Zeitschrift: Arbido

Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz

Band: - (2011)

Heft: 2: M-Library - zu jeder Zeit an jedem Ort = M-Library - toujours et partout = M-Library - sempre e dovunque

Artikel: TIC, mobile et usages sociaux

Autor: Sardet, Frédéric / Glassey, Olivier

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-770156

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 12.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

TIC, mobile et usages sociaux

Entretien avec Olivier Glassey, Observatoire science, politique et société, UNIL.

Frédéric Sardet (FS): Olivier Glassey, vous êtes chercheur à l'Université de Lausanne, membre de l'Observatoire science, politique et société. Quels sont vos domaines d'intérêt?

Olivier Glassey (OG): Mes travaux portent sur les modes d'appropriation des TIC. J'étudie la manière dont les communautés virtuelles se construisent et interagissent avec l'organisation sociale générale. D'une manière plus spécifique, je m'intéresse aujourd'hui aux folksonomies, le classement spontané des informations où chacun crée des formes de sérendipité. J'interroge ces catégories pour mesurer en quoi et comment elles sont miroir des représentations sociales. J'analyse les manières de communiquer et comment les catégories évoluent dans le temps, en tant qu'indicateurs de nouvelles tendances et intérêts. Je cherche à savoir comment les gens font du sens devant la masse d'information en ligne.

Je suis aussi intéressé par la reconstruction de la mémoire. Il y a par exemple les musées, en tension entre leur discours muséal classique, incarnation de la mémoire et de la transmission pédagogique, et leur volonté de s'exposer au discours immédiat des réseaux sociaux.

Je mène enfin une réflexion d'ordre technologique qui touche par exemple les logiques des microsessions, celles où plusieurs acteurs, à un moment donné, utilisent des systèmes géolocalisés pour agir ensemble, le «mobile» étant à cet égard, un support très intéressant.

FS: Comment la théorie sociologique appréhende-t-elle le phénomène technique du «mobile» justement?

OG: On constate un double mouvement. Du point de vue de la théorie sociologique, le premier mouvement, c'est de se rendre compte à quel point, avec ces technologies, on revisite des problèmes classiques de la sociologie. On était resté longtemps dans une sociologie de l'usage qui s'appliquait à des objets techniques. On peut aussi prendre cette sociologie de l'usage dans le contexte plus large d'une sociologie de la construction de l'identité, du lien social, comme des inégalités. Il y a métissage entre une sociologie dédiée à l'analyse des pratiques liées à des objets techniques et la sociologie traditionnelle qui est de savoir comment on vit ensemble, comment se construit la société.

L'autre mouvement, à travers le développement des réseaux sociaux et le phénomène du «mobile», c'est la prise de conscience, encore partielle, au sein de la communauté scientifique, que ces pratiques sont révélatrices de micropratiques quotidiennes. Jamais, dans l'histoire de la sociologie, on n'a eu accès à de telles masses de données, parfois triviales évidemment. Cette «matière première» impose une interrogation de la sociologie sur elle-même pour savoir comment on va produire une analyse sur la manière dont les individus utilisent les outils nouveaux.

FS: Cette sociologie est-elle académiquement structurée?

OG: A ma connaissance, la sociologie des usages est passée par l'analyse de la réception, entendez la sociologie des communications de masse. La sociologie des usages des techniques existe certes depuis longtemps, mais une sociologie qui partirait des médias sociaux est véritablement balbutiante et n'est pas encore institutionnalisée. Les chercheurs sont porteurs de projets, la nouvelle génération s'intéresse de plus en plus aux blogs ou aux réseaux sociaux, et on a de plus en plus de mémoires et thèses. On constate une certaine accélération des intérêts des chercheurs avec le développement collectif de ces pratiques, notamment pour les technologies qui touchent les adolescents et leur interaction avec la construction des identités.

FS: A-t-on des difficultés pour accéder à de tels «gisements»?

OG: Plusieurs équipes d'ethnologues ont observé des familles-pilotes pour analyser les comportements face aux nouvelles technologies et pour voir ce qui se passait concrètement. Ces recherches ne prennent pas pour acquis un discours dominant qui a souvent

assimilé le web 2.0 à la production de contenus par l'ensemble des internautes.

Ces études montrent que, dans les faits, cette production de contenu reste bien souvent anecdotique. Une petite partie des gens contribuent et avec des motivations spécifiques. Je donne cet exemple pour rappeler que ce qui est en ligne est un miroir déformant de la réalité. Il y a un intérêt certain à mener ces études in vivo, car la question des usages des techniques informatiques n'est pas inscrite dans le seul monde virtuel ; elle participe des pratiques quotidiennes. Notre problème c'est d'arriver à relier les deux mondes (physique et virtuel) car chacun d'eux est source d'illusions d'optique. Cet exemple illustre la difficulté de saisir simultanément les usages propres aux deux mondes.

FS: Des innovations technologiques comme celles qui touchent le monde du «mobile» sont-elles sources de transformations sociologiques durables?

OG: On retrouve toujours deux grands types de discours: pour les uns, les technologies sont des vecteurs de changement social voire de révolution sociale, qui nous changeraient, en tant qu'individus. C'est sans doute exagéré, mais c'est un discours récurrent. A l'inverse, d'autres soutiennent que rien ne change. On continuerait d'avoir les mêmes intérêts et à faire les mêmes choses. Il me semble – c'est peu original – qu'on est entre les deux. Prenons l'exemple des réseaux sociaux type Facebook. En moyenne, une personne compte environ 120 personnes inscrites dans son réseau social. De fait, les études approfondies montrent que les gens entretiennent des relations soutenues ou quotidiennes avec cinq personnes de ce réseau. On a donc une tendance qui consiste à donner des informations sur son quotidien à une échelle et dans un rapport d'immédiateté inédits. Cela produit des phénomènes nouveaux (réaction à l'information dévoilée) qui interroge la vieille question de la sphère privée. Celle-ci est remise en cause par la production d'un discours sur soi, en tant que personne ici et maintenant, mais aussi en tant que projection de soi, fantasmée ou non.

Toutefois, paradoxalement, le besoin communicationnel reste confiné à une dynamique de proximité, l'espace des proches, ceux avec qui on partage la vie. On n'a pas envie de communiquer avec l'ensemble de son réseau à tout moment. Le hiatus, c'est que la technologie est sur le front de la communauté virtuelle comme sur le front des échanges physiques interpersonnels. Il y a bien quelque chose qui se métabolise entre les deux mondes. Il n'y a donc ni révolution, ni neutralité technologique.

Ce qui a changé, c'est qu'on a assisté à la massification et à la banalisation de ces usages. Or, banaliser la technologie, c'est l'accepter là où on ne la faisait pas entrer avant, dans l'intimité des relations de proches. Pour l'instant, on a tous de la peine à mesurer l'impact de ces changements et surtout, il est difficile de savoir si la technologie va occasionner des changements et si on aura les moyens de les mesurer.

Facebook a fait un hold-up sémantique en appelant «ami» des gens ajoutés au réseau en ligne. Qu'est ce que cela voudra dire sur le long terme? L'ami Facebook va-t-il se différencier de l'ami tel qu'on avait l'habitude de le définir? Une telle transformation du langage, des représentations et des manières de gérer nos relations sociales, peut se déployer sur des décennies.

Il y a un paradoxe dans la rapidité d'évolution de ces techniques. En quelques années pour les adolescents, le mobile est devenu essentiel pour aller sur l'Internet. Lorsqu'ils vont sur l'Internet via leur smartphone, toutefois, ils ne privilégient pas Google comme outil. Ils ont recours aux réseaux sociaux. On reproduit par ce type de comportement les logiques de la messagerie. On cherche à savoir comment agir dans la proximité («rencontrer ses potes») plutôt que de chercher des informations proprement dites. Le retour sur la proximité est déterminant.

FS: Si immédiateté et écriture constituent les modes de faire des usagers des smartphones, quid de la gestion du temps à travers les modifications des pratiques technologiques?

OG: La reconstruction des temporalités à travers les outils comme le mobile est une question très intéressante. Le mobile modifie le rapport au temps. Il y a plusieurs pistes à suivre dont celle qui s'affine (mais qui s'inscrit dans la diversité des cultures et des groupes sociaux): y-a-t-il une norme en termes d'attente quant à la gestion du temps de l'échange via la technologie?

On a observé que l'adolescent qui écrit à sa petite amie et qui n'obtient pas quittance de son message (quelle qu'en soit la forme: texte, photo, smiley) dans un certain délai, va assigner une signification affective à ce délai. Lorsque la relation affective est moins forte, l'affect tolère, en quelque sorte, une attente plus longue. Cette loi n'est pas écrite, elle se définit de proche en proche, selon les groupes, mais il y a effectivement négociation sur le temps approprié d'attente des réponses. A la fin des années 1990 déjà, on avait mandaté à l'EPFL une étude pour vérifier s'il existait une durée «normale» pour répondre aux E-mails, en un temps où cette pratique devait encore être positionnée institutionnellement. Répondre immédiatement, était interprété alors comme signe de celui qui n'a rien à faire. A l'inverse, passé un certain temps, l'absence de réponse devenait signe d'une personnalité jugée débordée. La question était déjà de savoir comment trouver le temps juste, socialement acceptable. Cela veut dire qu'il peut y avoir conflits, tensions sur le temps d'attente. Avec l'universalisation des outils informatiques et de la téléphonie mobile, on ne comprend plus la non-réponse car chacun part du principe que l'autre est toujours joignable. Cette exigence d'immédiateté de l'accès a des conséquences qui touchent tout le monde et pas seulement les usagers fanatiques des TIC.

Un autre phénomène lié au temps est visible sur les réseaux sociaux: les musées ont voulu sortir de leur mode de communication classique pour investir les réseaux sociaux. Ce geste n'est pas si anodin que cela pour ces institutions. Facebook, par exemple, classe l'information par ordre chronologique inversé. Par cette architecture du réseau social, le présent est donc l'aune qui mesure l'accessibilité à l'information et lui donne une légitimité, artificielle mais effective. C'est une chose qui structure et renforce l'idée d'un présent qui définit tout. Le présent comme principe organisateur des réseaux sociaux a

son importance pour la construction de la mémoire individuelle ou collective.

FS: Faut-il considérer que c'est moins de l'information que de l'émotionnel qui traverse l'espace virtuel?

OG: Le besoin de réponses et la recherche d'informations pragmatiques ne s'excluent pas mutuellement. La recherche d'informations existe bien, elle est en soi très sérieuse, mais, en même temps, dans les manières de formuler questions et réponses, le langage même trivial fait appel à une écriture marquée par des codes internes, souvent ludiques (paratextes, humour) qui inscrivent l'échange dans l'émotionnel.

On repère des tendances, mais tout cela est encore en devenir. Il y a des communautés qui marchent. Ce sont précisément celles qui prennent la forme de communautés à «question-réponse» et qui sortent du fatras du tout et n'importe quoi. Les usagers reconstituent donc des lieux avec des formes de cooptation, où « entre nous, on pose une question et on se répond ». La cooptation garantit une certaine confiance. Il y a là des formes de validation fondées sur une réputation, qui se hiérarchise à l'intérieur même du groupe, en fonction de l'activité du membre au sein de la communauté.

On constate aussi que ce sont des espaces fortement connotés par l'émotion où des conflits naissent facilement, souvent sous couvert d'anonymat. Le manque de contextualisation de l'information (est-ce du second degré?) ainsi que la présence d'intervenants qui prennent plaisir à détruire sciemment la communication (trolls) contribuent à la prolifération des débordements (flame wars).

On trouve donc un terrain de jeu ouvert à des émotions d'apparence violente et même ressenties par les utilisateurs comme violentes. Cette violence peut faire partie des codes de langage. Il y a des sous-cultures de la communication pour construire la manière de «s'allumer» et s'engueuler. Parfois il est difficile de démêler l'écheveau des relations. Avec le téléphone portable, la communication par message instaure une immédiateté qui s'exprime aussi dans la longueur du texte. Les 140 signes du sms c'est une norme technique évidemment, mais il y a aussi une norme sociale: il s'agit de communiquer en un minimum de signes. Je ne suis pas sûr que cette pression à la réduction ne soit pas dommageable à la communication. La simplification lexicale constatée est-elle, à l'image de la novlangue d'Orwell (1984), un appauvrissement de nos modes de communication?

FS: Si on se positionne du côté des développeurs d'applications «mobile», les interfaces épousent-elles aussi une forme de «réductionnisme»?

OG: Les interfaces «mobile» sont liées à la capacité technique des téléphones bien sûr, avec une partie limitée d'information. Les investissements doivent se penser en fonction de l'ergonomie de lecture selon les objets avec des formes plus ou moins dépouillées d'information. Pour les réseaux sociaux, on va vers la synthèse de l'information par écran pour éviter des navigations ingérables. Naviguer et zoomer n'est pas forcément un geste évident même avec les écrans tactiles. Mais le paysage ne se structure pas sur ce seul aspect. Entre

ABSTRACT

Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT), mobil und in sozialen Anwendungen Gespräch mit Olivier Glassey vom «Observatoire science, politique et société» der Uni Lausanne

Olivier Glassey untersucht, wie virtuelle Gemeinschaften zustande kommen und wie diese mit der «realen» Gesellschaft interagieren. Die zentrale Frage lautet: Wie bringen die Menschen Sinn und Ordnung in die online verfügbare Informationsflut?

Es ergeben sich interessante Überschneidungen zwischen der Soziologie, welche die Auswirkungen von Technologien auf die Gesellschaft untersucht, und der traditionellen Soziologie, welche wissen will, wie wir zusammen leben, wie «Gesellschaft» entsteht. Die Soziologie, welche die neuen sozialen Medien thematisiert, steckt noch in den Kinderschuhen. Das Problem dabei ist, dass die sozialen Medien nicht nur Teil einer virtuellen Welt sind, sondern auch Bestandteil des Alltags. Untersuchungen haben ergeben, dass die Inhalte, die mit diesen Medien generiert werden, im besten Fall anekdotisch und noch weit von einer strukturierten Systematik entfernt sind. Es findet eine Vermassung und eine Banalisierung der technologischen Anwendungen statt, die Banalisierung schwappt auch in die privaten Beziehungen über. Ist ein Facebook-Freund etwas anderes als ein «wirklicher» Freund? Wir stellen fest, dass es eine Rückbewegung hin zur privaten Nutzung des Internets gibt: Junge Menschen nutzen das Mobiltelefon, um sich ins Netz einzuloggen, sie suchen dabei nicht in erster Linie Informationen (Einstieg z.B. über Google), sondern eben private Kontakte.

Die sozialen Netze verfälschen in gewisser Weise auch den Umgang mit der Zeit, indem sie deren lineare Logik hierarchisieren und immer das Neuste (und nicht etwa «das Zentrale») an die erste Stelle setzen. Das sind wichtige Vorgänge (die z.B. ein Museum, das sich in Facebook präsentieren will, bedenken muss), die eine Auswirkung auf die Konstruktion des individuellen oder kollektiven Gedächtnisses haben. Die technologischen Beschränkungen (etwa auf 140 Zeichen pro SMS) führen auch dazu, dass man sich nicht mehr «auserklärt», sondern die Kommunikation notgedrungen auf ein Minimum abspeckt, das eventuell der Kommunikation wegen der erzwungenen Simplifizierung schadet – es stellt sich die Frage, ob unsere Kommunikation nicht verarmt bis an einen Punkt, an dem sie keine mehr ist.

Klassische GPS-Systeme werden heute immer mehr ergänzt durch «soziale GPS-Systeme», welche eine räumliche Zuordnung der Informationen ermöglichen. Das Mobiltelefon wird damit zum Navigations- und Vergleichswerkzeug im Alltag, was wiederum den immer stärkeren und ausschliesslichen Bezug auf das Hier und Jetzt fördert: Das Handy wird zum «Radarbildschirm der Nähe». Es können so viele Informationen generiert werden – aber auch dem Missbrauch öffnen sich Tür und Tor. Das Bewusstsein für die gesellschaftlichen Risiken der Informationsvermassung ist noch schwach ausgeprägt, zu schwach – weil die Informationen darüber fehlen? *(r. hubler)*

Kontakt: olivier.glassey@unil.ch

autres, les applications constituent un éco-système, où certaines sont gratuites, d'autres pas. Il y a donc des points de passage obligés, type Apple. Cela n'existait pas avant. La validation et la tarification des applications «mobile» constituent un niveau à ne pas mésestimer. Les tensions entre éditeurs de presse et iPad ne naissent pas des simples questions techniques, mais ce qui «fait mal» vient de ce que le numéro de carte de crédit est en main d'Apple et plus dans les mains des éditeurs, or c'est bien ça, le nerf de la guerre.

Dans le domaine du téléphone portable, la question de la géolocalisation est importante parmi les nouvelles formes de gestion de l'information. Il y a désormais des communautés de proximité où le portable devient un objet de navigation sociale. Les GPS classiques sont accompagnés aujourd'hui de GPS sociaux qui permettent une mise en espace des informations. On peut donc vérifier avec la carte ou l'espace en 3D dans le lieu où l'on se trouve. Le mobile est donc beaucoup plus que l'appareil pensé pour joindre autrui ou aller sur l'Internet. Il devient outil de navigation au quotidien. Dans les magasins, les gens confrontent le prix d'un produit à d'autres offres via leur smartphone. On crée des systèmes permettant des commentaires pour trouver des «bons plans» dans un lieu donné. Avec le déploiement du mobile, les applications permettent une convergence entre ces dispositifs (où je suis, questions que je me pose en lien à mon environnement immédiat) et les communautés de questions-réponses liées à ce dispositif. Ce sont des usages encore émergents, mais qui rejoignent des pratiques venues avec Twitter, où l'on espère que quelqu'un réponde, ce qui renforce les liens avec le proche et le présent, surdéterminants de nos actions en ligne.

Le smartphone devient un «écran radar de proximité». Cet outil de repérage s'inscrira probablement dans une jungle d'usages divers où règneront les abus sans doute comme le traçage des informations. Cette intégration entre réseaux sociaux, géolocalisation et téléphonie mobile est, à mes yeux, une tendance forte qui participe de la transformation générale qui touche nos sociétés où les empreintes informationnelles se font toujours plus nombreuses. Pour l'instant, la prise de conscience que cette transformation comporte des risques en lien avec la prolifération d'informations reste faible. Faute d'information visible à ce sujet?

Contact: olivier.glassey@unil.ch

JAMES Jeunes – Activités – Médias – Enquête Suisse

Rapport sur les résultats de l'étude JAMES 2010

Direction de projet: Prof. Daniel Süss, Gregor Waller. Auteurs: Isabel Willemse, Gregor Waller, Daniel Süss
www.psychologie.zhaw.ch/JAMES

Par Frédéric Sardet

Contrairement à ce qui existe en Allemagne depuis 1998, aucune démarche n'a été entreprise en Suisse pour analyser périodiquement les comportements des jeunes en matière de nouvelles technologies. L'étude représentative menée au niveau national helvétique et publiée en décembre 2010 sous l'acronyme JAMES (Jeunes, Activités, Médias, Enquête Suisse) apporte enfin une analyse sur les comportements des jeunes de 12 à 19 ans en matière de médias. Un intérêt de cette enquête tient au fait qu'elle confronte ces pratiques à l'ensemble des activités menées par les jeunes.

L'environnement technique est absolument omniprésent: ordinateur, téléphone portable (98% des adolescents possèdent leur propre appareil), accès à Internet, appareil photo numérique, téléviseur, lecteur Mp3 ou Ipod et radio sont disponibles dans plus de 9 foyers sur 10. Signe d'un changement, la présence de la télévision – «l'ancêtre d'Internet» dit une célèbre marionnette en France – semble reculer au même titre que son usage par les jeunes. Portable et internet constituent aujourd'hui les activités de loisirs majeures juste devant le besoin de rencontrer des amis. L'enquête témoigne du caractère hybride des comportements, fortement liés à l'usage des médias (84% des adolescents sont inscrits sur un réseau social au moins), mais inscrivant ces usages dans des sociabilités sinon traditionnelles, du moins ancrées dans l'espace physique (sortir, bavarder, faire du sport). Premier constat, le concept d'ami reste fortement lié à l'espace de proximité et de sociabilité partagée: l'école fondamentalement et le voisinage. Ce cercle est également quantitativement restreint, puisque 7 personnes constituent le réseau d'amitié.

Les activités non médias restent très présentes, puisque la rencontre des amis et la pratique d'une activité sportive touchent 7 à 8 jeunes sur dix «plusieurs fois par semaine». Aller en bibliothèque reste un geste nettement moins fréquent mais pratiqué par 7 jeunes sur dix à un rythme au moins mensuel. Une pratique qui est, comme la pratique d'un instrument de musique, voire le sport, positivement corrélée au statut social des familles dont sont issus ces jeunes.

Lire le journal est un geste très courant pour la moitié des jeunes interrogés et correspond à une activité facilement recherchée en situation solitaire (avant même le temps des devoirs ...). Toutefois, lire quasi quotidiennement des livres ou des revues est l'affaire du