



*Un Chatbot comme tuteur
dans un cours à l'université*

Problématique de la recherche

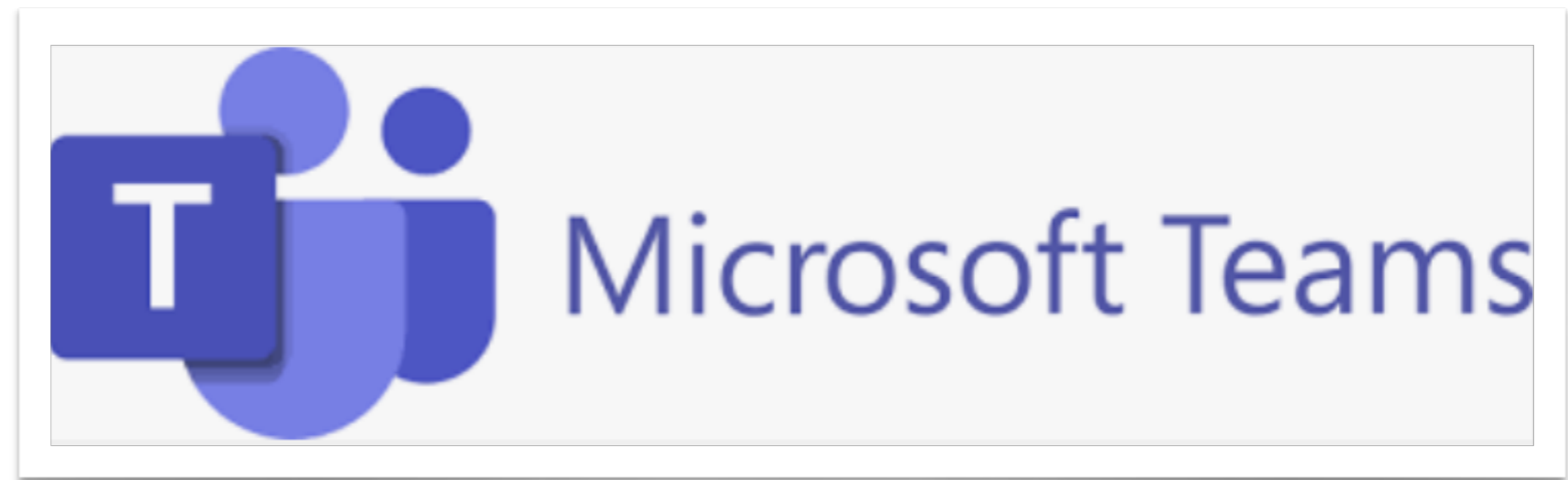
Augmentation de la charge
pédagogique

Réponse rapide et précise
attendue par les étudiants

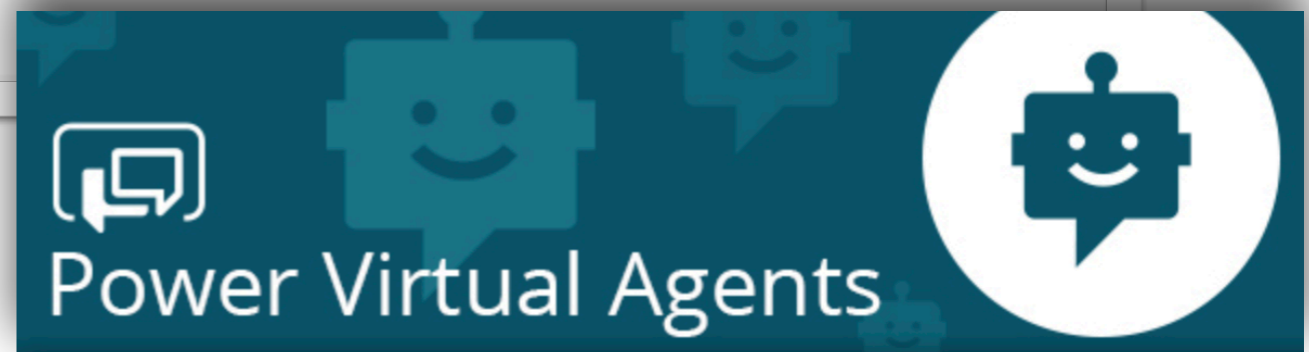


(ARES, 2017 ; Farhan et al., 2012)

*Pré-expérimentation
(2021-2022)*



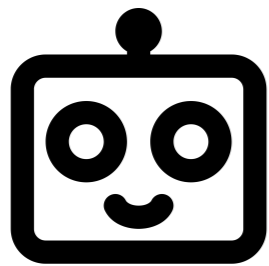
*Pré-expérimentation
(2021-2022)*



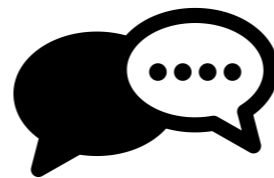
*Pré-expérimentation
(2021-2022)*

Qu'est-ce qu'un chatbot ?

Programme



Simuler une conversation

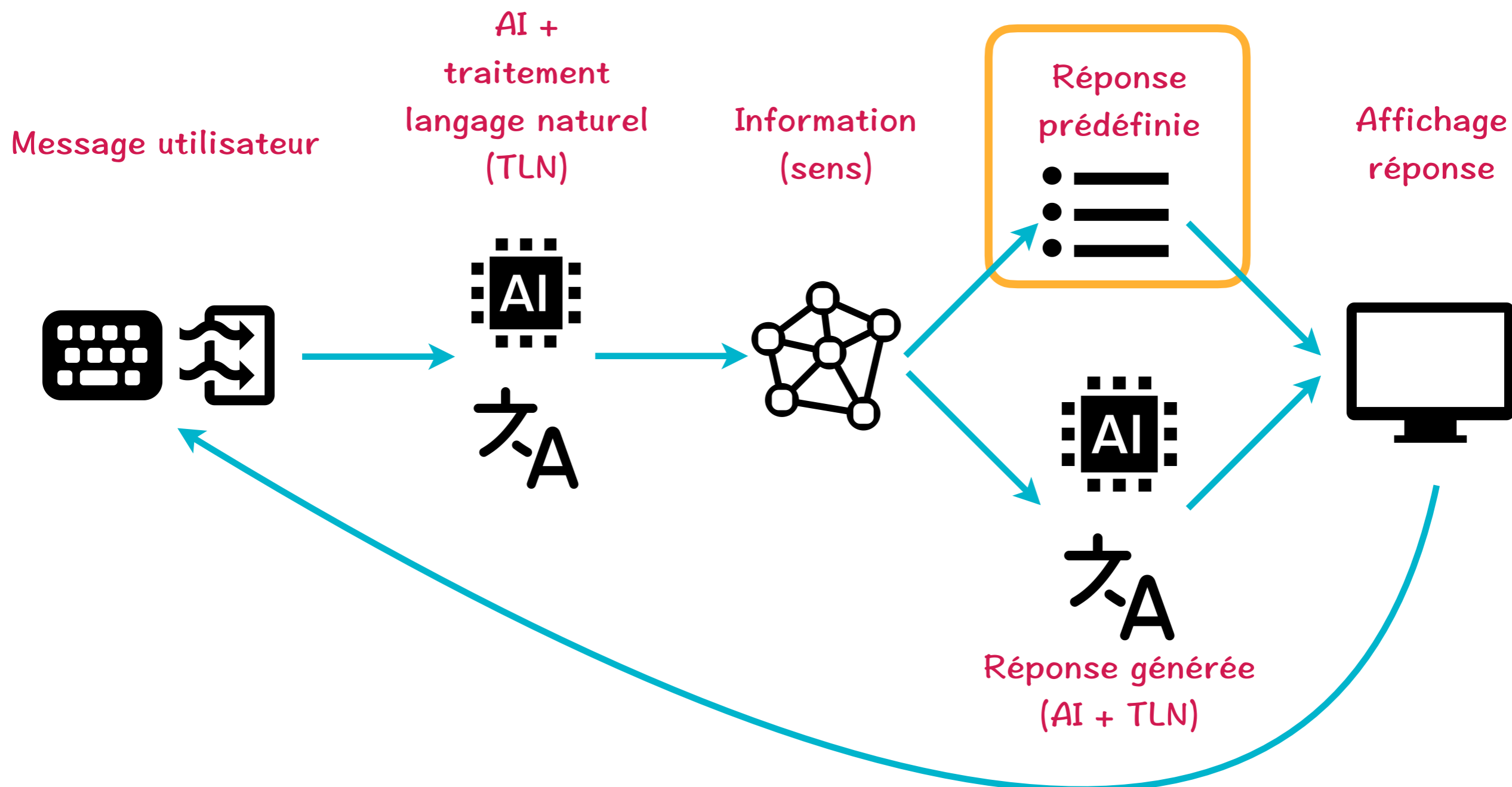


Utilisateur humain

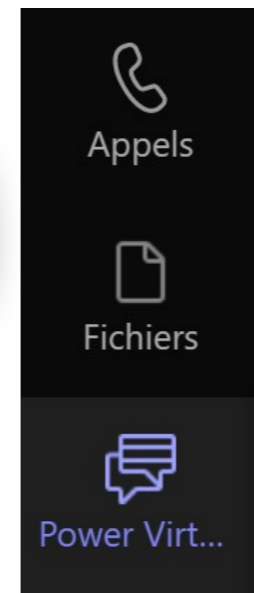


Pré-expérimentation
(2021-2022)

Un chatbot, comment ça marche ?



Pré-expérimentation (2021-2022)



Créer un chatbot

5 minutes. Aucun code.

Démarrer maintenant

Création du chatbot

Rubriques ⓘ

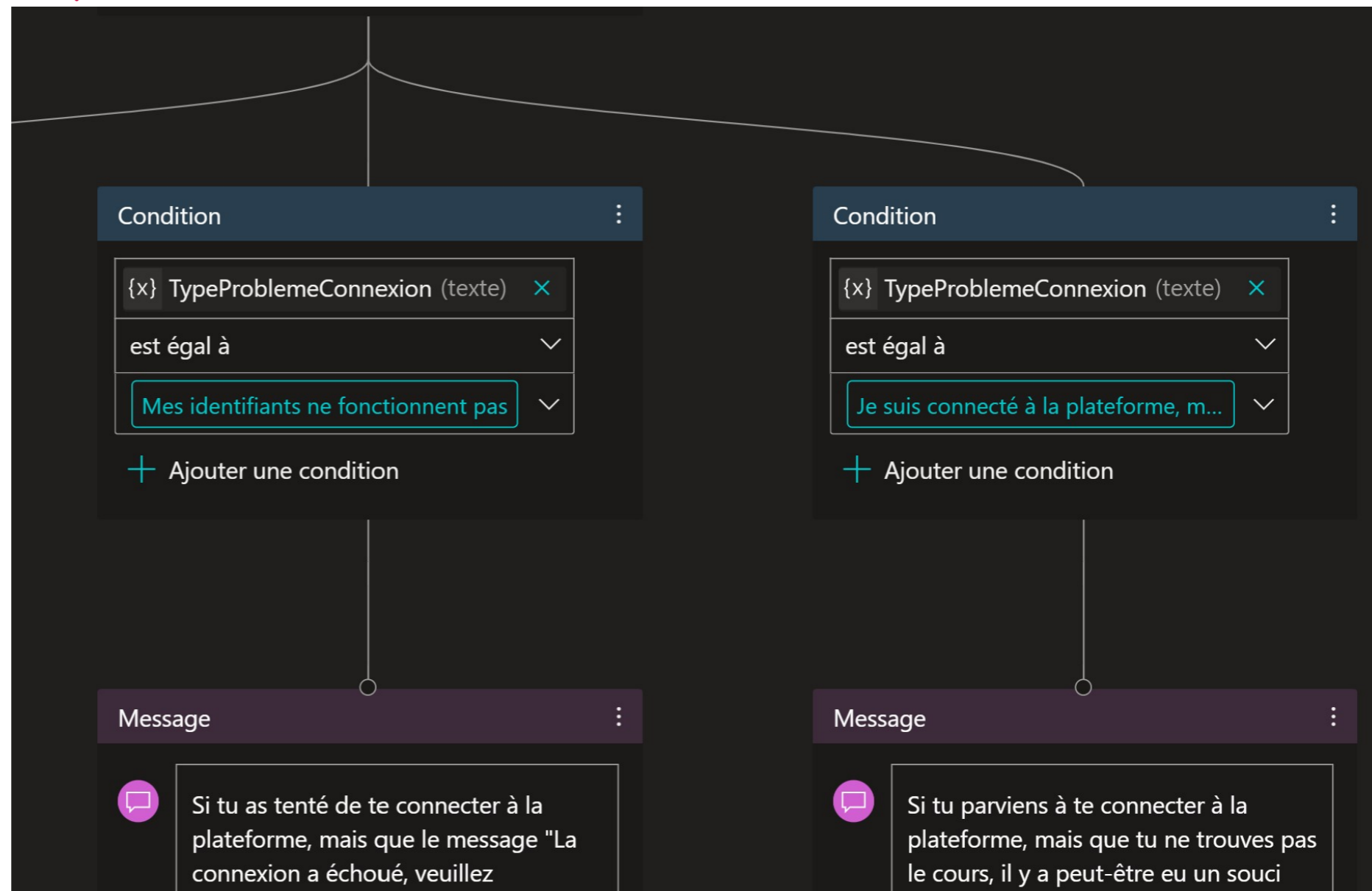
Existant (110) Suggéré (0)

Type	Nom
	Infos : examen
	TP

Phrases Déclencheur (7)

- Je n'arrive pas à m'identifier
- Ca ne marche pas
- Je n'arrive pas à entrer dans le MOOC
- Je n'arrive pas à entrer dans le cours
- La connexion ne marche pas
- Je ne parviens pas à me connecter
- Je n'arrive pas à me connecter

Réponse (arbre décisionnel)



*Pré-expérimentation
(2021-2022)*

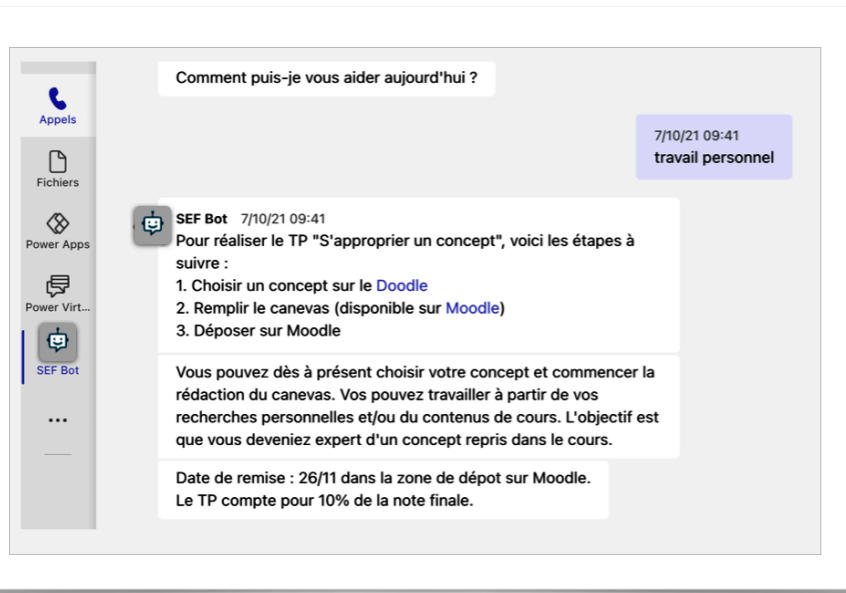
Sans affect



SEF Bot

Salut ! Je suis un robot.

Pré-expérimentation (2021-2022)



Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?

7/10/21 09:41
travail personnel

SEF Bot 7/10/21 09:41
Pour réaliser le TP "S'approprier un concept", voici les étapes à suivre :

1. Choisir un concept sur le [Doodle](#)
2. Remplir le canevas (disponible sur [Moodle](#))
3. Déposer sur Moodle

Vous pouvez dès à présent choisir votre concept et commencer la rédaction du canevas. Vous pouvez travailler à partir de vos recherches personnelles et/ou du contenu de cours. L'objectif est que vous deveniez expert d'un concept repris dans le cours.

Date de remise : 26/11 dans la zone de dépôt sur Moodle.
Le TP compte pour 10% de la note finale.

Sans affect

Organisationnelles



SEF Bot
Salut ! Je suis un robot.

Pré-expérimentation (2021-2022)

Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?

7/10/21 09:41
travail personnel

SEF Bot 7/10/21 09:41
Pour réaliser le TP "S'approprier un concept", voici les étapes à suivre :

1. Choisir un concept sur le [Doodle](#)
2. Remplir le canevas (disponible sur [Moodle](#))
3. Déposer sur Moodle

Vous pouvez dès à présent choisir votre concept et commencer la rédaction du canevas. Vos pouvez travailler à partir de vos recherches personnelles et/ou du contenu de cours. L'objectif est que vous deveniez expert d'un concept repris dans le cours.

Date de remise : 26/11 dans la zone de dépôt sur Moodle.
Le TP compte pour 10% de la note finale.

Sans affect

Organisationnelles

Retour vers l'encadrant

SEF Bot
Salut ! Je suis un robot.

SEF Bot 14/10/21 12:15
Désolé, je ne sais pas te répondre parce que je suis un robot.

Si je n'ai pas la réponse à ta question, tu peux la poser dans le [canal Général de l'équipe](#) dédiée au cours "Sciences de l'éducation et de la formation", [ou pendant le prochain cours.](#)

Si tu préfères envoyer un mail, tu peux contacter Mme Audrey Kumps à l'adresse audrey.kumps@umons.ac.be

Certaines questions souvent posées pourront être ajoutées à mes connaissances au fil du temps.

Merci.

Pré-expérimentation (2021-2022)

Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?

7/10/21 09:41
travail personnel

SEF Bot 7/10/21 09:41
Pour réaliser le TP "S'approprier un concept", voici les étapes à suivre :

1. Choisir un concept sur le [Doodle](#)
2. Remplir le canevas (disponible sur [Moodle](#))
3. Déposer sur Moodle

Vous pouvez dès à présent choisir votre concept et commencer la rédaction du canevas. Vos pouvez travailler à partir de vos recherches personnelles et/ou du contenu de cours. L'objectif est que vous deveniez expert d'un concept repris dans le cours.

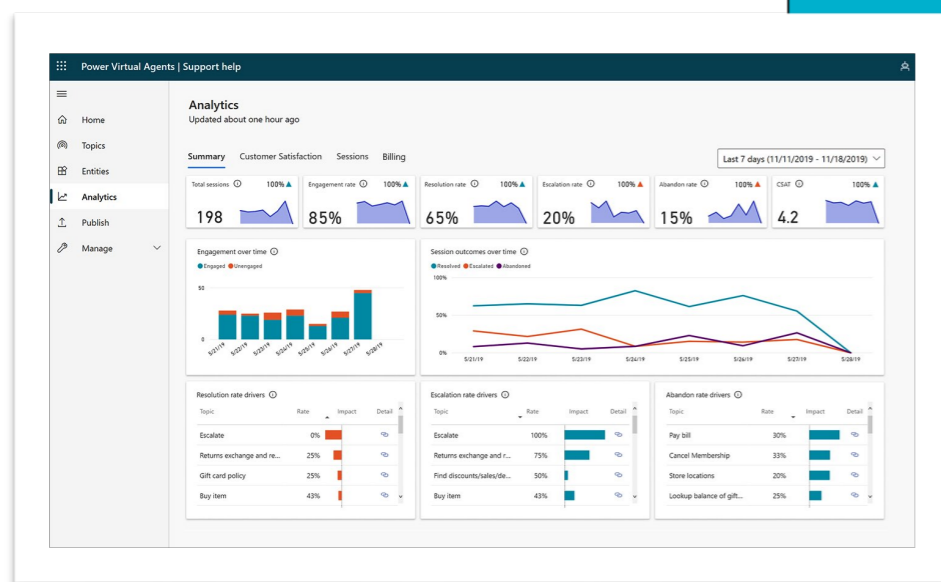
Date de remise : 26/11 dans la zone de dépôt sur Moodle.
Le TP compte pour 10% de la note finale.

Sans affect

Organisationnelles

Retour vers l'encadrant

Analytics



SEF Bot
Salut ! Je suis un robot.

SEF Bot 14/10/21 12:15
Désolé, je ne sais pas te répondre parce que je suis un robot.

Si je n'ai pas la réponse à ta question, tu peux la poser dans le [canal Général de l'équipe](#) dédiée au cours "Sciences de l'éducation et de la formation", [ou pendant le prochain cours.](#)

Si tu préfères envoyer un mail, tu peux contacter Mme Audrey Kumps à l'adresse audrey.kumps@umons.ac.be

Certaines questions souvent posées pourront être ajoutées à mes connaissances au fil du temps.

Merci.

Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur

1 Évolution du contexte



Organisation et
gestion du cours

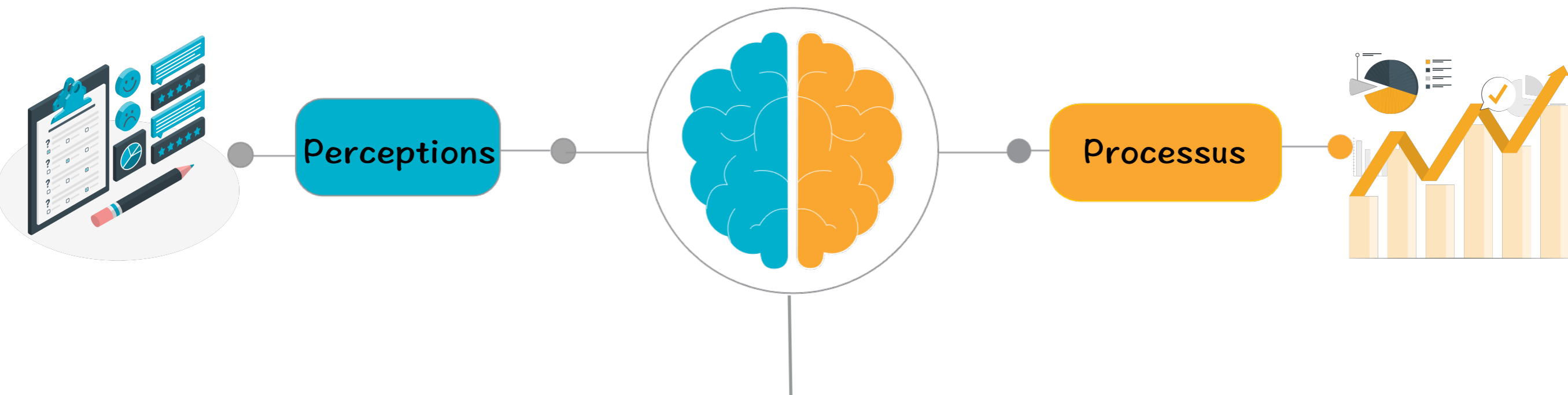


Concepts du cours : théorie,
exemple et documentation

Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur

2 Thématique



Analyse des perceptions et des usages d'un agent conversationnel (Chatbot) comme tuteur de cours

Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur

3 Déroulement de la recherche

Octobre - janvier :

Février - Avril :

Chatbot dispo pour les étudiants

Analyse des traces et données



Juillet - septembre :

Conception du Chatbot

Janvier - février :

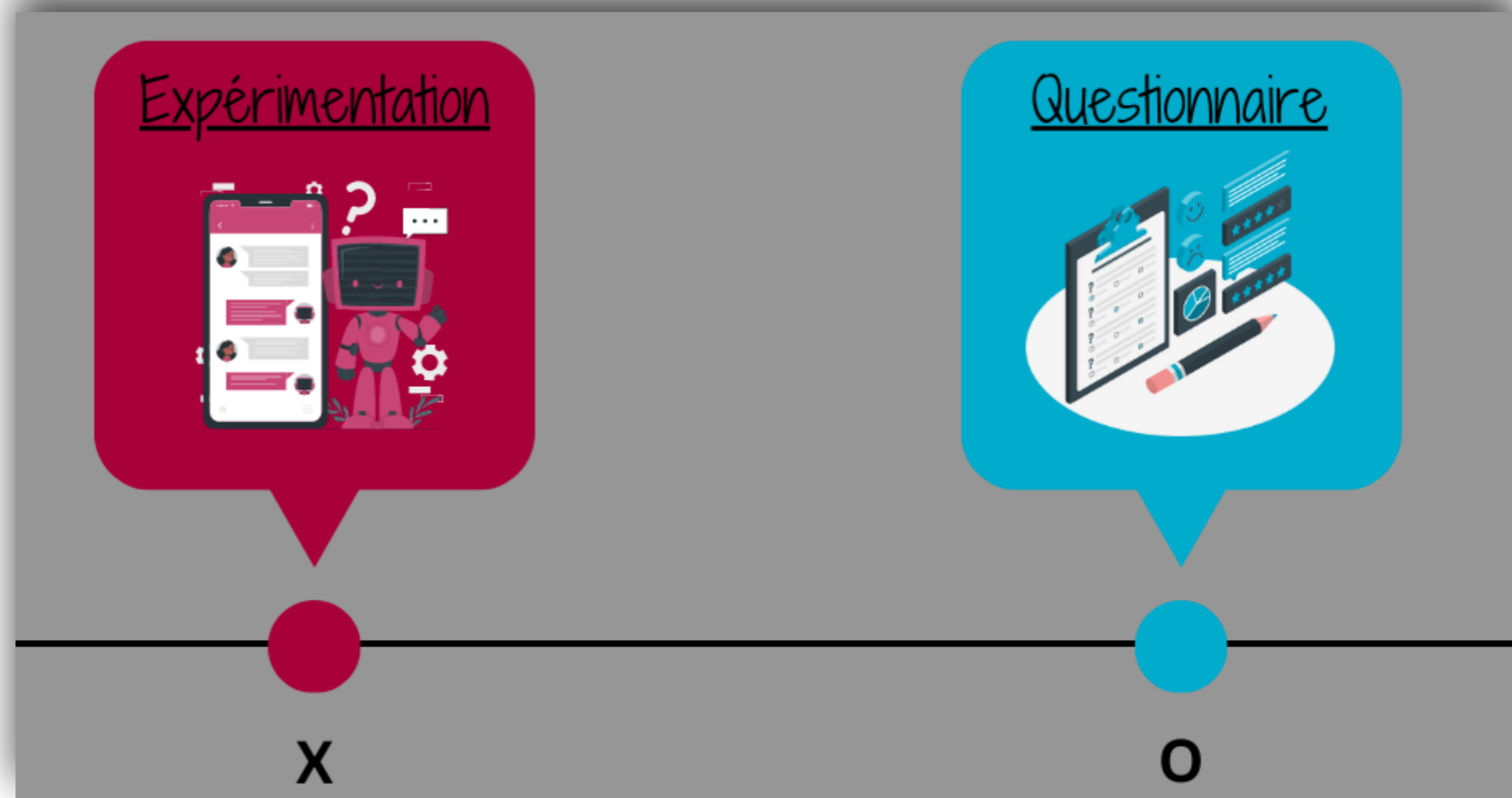
Questionnaire perception

Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur

3 Plan expérimental

Plan XO \rightarrow coup de sonde



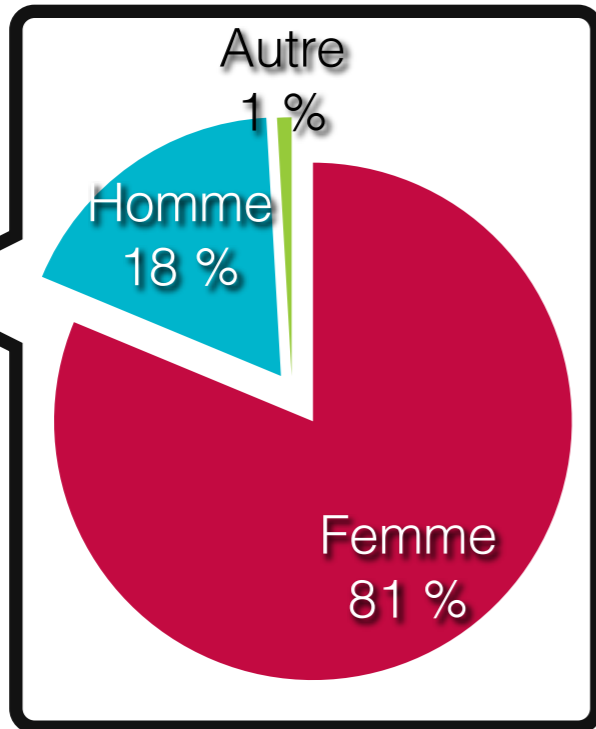
Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur

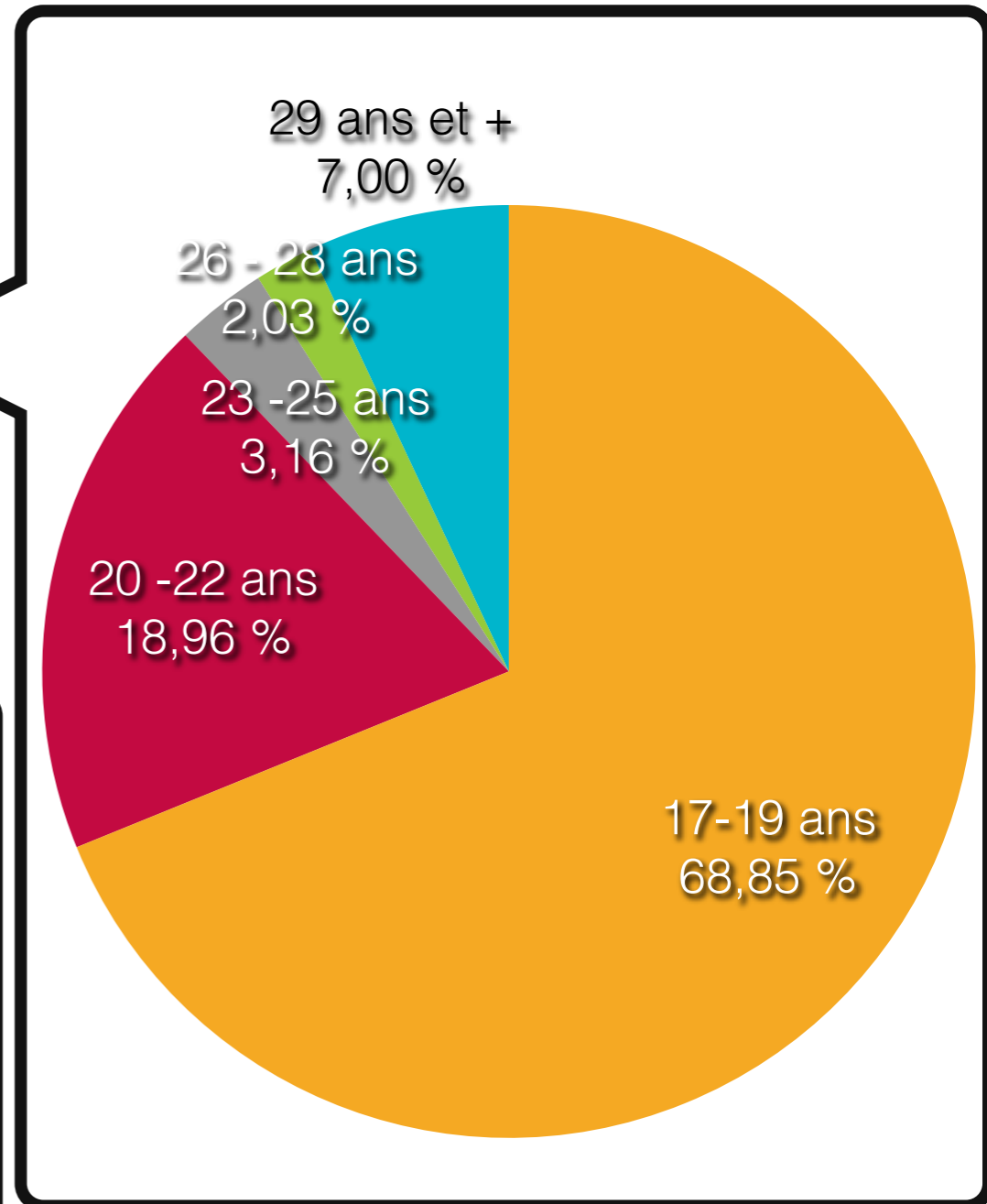
N=443

4 Caractéristiques de l'échantillon

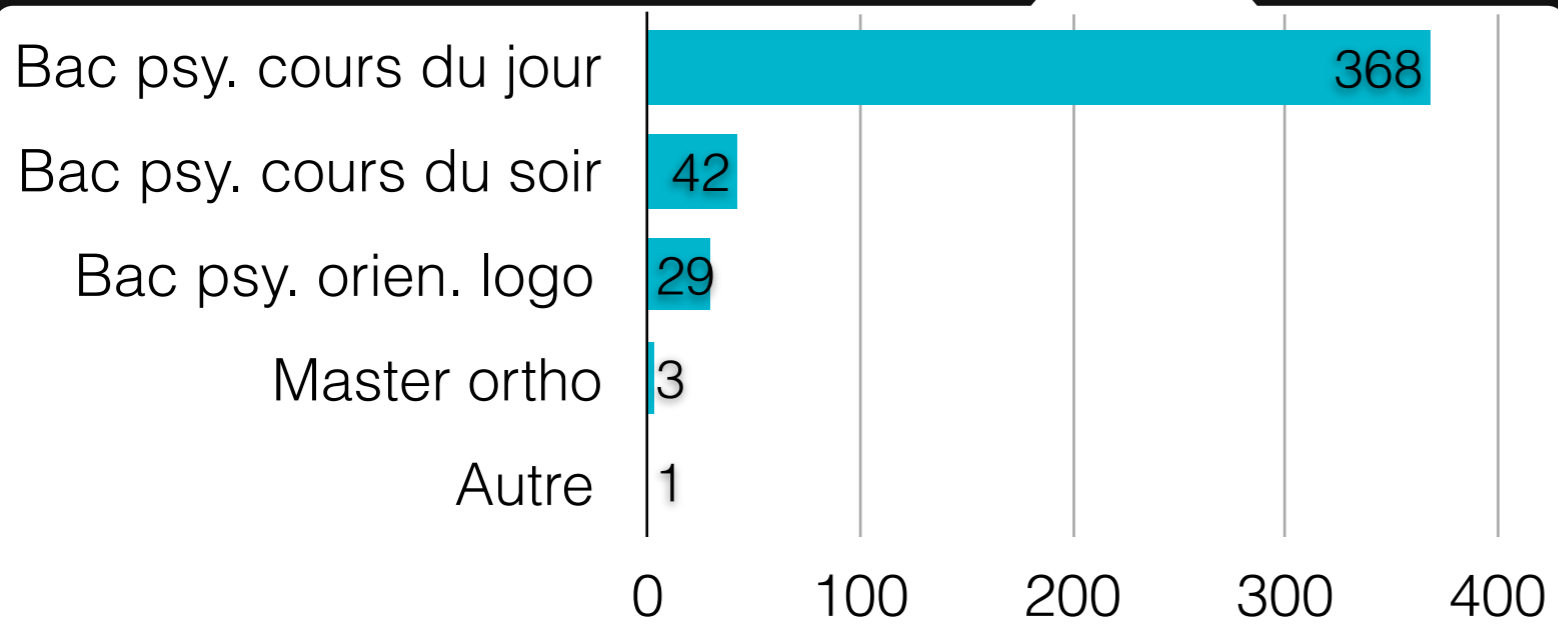
Sexe



Âge



Filière



Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur



5 Résultats

Q1: Les perceptions des utilisateurs se différencient-elles des perceptions des non-utilisateurs ?

Q2: Quelles sont les perceptions des étudiants quant à l'utilisation du Chatbot comme assistant de cours ?

Q1 : Variables

- Fonctionnalités
- Utilisabilité
- Régulation
- Technologie
- Homme
- Contexte

Q2 : Variables

- Motivation
- Satisfaction
- Utilité
- Utilisabilité
- Acceptabilité
- Efficacité
- Expérience utilisateur

Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur



5

Résultats

Q1

Contexte

Quel outil de communication utilisez-vous le plus dans le cadre du cours ?

N=28, 5%

Teams

Forum Moodle

N=69, 13%

N=86, 16%

Chatbot

Autre

N=115, 21%

N=239, 45%

Mail au responsable du cours

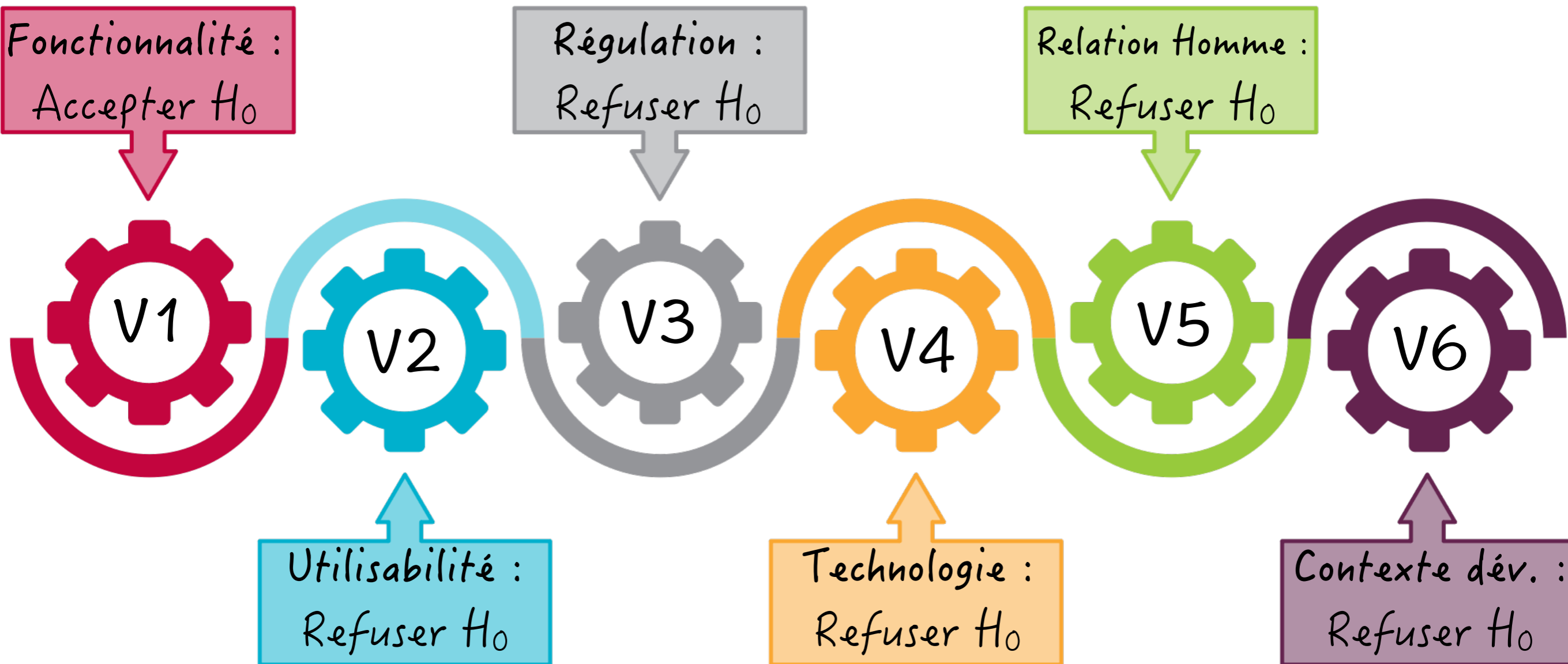
Recherche 2 Utilisation d'un Chatbot comme tuteur



5 Résultats **Q1**

Test Mann-Whitney

Les perceptions des utilisateurs se différencient-elles des perceptions des non-utilisateurs ?



H_0 : il n'y a pas de différence significative entre les utilisateurs et les non-utilisateurs au niveau de leur perception de l'acceptabilité des TIC.

Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur



5

Résultats

Q1

Motif du non-usage

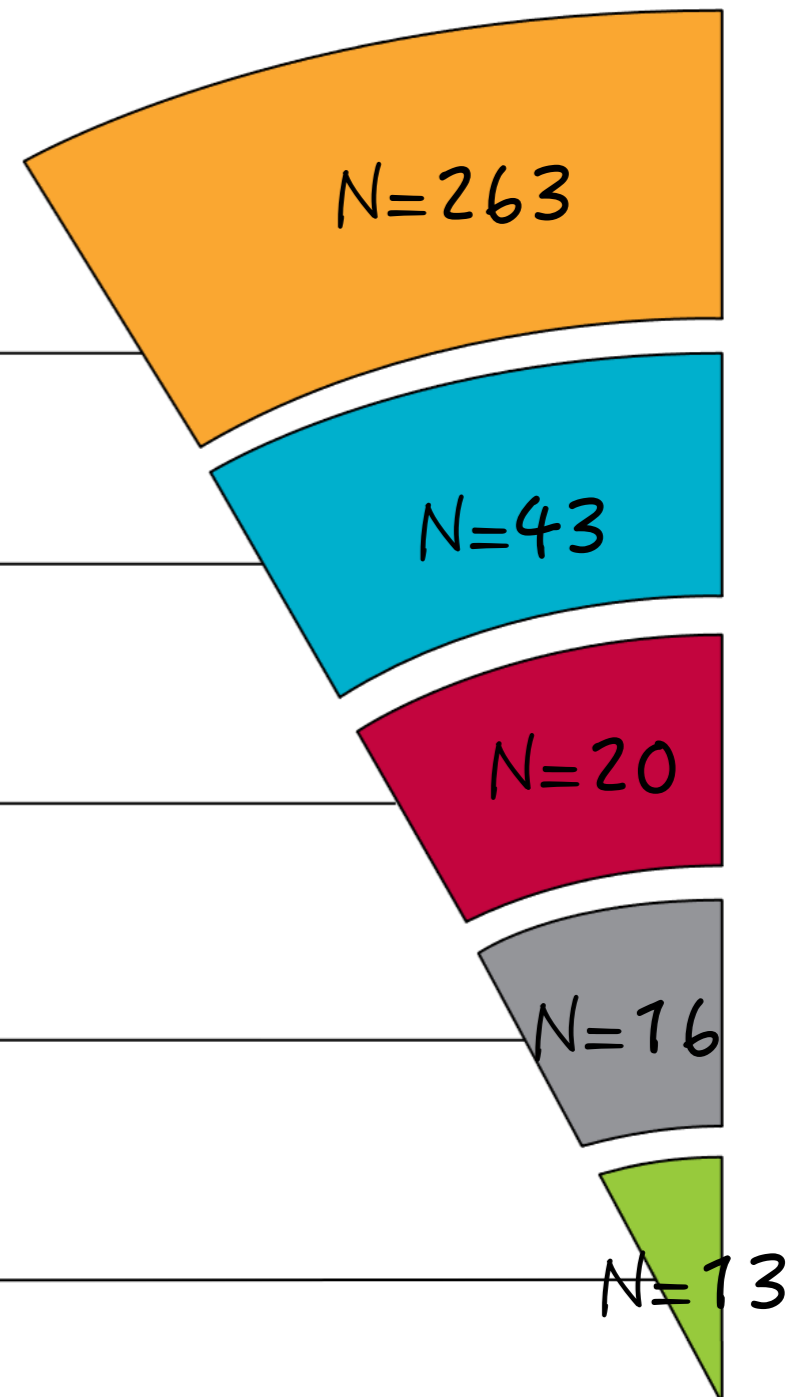
Je n'ai pas éprouvé le besoin d'utiliser le Chatbot

J'ai oublié l'existence de l'outil

Je n'ai pas trouvé d'intérêt à cette forme d'aide

J'ai rencontré des problèmes techniques

Autre



Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur

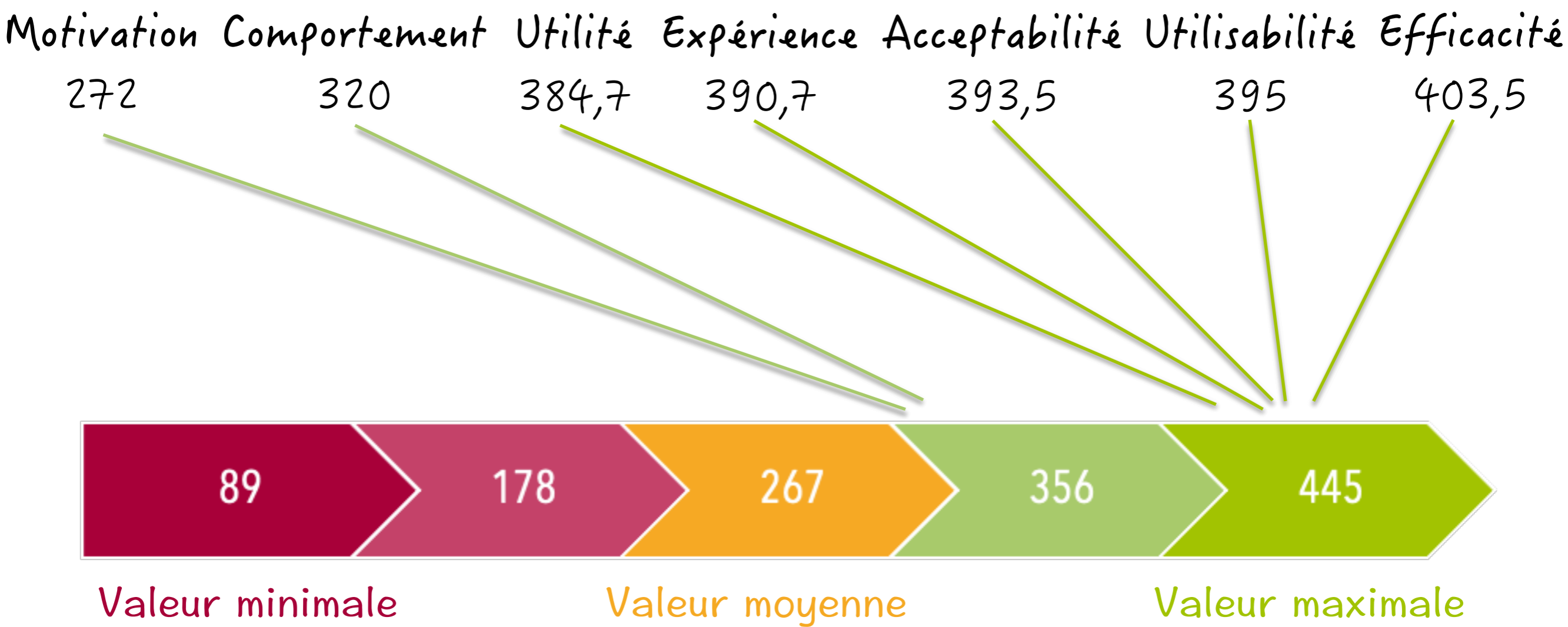


5 Résultats

Q2

Évaluation du Chatbot

Quelles sont les perceptions des étudiants quant à l'utilisation du Chatbot ?



Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur



5 Résultats

Q3: Quels usages les étudiants ont-ils du Chatbot ?

Q4: Quel rôle le Chatbot joue-t-il en qualité de tuteur selon la typologie de Bernatchez (2003) ?

Q3 : Variables

- Nombre d'interactions
- Nombre d'abandons
- Concepts du cours récurrents

Q4 : Variable

- Contenu des messages

Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur



5 Résultats

Rôle en qualité de tuteur

Q3

Quels usages les étudiants ont-ils du Chatbot ?

Pics d'utilisation :

- Octobre avec 126 interpellations
- Novembre 146 interpellations

Nombre de sessions résolues

- Pic au mois de septembre et octobre
- Nombre de sessions en baisse durant l'expérimentation

Nombre de sessions abandonnées

Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur



5

Résultats

Q3

Concepts récurrents

Quels usages les étudiants ont-ils du Chatbot ?

N=56;
32%

Chapitre 1

Chapitre 4

N=46;
27%

Chapitre 3

N=38;
22%

Chapitre 2

N=23;
13%

Chapitre 5

N=10;
6%

Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur



5 Résultats

Rôle en qualité de tuteur

Q4

Quel rôle le Chatbot joue-t-il en qualité de tuteur selon la typologie de Bernatchez (2003) ?

Hors-sujet

Gestion de la communication

Technique logistique

Socio-affectif

Pédagogico-intellectuel



Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur

6 Conclusion

Comment un enseignant peut-il gérer les nombreuses questions qui se caractérisent comme étant une tâche chronophage, tout en apportant une réponse de qualité à chaque étudiant?

Contexte de massification et de changement de paradigme

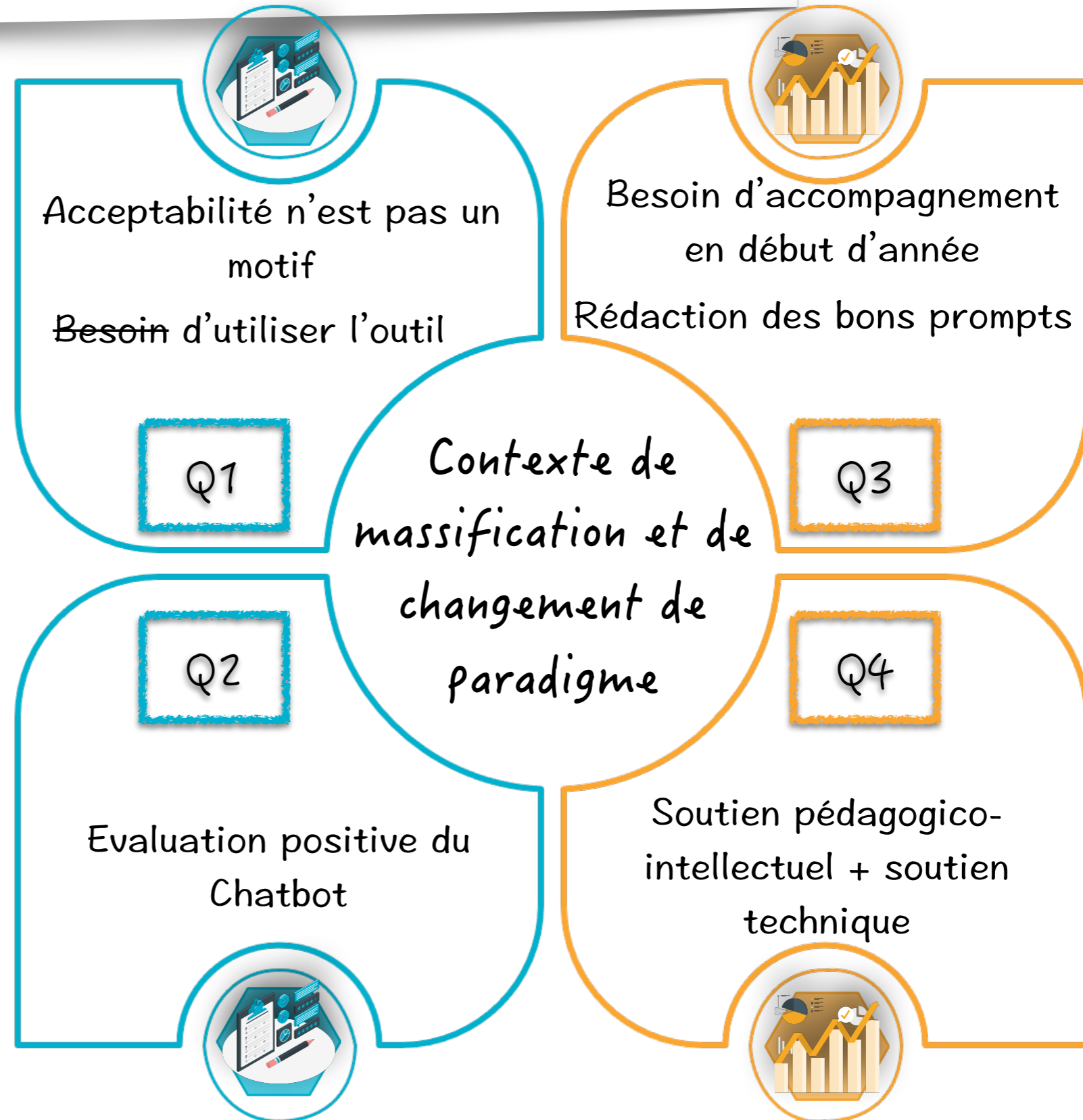
(Barr et Tagg, 1995; Kamanzi & al., 2017 ; Llorca, 2020)

Recherche 2

Utilisation d'un Chatbot comme tuteur

6 Conclusion

Comment un enseignant peut-il gérer les nombreuses questions qui se caractérisent comme étant une tâche chronophage, tout en apportant une réponse de qualité à chaque étudiant?



(Ade-Ibjola & Okonkwo, 2020; Arnoldi, 2022; Dsouza & al., 2019; Papi, 2012).

Merci pour votre écoute

