

Scénario type

Georges aime vraiment sa professeure d'informatique. Elle est la première de ses enseignants qui ne semble pas se sentir menacée par la présence de l'accès sans fil dans la classe. En plus de chercher sur Google les sujets abordés par sa prof en temps réel, Georges a trouvé cinq ou six camarades avec qui clavier en classe. Au début, ils rivalisaient entre eux pour savoir qui pourrait « googler » le plus vite; maintenant, ils tentent de résoudre les problèmes à résoudre en devoir en équipe avant que le cours ne soit terminé. Bien que les membres du petit groupe s'assoient parfois ensemble pour discuter après le cours, Georges se rend souvent compte qu'il est en train d'ajouter des expressions de messagerie instantanée à sa conversation en face à face.

Renée savait que son collègue John assistait à la même conférence qu'elle, mais n'était pas certaine d'être en mesure de le reconnaître dans l'assemblée. Comme elle avait décidé à la dernière minute de participer à l'activité, elle avait omis de prendre les coordonnées de John. Après avoir vu passer plusieurs centaines de participants qui sortaient de la première séance plénière, Renée s'est dit qu'elle ne réussirait pas à le trouver et a plutôt ouvert son logiciel de clavardage. John faisait partie de sa liste de contacts et avait changé sa description pour y inclure le lieu où il se trouvait. Elle lui envoya un court message pour lui suggérer qu'ils se rencontrent au foyer principal pour dîner.

Il est tard. Sheila doit vraiment commencer sa partie d'une présentation de groupe, mais elle ne sait pas où les autres membres de l'équipe en sont avec la leur. Elle a envoyé plusieurs courriels à ses coéquipiers, mais n'a pas reçu de réponses. Elle remarque que le leader de l'équipe est présent en ligne. Sheila décide que c'est le bon moment pour communiquer avec lui et lui envoie une petite question rapide pour voir s'il est là. Elle est soulagée quand il lui répond et qu'il lui pose aussi une question. Ils s'activent et travaillent ardemment sur le reste de la présentation.

Steven avait besoin d'informations supplémentaires sur un échantillon de données qu'il examinait pour son rapport de laboratoire, mais n'était pas certain de la façon de procéder pour faire sa demande. Il avait envoyé plusieurs courriels au scientifique qui avait produit les données, mais n'avait pas obtenu de réponse. Même s'il savait que le professeur Michelson était extrêmement occupé, Steven voulait particulièrement connaître la manière dont l'échantillon avait été préparé. Comme il s'apprêtait à envoyer un énième courriel, il remarqua qu'un nouveau contact était en train de communiquer avec lui par clavardage. Steven a rapidement vu que M. Michelson était disponible pour discuter.

7 points essentiels à propos de... la messagerie instantanée



Qu'est-ce que c'est ?

La messagerie instantanée (MI) est une forme de communication en ligne qui permet les interactions en temps réel (ou presque en temps réel) par des ordinateurs personnels ou des appareils informatiques mobiles. Les utilisateurs échangent des messages semblables aux courriels en privé ou participent à des conversations de groupe. Bien que le texte tapé au clavier soit le plus utilisé pour la MI, la technologie a grandement évolué depuis les premières versions et permet maintenant d'envoyer des images, des fichiers audio et vidéo et d'autres pièces jointes.

Les premières versions de messagerie instantanée ont été lancées vers la fin des années 1990; la liste d'outils de MI offerts inclut maintenant des douzaines d'applications. Les technologies qui rendent possible la MI – par exemple, la connectivité sans fil et les appareils mobiles – sont maintenant répandues, ce qui permet à la MI d'atteindre une masse critique d'utilisateurs et ainsi d'être présente presque partout. En même temps, de nombreux fournisseurs dont l'activité principale n'est pas la MI ont ajouté des fonctions de MI à leurs produits. Presque tous les environnements numériques d'apprentissage contiennent des outils de clavardage, qu'ils soient élégants et perfectionnés, avec leurs icônes, leurs sons et leurs images, ou rudimentaires, avec de simples cases de textes. Comme elle est interactive, la MI ressemble davantage à la conversation orale qu'à la correspondance écrite, ce qui permet de communiquer d'une manière différente de celle du courriel. Les utilisateurs de la MI ressentent la présence des autres utilisateurs, un peu comme s'ils étaient dans la même pièce. En même temps, la technologie facilite ce type d'échange à l'écran qui, grâce aux perceptions de distance et de sécurité qu'il procure aux utilisateurs, fait en sorte que bon nombre de personnes se sentent particulièrement à l'aise.



Qui s'en sert ?

Un nombre important et croissant d'adolescents, c'est-à-dire les étudiants actuels et futurs du collégial, se servent couramment de la messagerie instantanée comme outil de communications personnelles et, dans certains cas, l'ont utilisée dans le cadre d'initiatives pédagogiques à l'école secondaire.

Au fur et à mesure que la MI devient un moyen de communication accepté et que de plus en plus d'étudiants en sont déjà des utilisateurs chevronnés dès leur arrivée au postsecondaire, les collèges et les universités ajoutent la MI aux fonctionnalités offertes, tant pour le recrutement et l'admission que pour l'enseignement et le soutien.

Certaines bibliothèques d'établissement ont mis sur pied des services de référence en ligne avec des applications de MI, et le personnel enseignant a commencé à assurer une présence virtuelle à l'aide de cette technologie pendant des plages horaires précises. Pour de nombreux étudiants actuels et futurs, la MI devient le moyen de communication privilégié avec les agents de recrutement et d'admission, le registrariat et les conseillers pédagogiques.



Comment ça fonctionne ?

Les fonctionnalités varient largement d'une application de MI à l'autre, mais typiquement l'utilisateur se connecte au service à l'aide d'un pseudonyme ou d'un identifiant. La plupart des applications de MI avisent les utilisateurs lorsque des personnes se connectent ou se déconnectent; bon nombre d'applications permettent aux utilisateurs d'afficher leur statut comme « absent » ou « en réunion ».

Une fois connecté, l'utilisateur peut envoyer des messages à des personnes ou se joindre à une session de clavardage. La majorité des fenêtres de MI comprennent une zone où les messages sont affichés en ordre chronologique et une case de rédaction dans laquelle les messages sont tapés.

En général, les cases de rédaction permettent l'ajout de mise en forme de base; la plupart d'entre elles permettent également l'ajout d'images, de fichiers multimédias ou d'autres pièces jointes. Lorsque quelqu'un tape un message instantané, le logiciel de clavardage indique que cette personne est en train d'écrire. Une fois le message envoyé, il apparaît à l'écran de la personne à qui il était destiné devant les autres applications.



Pourquoi est-ce important ?

Des centaines de millions de personnes utilisent la MI pour rester en contact. De bien des façons, la MI symbolise cette idée de l'étudiant toujours connecté, adepte du multitâche, qui envoie et qui reçoit des messages à toute heure, à partir de divers appareils, tout en faisant d'autres choses en même temps. Pour bon nombre d'étudiants, la technologie est aussi enracinée dans leur vie quotidienne que le sont les téléphones pour les générations plus âgées. Beaucoup de collèges et d'universités travaillent à incorporer la MI dans la vie scolaire des étudiants plutôt que de la reléguer au domaine social.

Les interactions par la MI sont teintées d'heureux hasards et de la possibilité de rencontres fortuites en ligne uniques à ce média. Certaines applications permettent aux utilisateurs d'avoir le statut d'« invisible ». Même s'ils apparaissent hors ligne, ils peuvent soudainement vous envoyer un message. Vous pouvez envoyer un message à une personne qui est connectée, mais celle-ci peut être absente. Elle est peut-être en classe ou occupée, mais elle n'a pas indiqué cette information dans son statut.

Les utilisateurs de la MI ont élaboré une syntaxe en pleine évolution, notamment des abréviations, des acronymes, des symboles et d'autres éléments qui constituent un vocabulaire unique, ce qui encourage les utilisateurs à interagir dans des manières qui ne sont pas possibles en personne ou par d'autres formes de communication électronique. Bien que cette dynamique élargisse l'accès aux étudiants réticents à adopter d'autres modes de communication, elle offre aussi de nouveaux moyens d'expression aux personnes à l'aise de participer en classe. La MI crée un environnement qui se rapproche de la coprésence dans un espace physique, ce qui permet aux étudiants à distance de s'engager dans un apprentissage comme s'ils participaient à une assemblée en présentiel.

La technologie promeut également la création de canaux d'arrière-plan, c'est-à-dire de conversations secondaires qui ont lieu en même temps, par exemple, qu'un cours, qu'une réunion d'un conseil d'administration ou qu'une audioconférence. Les étudiants qui se trouvent dans un amphithéâtre peuvent utiliser la MI pour se poser des questions entre eux sur le sujet du cours et échanger leurs idées sans interrompre le professeur.



Quels sont les inconvénients de la messagerie instantanée ?

Le désavantage de l'offre de nouveaux modes d'interaction est que cette technologie pourrait encourager certaines personnes à adopter des comportements répréhensibles, perturbateurs ou autres qu'elles jugeraient inappropriés dans des contextes différents. Tout comme n'importe quel autre nouveau moyen de communication, la MI peut mener à des malentendus entre les interlocuteurs. En outre, le fait que la MI permette d'être joignable en tout temps comporte le risque d'attentes irréalistes quant au délai de réponse des utilisateurs. Comme les messages apparaissent à l'écran des utilisateurs connectés devant les autres applications, certaines personnes considèrent la technologie de la MI comme une source constante de distraction.

Les utilisateurs de la MI font face à divers risques en matière de sécurité. Bien que l'envoi de pièces jointes par la messagerie instantanée enrichisse la conversation, les fichiers envoyés sont sujets aux virus et aux logiciels malveillants, particulièrement étant donné que les pièces jointes de la MI contournent souvent les logiciels antivirus. Certains réseaux de MI sont plus sensibles que d'autres à l'interception illicite de messages. Un autre problème imminent est celui du pourriel par MI. Comme il est difficile de vérifier la provenance d'un message instantané, certaines personnes ont commencé à envoyer aux clients de MI des messages indésirables, qui contiennent de fausses publicités ou des demandes d'informations personnelles.





Où la MI nous mènera-t-elle?

Au moment où les outils de MI apparaissent dans les logiciels dont la fonction principale n'est pas la MI, mais également où des fonctions traditionnellement non associées à la MI s'ajoutent aux applications de MI, les frontières s'estompent entre les types d'applications. L'introduction de nouveaux appareils électroniques grand public et la polyvalence grandissante de ceux qui sont déjà sur le marché élargissent la portée de la MI.

Des applications de vidéoclavardage font leur apparition et les réseaux de MI commencent à permettre aux utilisateurs d'envoyer des messages à des personnes qui sont hors ligne ou de consulter l'historique des conversations. Des conversations plus riches sont maintenant possibles grâce aux nouvelles fonctions de la MI comme la prise de tour de parole, la composition collaborative et les jeux.

La prolifération d'appareils capables d'accéder à la MI amènera de nouvelles utilisations de la technologie qui tireront profit de ses caractéristiques uniques.



En quoi la MI modifie-t-elle l'enseignement et l'apprentissage ?

Les étudiants qui utilisent la MI ressentent la présence des pairs et du personnel enseignant. Certains utilisateurs trouvent qu'elle facilite les relations semi-formelles à distance, difficiles à établir par d'autres médias. La MI offre à l'éducation supérieure un nouveau mode de communication, souvent à coût relativement peu élevé et sans frais généraux importants en matériel de TI. De plus en plus, les nouveaux étudiants seront des utilisateurs de longue date de la MI et s'attendent à ce que la technologie fasse partie de leur vie scolaire. Par ailleurs, comme la MI sert de moyen de communication dans beaucoup d'entreprises, l'utilisation de la messagerie instantanée, pour bon nombre d'étudiants, se poursuivra au-delà du collège.



Traduction
Valérie Drouin

Révision linguistique
Hélène Larue

Conception graphique
Karelle Savaria

© 2012 EDUCAUSE. Traduits en français avec la permission de EDUCAUSE.
TOUS DROITS RÉSERVÉS. Ce travail est publié sous une licence *Creative Commons*
Attribution-Pas d'utilisation commerciale-Pas de Modification 3.0 non transposé (CC BY NC ND 3.0)
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.fr>