
Etude des mécanismes d'autorégulation d'une liste de discussion : dynamique et modalités de la réflexion collective

Marie Chagnoux*¹ and Fanny Desse

¹Centre de Recherche sur les Médiations (CREM-EA3476) – Université de Lorraine : EA3476 – UFR Sciences Humaines et Arts SHA Université Paule Verlaine de Metz Ile du Saulcy 57045 METZ, France

Résumé

Résumé

La mise en œuvre de nouveaux outils de communication numériques (wikis, blogs, plateforme de veille, ...) au sein d'institutions se heurte parfois à des échecs : faute de pouvoir identifier clairement les usages de l'outil et les bénéfices concrets qu'il peut leur offrir, les utilisateurs les délaissent au profit de moyens d'expression et de communication plus traditionnels. Cette étude a pour objectif de montrer comment, en l'absence d'une charte explicite, les abonnés d'une liste de discussion ont progressivement élaboré au fil des messages les thématiques et les usages jugés pertinents. Nous nous intéressons donc aux mécanismes de négociation qui permettent à travers trois phases -découverte, transition et maturité- de construire collectivement un espace de dialogue et par là-même de définir des appartenances à une communauté virtuelle aux contours alors dessinés par l'usage.

Introduction

En offrant à la sociologie des usages des objets d'étude aussi inédits que populaires - réseaux sociaux, MOOC, crowdsourcing pour n'en citer que quelques-uns -, le Web semble avoir relégué certains outils de communication numériques plus anciens au second plan. [Carré, 2012] constate cette tendance de la Recherche à faire " table rase de la connaissance accumulée par le passé" à chaque apparition d'une nouvelle technique. Il propose par ailleurs de repenser l'usager non dans son rapport à une technique particulière, mais dans son organisation au sein d'un enchevêtrement complexe d'espaces, substituant ainsi le concept d'"écologie des activités" à celui de sociologie des usages. Dans cette écologie, la liste de discussion a-t-elle encore une place dans les organisations?

Comme l'illustre le très complet panorama proposé par (Akrich, 2012), la plupart des études sur les listes de discussion portent sur des communautés en ligne où les abonnés s'agrègent autour de thématiques fédératrices. Or, quand elles sont proposées dans un cadre institutionnel, les listes s'apparentent davantage à des outils de travail spontanés. Les étudier permet alors d'appréhender des mécanismes qui sont également à l'œuvre lors de l'adoption de nouveaux outils de communication dans des organisations: forums, plateformes de veille,

*Intervenant

wikis.... Comme nous le montrerons plus loin, ce n'est pas tant l'outil que son processus d'adoption qui permet de transcender les relations sociales traditionnelles pour faire émerger une communauté virtuelle dont l'espace se définit précisément par le consensus construit collectivement autour des usages.

Problématique initiale et protocole méthodologique

Notre étude porte donc sur l'adoption d'un nouvel outil de communication numérique. Outil de communication à dimension collective, cette liste de discussion institutionnelle que nous appellerons Parole Ouverte pour en respecter l'anonymat a été créée sans objectif autre que celui de proposer un espace explicitement ouvert à la discussion pour tous les membres du personnel et sans délimitation de sujet ainsi que l'illustre le premier message posté sur la liste :

” La liste d'information à tous étant désormais ouverte, nous sommes heureux de pouvoir l'utiliser pour ce premier communiqué. ” [Mess01.1][1]

C'est donc par un énoncé clairement performatif, tel que le définit (Austin 1962), que l'ensemble du personnel découvre la naissance de cette liste de discussion. Aucun message sur un autre support n'a annoncé sa création ou ni expliciter ses objectifs, aucun commentaire ne vient présenter l'outil : seul l'acte de langage ” acte ” cette mise en place. Or, comme l'indique (Anis, 2004, 2) dans son étude sur les interactions au sein d'une liste de diffusion, ” les utilisateurs se conforment généralement à une charte qui définit une thématique et des normes de fonctionnement ”. Dans le cas de Parole Ouverte, si la liste est soumise à la Charte Informatique qui détermine comme dans toute institution les conditions d'utilisation et d'accès aux ressources informatiques, à aucun moment, il n'a été proposé une charte de bon usage spécifique. La seule orientation proposée aux 8000 utilisateurs potentiels peut se trouver dans les remerciements qu'adressent les premiers rédacteurs à la direction ” pour cette mise en oeuvre qui devrait favoriser la diffusion et l'échange d'informations sur la vie de [l'institution]” [Mess01.1].

C'est ce point fondateur qui a retenu notre attention et nous a incité à considérer cet espace discursif comme un potentiel objet d'études. Comment les différents participants allaient-ils s'appropriier -ou au contraire ne pas s'appropriier- cet outil ? Maîtriserait-ils les codes inhérents à ce type de média ? Quels usages allaient-ils affecter à cette liste ? Cette parole pourrait-elle rester réellement ouverte ou les responsables institutionnels auraient-ils à intervenir à un moment pour en contextualiser a posteriori l'utilisation?

Par ailleurs, il faut également mentionner un autre élément important pour l'analyse : alors que, comme le rappelle (Akrich, 2012),” [t]outes les listes de discussion supposent une inscription afin de recevoir les mails et de pouvoir poster ”, dans le cas de Parole Ouverte, ce sont tous les acteurs de l'institution qui, par défaut, ont été abonnés à la liste. Ils reçoivent donc tous automatiquement l'ensemble des messages sans en avoir fait la demande. La désinscription est possible, mais elle doit être faite auprès du gestionnaire par l'abonné lui-même selon une procédure volontaire et peu intuitive ainsi que nous le verrons par la suite.

Par conséquent, en l'absence de modération officielle, livrée à tous et sans mode d'emploi, cette liste a vu ses contours s'esquisser au fil des mois selon plusieurs mécanismes d'autorégulation. Pour les identifier, nous avons donc tenté d'analyser les différents processus qui semblaient participer à l'élaboration progressive d'une charte puis nous avons cherché à mesurer leurs impacts sur la liste.

A partir de sa création en septembre 2012 et pendant 7 mois, nous avons ainsi mené une enquête quantitative et qualitative (analyses statistiques, analyses de contenu et entretiens) pour identifier la manière dont les abonnés s'approprièrent cet outil et étudier les recommandations qu'ils définissaient de manière implicite ou explicite. Afin de n'étudier que les usages et les manifestations de ces usages et non leurs représentations, nous avons choisi pour le présent article de ne retenir que les analyses de contenus et les données statistiques.

Bibliographie

Akrich M. (2012), " Les listes de discussion comme communautés en ligne : outils de description et méthodes d'analyse ", Papiers de Recherche du CSI, 25, <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00702086>.

Anis J. (2004), " La dynamique discursive d'une liste de diffusion : analyse d'une interaction sur " typographie@irisa.fr " in Mourlhon-Dallies F., **Florimond** Rakotonoelina F. & Reboul-Touré S (Eds.), Les discours de l'internet, Les Carnets du Cediscor, 8, Paris, Presses Sorbonne Nouvelle, 39-56.

Austin J. (1962), *How to Do Things with Words*, Clarendon, Oxford.

Dorat R., Latapy M., Conein B. & Auray, N. (2007), " Multi-level analysis of an interaction network between individuals in a mailing-list ". *Annals of telecommunications*, 62, 320-344.

Carré D. (2012), " Etudier les usages. Est-ce encore nécessaire ? ", in Vidal, G. (dir.) *La sociologie des usages continuités et transformations*, Cachan, Hermes – Lavoisier, pp. 63-85.

Hymes D. (1972), "Modèles pour l'interaction du langage et de la vie sociale", (trad.), in *Etudes de linguistique appliquée*, 1980, 37, 127-153.

Kerbrat-Orecchioni C. (1990, 1992, 1994), *Les interactions verbales*, tomes 1, 2 et 3, Paris, A. Colin.

Latzko-Toth G. & Proulx S. (2006), " Le virtuel au pluriel : cartographie d'une notion ambiguë ", in Proulx S., Poissant, L. & Sénécal L. (Eds), *Communautés virtuelles : penser et agir en réseau*, Presses de l'Université Laval, Québec, p. 57-76

Luff P., Gilbert G.N. & Frohlich D.M. (Eds.) (1990), *Computers and Conversation*, London and New York, Academic Press.

Marcoccia M. (2012), " Définitions et négociations de la norme scripturale dans un forum de discussion d'adolescents ", *Ela. Études de linguistique appliquée* 2 - n°166 : 157 :169

Matta N., Sidoumou K., Ninova G. & Atifi H. (2010), " Modélisation d'une analyse pragmatolinguistique d'un forum de discussion ". *CoRR*, abs/1008.4310.

Mondada L. (1999), " Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion. Une approche conversationnelle de l'interaction sur Internet ", *Alsic, Apprentissage des Langues et Systèmes d'Information et de Communication*, 2-1, 3 – 25.

Rheingold H. (1995), *Les communautés virtuelles* (trad.), Paris, Addison-Wesley France.

Tous les messages sont identifiés sous la forme [MessX.Y] où X renvoie au mois de publication et Y au numéro du message. Ainsi, par exemple [Mess01.1] est le premier message de la liste, paru au premier mois. Les messages ont été classés dans leur ordre chronologique de publication.

Mots-Clés: liste de discussion, usages, appropriation, communication numérique