



Rivista italiana
di tecnologia
cultura e formazione

Editor
M. Beatrice Ligorio (University of Bari)

Co-Editors
Donatella Cesareni (University of Rome)
Stefano Cacciamani (University of Valle d'Aosta)
Bianca Maria Varisco (University of Padova)

Scientific Committee
O. Albanese (University "Bicocca" of Milan, IT),
A. Antonietti (University "Cattolica" of Milan, IT),
C. Bereiter (University of Toronto, CA),
B. Bonu (University of Montpellier III, FR),
P. Boscolo (University of Padua, IT),
L. Cantoni (University of Lugano, CH),
F. Carugati (University of Bologna, IT),
C. Castelfranchi (ISTC-CNR, IT),
C. Chan (University of Hong Kong, CN),
R. Cordeschi (University of Rome, IT),
C. Cornoldi (University of Padua, IT),
O. Erstad (University of Oslo, NO),
P. Ferri (University "Bicocca" of Milan, IT),
C. Galimberti (University "Cattolica" of Milan, IT),
B. Gros (University of Barcelona, ES),
K. Hakkarainen (University of Helsinki, FI),
V. Hevern (Le Moyne College, Syracuse, NY, USA),
J. Hewitt (University of Toronto, CA),
A. Iannaccone (University of Salerno, IT),
R. Joiner (University of Bath, UK),
M. Lamon (University of Toronto, CA),
L. Lax (University of Toronto, CA),
M. Linn (University of Berkeley, US),
G. Mantovani (University of Padua, IT),
G. Mininni (University of Bari, IT),
D. Persico (CNR Genova, IT),
C. Pontecorvo (University of Rome, IT),

P.G. Rossi (University of Macerata, IT),
R. Saljö (University of Gothenburg, SE),
L. Sarti (CNR Genova, IT),
V. Scarano (University of Salerno, IT),
M. Scardamalia (University of Toronto, CA),
N. Schwartz (California State University, US),
P. Seitamaa-Hakkarainen (University of Joensuu, FI),
P. Selleri (University of Bologna, IT),
R.J. Simons (IVLOS, NL),
A. Smorti (University of Florence, IT),
G. Tanucci (University of Bari, IT),
J. Underwood (Nottingham Trent University, UK),
J. Van Aalst (Simon Fraser University, CA),
A. Yuen (University of Hong Kong, CN),
C. Zuccheromaglio (University of Rome, IT)

Editor in chief
Paola F. Spadaro

Editorial Board
Wilma Clark, Lorella Giannandrea,
Valentina Grion, Mariella Luciani,
Ilaria Mancini, Francesca Martini, Luca Tateo

Translators and language revision
Wilma Clark, Valentina Grion

Collaborators for this issue
Francesca Alby, Antonio Iannaccone,
Dario Mangano, Elvis Mazzoni



Publisher
Progedit, via De Cesare, 15
70122, Bari (Italy)
tel. 080.5230627
fax 080.5237648
info@progedit.com

Subscriptions
annual (2 numbers)
regular 30 Euro
ckbg@libero.it
www.ckbg.org

Payment
Subscriptions should be submitted
to Bank account 10042
Header: Associazione CKBG
Bank address: Banca CARIME
agenzia 7, Bari - via Melo - IBAN:
IT80C0306704010000000010042
SWIFT: CARMIT
Abbonamenti possono
essere sottoscritti tramite
versamento sul conto 10042
intestato all'Associazione CKBG
Banca CARIME - agenzia 7

Bari - via Melo CIN: C - ABI 03067
CAB 04010 - c/c 000000010042
specificando come causale
del versamento:
Quota Associativa Socio CKBG.
Registrazione del Tribunale di Bari
n. 29 del 18/7/2005
© 2007 by Progedit
ISSN 1828-7344
www.progedit.com
Stampato da Global Print srl
per conto di Progedit
Progetti editoriali snc

Evaluation interactionnelle et formation de l'opinion sur un prototype

Bruno Bonu, Praxiling UMR 5267 CNRS, Montpellier 3*

Abstract

The article analyzes the role of the interactional assessment in a process of innovation. The two cases described into the article show how a prototype device can be assessed by using both a survey interview and a public presentation of it. In both case the focus seems to be on how either potentials or real users would interact with such a device.

Introduction

Le présent article veut étudier deux formes de présentation d'un même prototype d'Espace Numérique de Travail dans deux situations différentes. L'une a lieu lors d'un entretien de recherche et l'autre au cours d'une démonstration publique. Malgré la diversité des situations, nos observations attestent que certains segments interactionnels à portée évaluative sont produits dans les deux cas. Ces éléments étudiés ici avec les instruments de l'Analyse de Conversation et du Workplace Studies (Heath & Luff, 2000) participent non seulement à la structuration des échanges

* bruno.bonu@univ-montp3.fr

mais aussi au façonnement du processus d'innovation dans la phase de découverte (présentation) ou d'usage pionnier du prototype (entretien de recherche)¹. Le but est alors d'analyser à la fois l'organisation des deux interactions et le façonnement d'un processus d'innovation sous l'angle de la formation des opinions des acteurs impliqués dans le changement.

L'évaluation conversationnelle et les processus technologiques

Les processus de l'innovation sont orientés vers le futur. La sociologie qui l'étudie tente de cerner cette projection avec différentes méthodologies d'anticipation². En revanche, la recherche sur l'organisation des interactions privilégie l'examen de la structuration de l'instant présent dans la constitution actionnelle des situations. La présente étude montre une manière de concilier les deux approches apparemment incommensurables.

En fait, dans le présent article nous voulons explorer le traitement interactionnel de l'arrivée d'un prototype dans une organisation. Cette perspective projette deux dimensions qui représentent deux grands champs d'enquête (les processus technologiques et l'interaction) producteurs d'avancées analytiques potentielles.

D'abord, les phases de présentation de prototypes sont systématiquement et génériquement orientées vers l'acceptation ou le refus du dispositif. Ensuite, l'étude des prototypes et celle des environnements technologisés (dans une perspective WorkPlace Studies) peuvent être menées au moyen de l'examen de segments évaluatifs.

Ces deux points doivent être examinés dans les échanges entre les acteurs avec une attention particulière pour l'organisation des interac-

¹ Dans le monde industriel, on pourrait définir le prototype comme une étape dans la fabrication d'un dispositif: «Le façonnement du prototype [prototyping] réfère à une phase bien définie dans le processus de production dans laquelle un modèle exhibe toutes les caractéristiques essentielles du produit. Il est construit en prévision et utilisé pour guider la conception du produit final» (Floyd, 1984). Le processus que nous analysons se déroule dans une forme d'organisation non industrielle, un consortium d'universités.

² La projection des usages est étudiée au moyen d'entretiens, de «focus group» et d'observations ethnographiques.

tions. Ils sont étudiés avec une méthodologie originale fondée sur des enregistrements vidéo (Heath & Hindmarsh, 2002), à la fois en relation aux travaux en TIC dans les technologies de l'éducation, ainsi qu'aux recherches accomplies dans le domaine des interactions soutenues par des environnements technologisés.

Méthodologie de la recherche

Les pratiques évaluatives peuvent être examinées dans différentes étapes et activités d'un processus d'innovation. Les enregistrements audiovisuels effectués de manière systématique par l'équipe du projet ENTICE supportent différentes modalités d'analyse. Premièrement, le souci pour la sauvegarde du déroulement des situations conduit à l'examen détaillé d'une seule activité (réunion, entretien, présentation) dans son ensemble ou dans les limites d'un seul épisode particulièrement significatif du point de vue de la trajectoire du processus et de l'organisation de l'interaction. En second lieu, l'analyse peut s'orienter vers des segments conversationnels «semblables» mais produits dans différentes phases du processus et des activités³. Dans le présent article, nous examinerons les segments évaluatifs qui jouent un rôle dans le processus d'acceptation ou de refus du dispositif préfiguré par le prototype.

Évaluations dans des situations technologisées

Les évaluations conversationnelles participent à la phase qui concerne plus spécifiquement l'acceptation d'un nouveau dispositif. Ainsi, il est question de la reconnaissance et de la pertinence (ciblée) du prototype pour le travail de l'utilisateur⁴. Dans ce cadre, les participants au processus

³ Charnet (à paraître) parle relativement aux deux cas de figure, de collection *verticale* pour le premier et *transversale* pour le second. Dans le présent travail, l'objectif n'est pas tant de former une collection, mais plutôt de montrer certaines des caractéristiques de ces segments. Ces résultats pourront ensuite faire l'objet d'un traitement systématique.

⁴ La pertinence ciblée se distingue principalement de l'étape précédente de l'étude du prototype, celle qui concerne l'explication du sens cette fois général, de l'artefact. Notre travail s'inspire sur ce point spécifique de Mogensen et Trigg (1992) et

d'innovation élaborent ensemble le sens de l'artefact pour leurs activités et anticipent sa pertinence dans leur propre travail⁵.

Ce raisonnement pratique est établi de manière conjointe avec l'interlocuteur (dans un entretien), ou avec l'auditoire (dans une présentation de prototype). Pour le mettre en évidence il faut d'abord placer les évaluations dans leur domaine d'études en Analyse de Conversation.

L'enquête sur les évaluations dans l'interaction

L'Analyse de Conversation saisit l'évaluation dans les différents rôles qu'elle joue dans l'organisation séquentielle de l'interaction. D'abord, elle représente une unité structurale, formée par un segment évaluatif (voir transcription *infra* lignes 6 et 7):

Ens: c :::C'est (-) >très simple<

qui introduit la réponse à la question de l'enquêteur. Cette structure montre un pic d'implication⁶ du locuteur qui produit l'évaluation⁷. Elle peut

Crabtree (2004, p. 130). Voir aussi Bonu (2005) pour l'examen interactionnel des phases du déploiement d'un prototype.

⁵ Les artefacts sont définis par Norman (1991) de la manière suivante: «Un artefact cognitif est un outil artificiel conçu pour conserver, exposer et traiter l'information, dans le but de satisfaire une fonction représentationnelle». Un tableau, un indicateur ou un écran stockent et affichent des informations à des fins essentiellement représentationnelles. Au moyen d'un affichage, ils spécialisent une fonction informationnelle (mémoire, planification, attention). Ils séparent ainsi l'information sur l'action et les moyens de l'exécuter (Conein, 1997, p. 25).

⁶ Goffman met l'accent sur plusieurs aspects de l'engagement dans l'interaction (voir par exemple, 1981, p. 271).

⁷ En anglais, l'évaluation prend systématiquement la forme suivante: [*it*] + [*copula*] + [*adverbial intensifier*] + [*assessment term*] (Goodwin & Goodwin, 1992, p. 162). En fait, les évaluations ne se présentent pas toujours sous la même forme syntaxique. Cela montre la nécessité de creuser l'intersection entre les systèmes linguistique et interactionnel se déployant dans des environnements technologisés. Ce croisement a été inauguré par Goodwin (1996) dans le domaine *Interaction et Grammaire* (Ochs, Schegloff & Thompson, 1996). Ici, l'isolement des unités évaluatives est guidé par le caractère typique du segment, c'est-à-dire reconnaissable pour les participants qui s'orientent de manière visible vers l'évaluation et ajustent leur comportement en conséquence de leur activité centrée sur le prototype.

déborder l'unité elle-même, car l'intonation, partie essentielle de cette activité, peut aller au-delà des frontières syntaxiques, d'où la difficulté à isoler ce type d'occurrences. D'autres segments constituant le même tour font partie de plein droit de l'activité en question, puisqu'ils modifient l'évaluation dans le sens de l'atténuation ou du renforcement du segment principal. En fait, l'évaluation montre la prise de position, l'expérience et l'implication du locuteur vis-à-vis de l'objet évalué. Des recherches précédentes (par exemple Bonu, 2001; Goodwin & Goodwin, 1992) ont examiné les modalités coopératives de la production des évaluations de ces segments de comportement dans leur dimension langagière, prosodique ainsi que gestuelle et visuelle. Car une évaluation implique des modalités appropriées dans la participation de tous les interlocuteurs et une prise en compte du déroulement temporel de l'échange. Dans ce sens bien que souvent produite par un seul locuteur, elle demande néanmoins la collaboration, par le biais d'une participation coordonnée et d'un contrôle mutuel, des interlocuteurs engagés alors dans une activité évaluative. Cette dernière est donc profondément sociale, car cette coordination et ce contrôle peuvent être retrouvés dans les détails les plus fins de la structure de l'énoncé en cours.

L'évaluation peut se produire à l'intérieur d'un tour ou occuper les interactants pour plusieurs tours. Dans ce sens, l'évaluation concerne d'abord l'organisation du tour de parole dans sa structuration, c'est-à-dire dans la production d'éléments, au cours du développement du tour (Goodwin, 1986). Ensuite, elle peut provoquer la coproduction du tour en cours, ou le passage de la parole d'un locuteur à un autre. Les évaluations peuvent être pré- ou post-posées en relation à l'objet évalué, et peuvent apparaître séquentiellement en ouverture, en clôture, ou, comme dans le cas du récit, en plein développement de l'activité en cours, avec des conséquences, dans le déroulement de l'interaction, assez différenciées⁸. Dans le cas de la description qui prend la forme d'un scénario, un

⁸ On peut schématiser les configurations séquentielles possibles dans la production des évaluations; la composition du premier type de ces séquences correspond au schéma classique des chaînes d'actions (Pomerantz, 1978):

(1) A ou B: Evaluation (1) - Action1
B ou A: Evaluation (2) - Action2

même locuteur peut, à l'intérieur d'un long tour, produire des séries d'évaluations. En fait, des segments appartenant au petit système d'activité représenté par l'évaluation peuvent être utilisés pour montrer le caractère saillant d'un élément dans l'avancement de l'activité.

Ainsi les évaluations jouent un rôle fondamental dans les échanges spécifiques et dans le processus d'innovation en général. Elles représentent l'une des formes que les participants (dans ce cas, les différents acteurs du processus) utilisent pour montrer et construire leur participation à l'activité en cours. Par ce moyen, le locuteur peut expliciter l'état actuel de sa connaissance sur le référent évalué (ici le changement technologique et pédagogique induit par le dispositif), et enfin exprimer ou anticiper son accord ou sa divergence avec le point de vue de l'interlocuteur. Par conséquent, les évaluations produites dans ce contexte d'action offrent la possibilité d'examiner les formes compétentes de comportement nécessaires pour participer activement à un processus d'innovation.

La perspective analytique adoptée dans la présente recherche, centrée sur l'orientation attestée des participants, permet d'accéder aux phénomènes évaluatifs interactionnellement constitués dans des activités de comparaison, dans un entretien de recherche et de prospection, dans une présentation publique. Ces segments participent activement à la formation continue de l'opinion sur les usages des dispositifs technologiques.

Dans le deuxième type en revanche, le second tour n'est pas formé par une autre évaluation:

(2) B: Evaluation

A: Réception ou Acceptation

Les deux autres types sont produits par le même locuteur, soit avec l'intervention de l'interlocuteur:

(3) B: Préparation et Evaluation (1)

A: Continuateur

B: Evaluation (2)

Ou sans son intervention, puisqu'une série d'évaluations sont produites dans le même tour du locuteur en action:

(4) B: Evaluation 1) ... Evaluation 2)... Evaluation 3)

Analyser les situations dans un processus d'innovation technologique

Comparaison: scénario évaluatif dans un entretien de recherche

Lors d'un entretien, un enseignant de l'Université de Perpignan (Ens.) est interrogé sur ses pratiques pédagogiques par une enquêtrice (Enq.), dans le cadre de la recherche ENTICE (*supra*). L'interviewé rend compte de son expérience du processus d'innovation en cours au moyen d'un scénario, dans ce cas une description étendue de son activité pédagogique⁹. Dans la séquence suivante la question de l'enquêtrice porte sur les avantages escomptés par l'usage pédagogique d'une plate forme (Dokeos) faisant partie du prototype et utilisée par l'enseignant.

On sait depuis les recherches de Labov (1978) sur le déclenchement des récits d'expérience personnelle que les questions de l'enquêteur (sur une situation de bagarre ou de danger de mort) cadrent de manière complexe la production de la réponse¹⁰. En fait, l'informateur, une fois produite une réponse positive à la question du chercheur, s'engage dans l'évocation d'une situation extrême. Ainsi lui revient l'obligation de montrer que l'épisode vaut la peine d'être raconté et rentre bien dans la catégorie des «expériences inoubliables», du point de vue du locuteur partagé par le destinataire.

Dans le cas en examen, la question posée par le chercheur projette une réponse orientée sur les «avantages» de l'utilisation d'un dispositif

⁹ Notre orientation analytique vise à mettre en évidence le rôle de l'évaluation dans la forme conversationnelle du scénario dans l'interaction, lors des présentations ou des entretiens de recherche. Deux autres approches du scénario sont présentes dans la littérature. Dans une perspective de recherche, Suchman (1987) a critiqué l'usage dans les sciences cognitives des notions comme les plans, les scripts et les scénarii pour expliquer le comportement humain. Un autre usage plus applicatif est produit et étudié dans les activités de design collaboratif. Le scénario est alors utilisé pour concrétiser via des maquettes, des modèles et des prototypes, des hypothèses et des spécifications pour des possibilités futures (Kyng, 1995).

¹⁰ Pour un développement de ce point voir Bonu (2001). Plus spécifiquement le travail de production des données dans l'entretien de recherche a fait l'objet d'une série de recherches (Bonu, 2004a; 2004b; ten Have, 2004; Mondada, 1998; 2000).

Transcription partielle de la séquence¹¹:

1.	Enq:	euh d'accord alors et	28.	mon cours et donc ils
2.		pour vous en fait comment	29.	peuvent participer à mon
3.		quel avantage pédagogique	30.	cours et l'avantage pour
4.		est-ce que vous avez	31.	moi c'est que je n'ai pas
5.		trouvé euh	32.	à me soucier de s'ils ont
6.	→ Ens:	c ::C'est (-) >très	33.	pris assez de notes parce
7.	→	simple<, c'est une	34.	qu'il y a toujours
8.		question de de manière de	35.	quelque chose sur lequel
9.		faire un cours alors moi	36.	ils peuvent travailler et
10.		quand je vais en cours	37.	ça permet de ça permet de
11.		j'ai bien sûr un canevas	38.	enfin de de faire quelque
12.		et j'ai une liste de	39.	chose de plus animé
13.		choses que je vais faire	40.	Enq: uhm d'accord
14.		eux ont un texte sur	41.	Ens: dans ce certains cours
15.		lequel on travaille et je	42.	il y a le prof qui vient
16.		parle et je pose des	43.	qui lit son truc et ils
17.		questions et on fait	44.	prennent des notes et pas
18.	→	comme ça ce qui fait qu'à	45.	ça c'est pas comme ça
19.	→	la <u>fin</u> , eh à la	46.	Enq: d'accord vous êtes sur
20.	→	différencehuhd'un cours	47.	l'oralité euh :
21.	→	">peut être<" un peu plus	48.	Ens: oui oui oui mais ils ont
22.	→	traditionnel il n'y a	49.	quand même ils ont un
23.		aucune note, (.)	50.	cours sur lequel peuvent
24.		parce que je ne dicte	51.	se se fonder par la suite
25.		rien mais si on regarde	52.	parce qu'il y a examen
26.		eh celui là par exemple	53.	quand même eh:: voilà
27.		ils ont toujours ils ont	54.	Enq: d'accord

¹¹ Elle est simplifiée, seuls les éléments saillants indiqués par une flèche, sont transcrits avec les conventions de l'Analyse de la Conversation (voir annexe).

technologique en support de cours universitaires d'anglais. L'informateur est placé ainsi dans un cadre de droits à la parole et obligations de fournir des interventions ajustées aux questions du chercheur. Plus particulièrement, la question (justement sur les «avantages») contraint la réponse à un environnement évaluatif. Le répondeur a l'obligation (comme dans le cas évoqué plus haut des enquêtes de Labov) de montrer les aspects positifs de sa démarche. L'enseignant dispose ainsi du tour jusqu'au moment où le chercheur interprétera la réponse comme achevée, ou redevable de précisions et donc d'une nouvelle question.

L'informateur satisfait ces devoirs interactionnels de deux manières imbriquées, l'évaluation s'enchevêtre ainsi dans le scénario et contribue à son déploiement et à son sens global. La première prend la forme d'un scénario typique d'activité qui reprend les différents changements intervenus dans les pratiques des différents acteurs (étudiants et enseignant). Le locuteur en action reporte ces modifications sous une forme descriptive spécifique: stabilisée, systématique et reproductible. Ainsi, il adopte une procédure économique en termes de quantité d'information (il n'est pas nécessaire de donner une série d'exemples) et il établit un lien entre son expérience pédagogique et la situation d'entretien¹². Dans ce sens, le moyen conversationnel du scénario permet au locuteur en action de garder une orientation rétrospective sur l'expérience pédagogique passée et en cours; ainsi que prospective, il façonne de manière élégante sa réponse pour permettre l'extraction d'informations dans le cadre du dispositif de l'entretien de recherche.

Le second moyen est représenté par plusieurs segments évaluatifs. Dans le cadre de cet article, nous porterons notre attention tout particulièrement sur le passage (ligne 18) suivant:

comme ça ce qui fait qu'à la fin. eh à la différencehhuhd'un cours
°>peut être<° un peu plus traditionnel il n'y a aucune note.

¹² La séparation entre l'activité professionnelle sur laquelle porte le questionnaire et la situation d'entretien fait l'objet des critiques de l'Analyse de Conversation à l'entretien comme méthode exclusive de recherche (ten Have, 2004; Bonu, 2004b). Ici ce décalage est examiné comme un problème pratique que l'informateur doit résoudre interactionnellement. Pour une présentation de cette procédure du scénario voir aussi Bonu et Charnet (2006).

En fait, dans le déroulement du scénario d'activité le locuteur produit un passage comparatif

(eh à la différencehuhd'un)

qui sert de précurseur pour l'évaluation à proprement parler:

cours °>peut être<° un peu plus traditionnel.

Ce segment montre à la fois l'intérêt ciblé pour le travail de l'enseignant, les conséquences dans l'activité des étudiants («il n'y a aucune note») et dans l'organisation, de l'intégration du prototype. Ces retombées se concrétisent par la différence avec d'autres pratiques pédagogiques.

Prospection: processus et acteurs dans une présentation de prototype

Les présentations publiques sont nombreuses pendant la phase de proposition du prototype de l'ENT. L'examen d'un court épisode montre que le locuteur qui anime ces présentations doit traiter à la fois les contraintes de parole publique (ici, la continuité du flux de la parole), les contingences du fonctionnement du dispositif (l'ENT objet de la présentation) ainsi que les instruments nécessaires à la communication (ordinateur et vidéo projecteur). Le responsable informatique de l'université de Perpignan lors d'une démonstration publique du prototype présente plus spécifiquement le mail des étudiants¹³. Cependant la page met un certain temps à s'afficher après la commande effectuée sur l'ordinateur posé à quelques mètres de l'écran de projection, par le locuteur engagé dans l'explication. Il se produit ainsi un décalage entre le rythme de la présentation verbale et la vitesse d'affichage de l'outil. Le locuteur produit à ce moment précis une évaluation de forme différente de la précédente. Elle traite néanmoins des problèmes interactionnels et technologiques semblables.

En fait pour traiter dans sa parole publique ce retard le locuteur va procéder de deux manières. En premier lieu il va mettre en scène hypo-

¹³ Cette université pilote le processus de mise en place des Espaces Numériques de Travail sur la région Languedoc – Roussillon.

thétiquement un autre acteur fictif du processus d'innovation: «l'ergonome me dira (.) mais attends ça met du temps à charger». Cet acteur «fictionnel» produit une évaluation négative qui pourrait avoir des conséquences dans l'acceptation du prototype par les usagers potentiels. Entre temps la page s'affiche. Ce segment est immédiatement suivi par une autre évaluation qui atténue la précédente: «bon (.) même (-) si c'est raisonnable». L'explication continue alors sur la possibilité de s'identifier une seule fois en tant qu'utilisateur pour avoir accès à l'ensemble des outils. Il est évoqué alors l'une des caractéristiques qui peuvent améliorer la vie des acteurs de la vie universitaire: l'accès aux services avec un mot de passe unique.

Conclusions et perspectives

Le présent travail esquisse l'examen du façonnement local des opinions via les segments de comportement orientés vers l'activité évaluative. L'intégration d'un dispositif technologique dans une organisation est en fait liée à un processus de formation et de stabilisation des opinions des acteurs, les usagers potentiels. Ainsi on peut étudier les points saillants d'un processus d'innovation en termes de perspectives d'usage, de pratiques stabilisées et d'acceptation, selon les différentes phases. Dans les deux cas en examen, les évaluations représentent pour les acteurs, des manières de rendre publiquement disponibles dans l'échange plusieurs aspects qui concernent le dispositif porté par le prototype: leur état de connaissance, leurs pratiques associées à ces connaissances, leur analyse de l'utilité, soit effective, dans l'entretien de recherche, ou potentielle, dans la présentation de prototype, du dispositif d'innovation.

L'acceptation ou le refus de l'innovation passent par la formation d'opinions¹⁴. La production d'évaluations dans une activité de jugement contribue à façonner les positions que les différents acteurs prennent en relation au dispositif. Ce jugement est un «acte configurant» qui «prend

¹⁴ D'autres études examinent les controverses dans des processus d'innovation. La sociologie de Latour étudie l'influence de la prise en compte des dispositifs dans l'interaction. Certaines des relations entre la démarche de l'Acteur Réseaux et l'Ethnométhodologie sont traitées dans Latour (2006).

ensemble» des éléments hétérogènes et les associe ou le compose selon la logique du nécessaire ou du vraisemblable (Ricoeur, 1984). L'activité de jugement ouvre un espace intersubjectif de discussion qui peut assumer une valeur de généralité et établir ainsi un sens partagé par les acteurs de la possibilité d'intégration du dispositif (Quéré, 1997)¹⁵.

Par conséquent, l'étude de l'innovation doit être outillée d'une analyse de la formation interactionnelle de l'opinion dans les processus technologiques. Elle passe par la mise en évidence de méthodes systématiques utilisées par les acteurs (ici, les évaluations) dans des situations de présentation et de déploiement des dispositifs. Le présent travail représente une contribution dans cette direction de recherche.

Bibliographie

- Albernhe-Giordan, H., & Charnet, C. (2005). Quand les enseignants rencontrent le numérique: innovation imposée ou attendue? Le cas de l'ENT dans le déploiement de l'Université numérique en Région Languedoc-Roussillon. Communication dans *Colloque SIF: Les institutions éducatives face au numérique*. Paris, 12 et 13 Décembre. Récupéré le 15/01/2007 de <http://edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00001389/fr>
- Bonu, B. (2001). Les évaluations conversationnelles dans la narration. Dans J. Brès & D. Vincent (Eds.), *Le récit oral conversationnel*, *Revue québécoise de linguistique*, 29 (1) 51-69.
- Bonu, B. (2002). L'opinion de l'autre: perturbations interactionnelles dans les échanges interculturels médiatisés. Dans C. Béal (Ed.), *Langue, discours, culture*, *Cahiers de Praxématique*, 38, 221-240.
- Bonu, B. (2004a). Procédures d'objectivation dans un entretien de recherche, *@ctivités*, 1, 2, 96-102. Récupéré le 15/01/2007 de <http://www.activites.org/v1n2/bonu.pdf>
- Bonu, B. (2004b). Un'intervista di ricerca sulla potatura della vigna: i gesti nella multimodalità della riparazione. Dans A. Fasulo, & R. Galatolo (Eds.), n° spécial *Analisi della Conversazione*, *Rivista Italiana di Psicolinguistica Applicata*, 2-3, 179-190.
- Bonu, B. (2005). Les apprenants dans la mise en place des Espaces Numériques de Travail (ENT). *Communication Colloque SIF: Les institutions éducatives face au numérique*. Paris, France. Récupéré le 15/01/2007 de <http://edutice.archives-ouvertes.fr/edutice-00001400/fr>

¹⁵ Voir aussi Bonu (2002).

- Bonu, B., & Charnet, C. (2006). Du prototype aux usages: observations ethnographiques. Communication au XXIIIème Congrès de l'Association Internationale de Pédagogie Universitaire – AIPU, Monastir, 15-18 Mai.
- Charnet, C. (à paraître). Constitution de collections transversale et verticale: à la recherche de traces d'usages lors d'accès à des services d'un Espace Numérique de Travail (ENT). *Cahiers de Praxématique*.
- Conein, B. (1997). L'action avec les objets. Un autre visage de l'action située. *Raisons Pratiques*, 8, 25-46. Paris: EHESS.
- Crabtree, A. (2003). *Designing Collaborative System. A Practical Guide to Ethnography*. Londres: Springer.
- Floyd, C. (1984). A systematic look of prototyping. Dans R. Budde, K. Kuhlenkamp, L. Mathiassen & H. Zullighoven (Eds.), *Approaches to Prototyping* (pp. 1-18). Berlin: Springer-Verlag.
- Goffman, E. (1981/1987). *Façons de parler*. Paris: Minuit.
- Goodwin, C. (1986). Between and Within: Alternative Treatments of Continuents and Assessments. *Human Studies*, 9, 205-217.
- Goodwin, C. (1996). Transparent vision. Dans E. Ochs, E.A. Schegloff, & S.A. Thompson (Eds.), *Interaction and Grammar* (pp. 370-404). Cambridge: Cambridge University Press.
- Goodwin, C., & Goodwin, M.H. (1992). Assesment and construction of context. Dans C. Goodwin, & A. Duranti (Eds.), *Rethinking context* (pp. 147-189). Cambridge: Cambridge University Press.
- Have, P. ten (2004). *Understanding qualitative research and ethnomethodology*. London: Sage Publications. Récupéré le 15/07/2007 de <http://www.sagepub.co.uk/book.aspx?pid=104889>
- Heath, C., & Hindmarsh, J. (2002). Analyzing Interaction: Video, ethnography and situated conduct. In May, T. (Ed.), *Qualitative Research in Action*. 99-121. London: Sage.
- Heath, C., & Luff, P. (2000). *Technology in Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kyng, M. (1995). Creating contexts for design. Dans J.M. Carrol (Ed.), *Scenario-Based Design. Envisionning Technology in use* (pp. 85-107). New York: John Wiley.
- Labov, W. (1978). *Le parler ordinaire*, Vol. 1. Paris: Minuit.
- Latour, B. (2006). *Changer de société. Refaire de la sociologie*. Paris: La Découverte.
- Luff, P., Hindmarsh, J., & Heath C. (Eds.) (2000). *Workplace Studies: Recovering Work Practice and Informing Systems Design*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mogensen, P., & Trigg, R. (1992). Artefacts as triggers for participatory design. *Proceedings of the 1992 Participatory Design Conference*. Boston: Computer Professional for Social Responsibility, 52-62.
- Mondada, L. (1998). Technologies et interaction sur le terrain du linguiste. Dans *Actes du Colloque Le travail du chercheur sur le terrain: Questionner les pratiques*,

- les méthodes, les techniques de l'enquête*, Université de Lausanne, 13-14 décembre, *Cahiers de l'ILSL*, 10, 39-68.
- Mondada, L. (2000). *Décrire la ville. La construction des savoirs urbains dans l'interaction et dans le texte*. Paris: Anthropos.
- Norman, D. (1991). Cognitive Artefacts. Dans J. M. Carroll (Ed.), *Designing Interaction Psychology at the Human-Computer Interface*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ochs, E., Schegloff, E. A., & Thompson, S.A. (Eds.) (1996). *Interaction and Grammar*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pomerantz, A. (1978). Compliment Responses: Notes on the Co-operation of Multiple Constraints. Dans J. Schenkein et coll. (Eds.) *Studies in the Organization of Conversational Interaction* (pp. 79-112). New-York: Academic Press.
- Quéré, L. (1997). L'opinion: l'économie du vraisemblable. Introduction à une approche praxéologique de l'opinion publique. *Réseaux*, Reader CENT, 387-411.
- Ricoeur, P. (1984). *Temps et Récit: 2. La configuration dans le récit de fiction*. Paris: Seuil.
- Suchman, L. (1987). *Plans and situated action: the problem of human-machine communication*. Cambridge: Cambridge University Press.

Annexe: Conventions de transcription

Production du tour

- (-) Les intervalles à l'intérieur et entre les énoncés (tirets en fonction de la longueur)
- (.) courte pause
- :: extension de son (points en fonction de la longueur)

Signes de ponctuation

- . Un point indique une intonation descendante, pas nécessairement la fin d'une phrase
- , Une virgule indique une intonation continue, pas forcément les propositions de phrase
- ? Un point d'interrogation indique une inflexion croissante et pas obligatoirement une question

le mien L'emphase est signalée par le soulignement

°le mien° Passage de la conversation plus calme que la conversation en cours

>le mien< Rythme plus rapide que la conversation en cours

Autres conventions

- Les lignes de transcription où le phénomène examiné survient sont fréquemment indiquées par des flèches dans la marge de gauche, dans une colonne spécialisée.