'on veut insidieusement évaluer les enseignants et non pas les enseignements ».*

- **Inadaptation des questionnaires aux spécificités des différents enseignements**
  Le choix d'un même questionnaire pour évaluer tous les enseignements présente l'avantage d'établir par consensus les points clés d'un enseignement et celui de permettre des synthèses et des comparaisons sur-

tout utiles pour avoir une vision globale d'une formation. En contrepartie, certains enseignants considèrent qu'il devrait être adapté aux besoins de chaque enseignant. Une prochaine version devrait permettre de concilier ces deux optiques, globale et particulière, en conservant une trame commune adaptée suivant les types d'enseignements et les souhaits des enseignants.

Conclusion : médiation technique et institutionnelle dans le processus d'évaluation

Le logiciel Qualiense a fait la preuve de son efficacité puisqu'il fonctionne sans problème majeur dans les cinq composantes de l'Université d'Auvergne qui l'ont utilisé au cours de l'année 2003-2004 et qu'il va être étendu à l'ensemble des composantes au cours de l'année 2004-2005. Il rend possible la participation de tous les étudiants et la mise à disposition de tous de l'information obtenue. Il s'agit d'une interface (Chazal, 2002) qui sert de médiation entre les acteurs impliqués dans un système d'enseignement par ses principes d'explicitation, d'accélération et de condensation de l'information. En tant que tel, il participe à la formation d'une culture commune.

Les TIC sont donc aujourd'hui des outils pouvant faciliter l'évaluation de l'enseignement par les étudiants. Leur utilisation ne doit pas être pensée uniquement comme un ajout ou un mécanisme pour l'évaluation, mais en tant que partie d'une approche complète et systématique de l'enseignement et de l'apprentissage (Theall et Franklin, 2001). Car si les ressources informatiques sont une aide, voire une condition, il peut être dangereux de les surestimer au détriment de tous les autres facteurs critiques pour les systèmes d'évaluation, en particulier les questions de la détermination des objectifs, des critères, des effets et des engagements institutionnels et personnels à tous les niveaux du processus.

Références

Abrami, P. C. et d'Apollonia, S. (1990). The dimensionality of ratings and their use in personnel decisions. Numéro thématique : Students ratings of instruction: Issues for improving practice, *New Directions for Teaching and Learning, 43*, 97-111.

Aleamoni, L. M. (1987). Some practical approaches for faculty and administrators. *New Directions for Teaching and Learning, 31*, 75-78.

Allal, L. (1988). Processus de régulation interactive, rétroactive et proactive. Dans M. Huberman (dir.), *Assurer la réussite des apprentissages scolaires. Les propositions de la pédagogie de maîtrise* (p. 86-126). Paris : Delachaux et Niestlé.

Bernard, H. et Bourque, S. (1999). Portrait des politiques et des pratiques d'évaluation, d'amélioration et de valorisation de l'enseignement des universités québécoises. *Res Academica, 15*(1-2), 33-60.

Bernard, H., Postiaux, N. et Salcin, A. (2000). Les paradoxes de l'évaluation de l'enseignement universitaire. *Revue des sciences de l'éducation, 26*(3), 625-650.

Centra, J. (1993). *Reflexive faculty evaluation. Enhancing teaching and determining faculty effectiveness*. San Francisco : Jossey-Bass.

Chazal, G. (2002). *Interfaces. Enquêtes sur les mondes intermédiaires*. Seyssel, France : Champ Vallon.

D'Apollonia, S. et Abrami, P. C. (1997). Navigating student ratings of instruction. *American Psychologist, 52,* 1198-1208.

Dejean, J. (2002). *L'évaluation de l'enseignement dans les universités françaises.* Paris : Haut Conseil de l'évaluation de l'école, MEN.

Donald, J. et Saroyan, A. (1991). *Assessing the quality of teaching in Canadian universities* (Rapport de recherche n° 3). Ottawa : Association of universities and colleges of Canada, Commission of inquiry on Canadian university education.

Feldman, K. A. (1976). The superior college teacher from the students' view. *Research in Higher Education, 5*, 243-288.

Feldman, K. A. (1983). Seniority and experience of college teachers as related to evaluations they receive from students. *Research in Higher Education, 18*, 3-124.

Gueissaz, A., Häyrinen-Alestalo, M., Fischer-Bluhm, K. et Snell K. (1998). Les acteurs de l'évaluation, la décision d'évaluer. Dans P. Dubois (dir.), *Évaluation et auto-évaluation des universités en Europe* (Rapport final *ÉVALUE*, p. 154-180). Luxembourg : Commission européenne.

Hadji C. (1992). *L'évaluation des actions éducatives*. Paris : Presses universitaires de France.

Joule, D. et Beauvois, J. L. (1998). *La soumission librement consentie*, Paris : Presses universitaires de France.

Shadish, W. R., Cook, T. D. et Levinton, L. C. (1991). *Foundations of program evaluation*. Newbury Park, CA : Sage.

Stufflebeam, D. L. *et al.* (1980). *L'évaluation et la prise de décision en éducation*. Victoriaville, Canada : N.H.P.

Theall, M. et Franklin, J. (2001). Using technology to facilitate evaluation. *New Directions for Teaching and Learning, 88*, 41-50.

Younes, N. (2004). *L'évaluation de et dans l'université, outil de régulation? La situation en France*. FREREF (Fondation des régions européennes pour la recherche en éducation et en formation)

Note

[1] D'une part, on doit pouvoir modifier aisément les questionnaires, d'autre part, on doit pouvoir comparer les résultats obtenus, session après session.