

Les nouvelles technologies et la société de l'information

Formes d'usages et d'appropriations:

L'expression TIC est conçue et comprise comme un jugement de valeur positif sur ces techniques, sur leurs capacité à changer la vie des hommes, d'une part en étant porteuse de sens, (une société serait caractérisée par les techniques qu'elle emploie), d'autre part en étant génératrice de sens, (l'écrit d'écran, l'interactivité, la dématérialisation de l'information, ferait appel à des capacités cognitives inédites dans l'utilisation des nouveaux supports, elles transformeraient les modes d'action et les représentations).

Définitions:

est une expression, principalement utilisée dans le monde universitaire, pour désigner le domaine de la télématique, c'est-à-dire les techniques de l'informatique, de l'audiovisuel, des multimédias, d'Internet et des télécommunications qui permettent aux utilisateurs de communiquer, d'accéder aux sources d'information, de stocker, de manipuler, de produire et de transmettre l'information sous toutes les formes : texte, musique, son, image, vidéo et interface graphique interactive.

Le dictionnaire Larousse définit les technologies de l'information et de la communication comme étant un "ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique (câble, téléphone, Internet, etc.)"⁷. Mais cette définition se limite à la convergence de l'informatique et des télécommunications en vue de communiquer et ne tient pas compte de l'impact de la convergence numérique dans les multimédias et l'audiovisuel.

Des définitions instrumentales:

Au plan économique, le secteur des TIC produit des bien et services à base numérique, soit des biens d'équipements, soit des consommations intermédiaires du système productif, soit des biens durables des ménages.

Selon la définition de l'OCDE, il comprend principalement:

- les secteurs qui produisent des bien d'équipements et des bien durables électroniques, c'est-à-dire des bien bureautiques et informatiques, les équipements de réseaux d'automatisme et de contrôle nécessaire dans les processus industriels, ainsi que l'électronique grand public et le secteur des composants.

- le secteur des services de télécommunications.

- le secteur des services informatiques, regroupant à la fois ce qui est conseil et ingénierie, réalisation de logiciels, traitement de données et base données.

- les secteurs qui assurent le commerce, la location et la maintenance des biens et services précédents.

Au plan industriel, le secteur des TIC rassemble:

- l'informatique en général et ses champs d'applications, tels que la bureautique, la robotique, l'intelligence artificielle mais plus encore les développements de la numérisation dans le multimédia, la réalité virtuelle...etc.

- les télécommunications à base numérique: télématique, Internet, communication interactive par fibre optique, transmission par satellite...etc.

Mais le discours dominant englobe des activités traditionnelles qui utilisent les biens et services issus du secteur des TIC à proprement parlé: on parle ainsi d'é-éducation, d'é-santé, d'é-administration,...ce qui tend à faire de la numérisation le vecteur numéro un de la transformation des sociétés actuelles.

Usages des TIC

En premier lieu, cette notion renvoie à la "pratique sociale que l'ancienneté ou pratique sociale que l'ancienneté ou la fréquence rend normale dans une culture donnée".

En second lieu, les auteurs du dictionnaire de sociologie spécifient que l'usage renvoie à "l'utilisation d'un objet, naturel ou symbolique, à des fins particulières".

En sociologie des médias l'un des premiers emplois de la notion d'usage, provient au courant fonctionnaliste américain des "usages et gratifications", où les chercheurs acquièrent la conviction que les membres des auditoires utilisaient "activement" les contenus offerts par les médias de manière à combler un certain nombre des "besoins" psychologiques ou psychosociologiques qu'ils éprouvaient. Comme on postulait que ces usagers tiraient des satisfactions spécifiques à partir des contenus médiatiques consommés, le programme de recherche consista alors à identifier opérationnellement et à mesurer les types de satisfactions liées à l'usage de médias ou support spécifiques. En portant l'attention d'abord vers les usages que sur les effets des médias, d'abord vers les usages que sur les effets des médias, vers les récepteurs reconnus comme actifs plutôt que sur les messages, de la problématique des effets (ce que les médias font aux gens), à celle des usages (ce que font les gens avec les médias), ils postulent ainsi que les membres des audiences utilisent « activement » les médias pour en retirer des satisfactions spécifiques répondant à des besoins psychologiques ou psychosociologiques.

L'avènement des TIC (le minitel, le micro-ordinateur- le CD-ROM, Internet, le téléphone mobile...etc) a conduit les récepteurs à adopter de nouveaux comportements, à développer de nouvelles pratiques, un nouveau champ d'études inédit s'est ainsi offert aux

chercheurs celui de la sociologie des usages, appliqués à l'observation des pratiques mises en œuvre par l'utilisation des TIC. Un tournant se produit à partir du milieu de la décennie 1980, on découvre l'importance de la dimension technique de l'usage. Les rapports homme/machines reposent également sur un certain nombre de contraintes imposées par la machine. L'informatique nécessite l'apprentissage d'un certain savoir faire, le respect des principes de programmation et de logique séquentielle inscrits dans les modes d'emploi. Pour cela l'étude des usages des TIC doit se situer à l'articulation de la logique sociale et de la logique technique, car l'outil utilisé structure la pratique, donc l'usage est un construit social, le résultat d'une interaction entre la dimension technique et dimension sociale. Patrice Flichy distingue deux composantes de l'objet technique: le fonctionnement qui définit un ensemble de savoir et de savoir-faire qui sont mobilisés ou mobilisables dans l'activité technique, c'est ainsi que dans le cas des "profanes" se contentent d'un savoir opératoire de base, de quelques notions sommaires pour maîtriser l'outil, alors que les "professionnels" sont des praticiens avertis qui connaissent dans le détail le fonctionnement de l'ordinateur, et qui sont capables de bricoler et de réparer avec une certaine aisance, et l'usage qui correspond à la manière dont on se sert dans la réalité sociale de l'objet technique lui-même, ça veut dire le même objet peut être utilisé différemment par les usagers.

Pour expliquer le fonctionnement si une connexion internet s'est interrompue dans ce cas l'utilisateur doit être capable au moins à identifier le problème, vérifier le débit de la connexion dans le but de la rétablir.

Pour ce cadre sociotechnique les entreprises qui produisent des objets techniques essaient d'observer les pratiques des usagers, d'identifier les tactiques utilisées, afin d'être éventuellement capables d'intégrer ces usages dans la conception future de nouveaux objets. Les chercheurs ont montré que les usages des TIC s'insèrent toujours dans les pratiques familiales ou professionnelles préexistantes, l'apparition de nouvelles pratiques se greffe sur les pratiques antérieures, des routines intériorisées. Aux phases d'exploration et d'apprentissage, succède ensuite une plus ou moins longue période d'adaptation qui peut provoquer soit des abandons et des rejets, soit une familiarisation réussie: l'objet technique devient alors un objet ordinaire, inséré dans la banalité du quotidien

Comme l'apparition de la radio par rapport à la presse, la télévision pour la radio... etc du moment que l'apparition des nouveaux outils ne provoque pas la disparition des autres

Serge Proulx propose un modèle qu'il appelle "construction sociale des usages" qui contient cinq niveaux d'analyse:

Premier niveau: interaction dialogique entre utilisateur et dispositif technique

Ce premier niveau concerne la séquence d'interactions qui caractérise la relation humain – machine. Du point de vue des contraintes d'usage inscrites dans le dispositif, l'on pourrait dire que l'usage est d'abord contraint par l'offre industrielle. Des chercheurs ont identifié certaines de ces contraintes: suggestion d'un « mode d'emploi »; prescriptions d'interdictions ; introduction de dispositifs contraignants ; imposition de normes du « bon usage ». Ainsi, l'usage apparaît inscrit dans le design même de l'objet technique. De manière élargie, le dispositif technique participe à une réorganisation du tissu des relations. De manière symétrique, des chercheurs ont souligné les interventions que les utilisateurs peuvent effectuer directement sur les dispositifs constitués dans la perspective d'en faire un usage plus conforme à ce qu'ils souhaitent. Ils ont ainsi mis en relief quatre cas de figure:

a- Déplacement : l'utilisateur modifie le spectre des usages sans introduire de modifications majeures dans le dispositif technique.

B- Adaptation : l'utilisateur modifie le dispositif pour l'ajuster à son usage sans changer la fonction originelle de l'objet.

c- Extension : on ajoute des éléments au dispositif permettant d'enrichir la liste des fonctions.

d- Détournement : l'utilisateur se sert du dispositif pour un propos qui n'a rien à voir avec les usages prévus.

Deuxième niveau : coordination entre usager et concepteur du dispositif

Nous voilà ici plus proche du domaine de l'ergonomie cognitive et des pratiques de conception des interfaces. Reprenons l'idée du couplage entre une « virtualité de l'usager » et une « virtualité du concepteur » pour traiter du procès de coordination entre les pratiques du concepteur et celles de l'usager. Du côté de la « virtualité de l'usager », nous retrouvons l'ensemble des représentations que le concepteur se fait de l'usager potentiel et qu'il traduit en affordances dans le dispositif. Quant à la « virtualité du concepteur », elle met en jeu les frontières que l'usager rencontre dans son usage et qui sont tracées précisément par ces affordances, c'est-à-dire les limites et possibilités de maniement qui se donnent à voir à travers la conception des interfaces de l'objet technique. Par ailleurs, de manière à pouvoir recadrer le travail du designer d'interfaces dans un système plus large de contraintes organisationnelles, il apparaît nécessaire de demeurer attentif au fait que la conception du dispositif est également affectée par le contexte de production des objets techniques (en particulier, l'environnement de concurrence, les stratégies industrielles et les intérêts commerciaux de la firme qui embauche le concepteur.

Troisième niveau : la situation de l'usage dans un contexte de pratiques

Les usages des TIC se situent dans un contexte spécifique de pratiques sociales (travail, loisirs, famille). Dans ce contexte donné de vie quotidienne, l'utilisateur investit l'objet technique de significations subjectives (projections, associations). Les usages s'inscrivent dans un système de rapports sociaux (rapports de domination économique, rapports de sexe, rapports intergénérationnels) et dans un mode de vie qui agit sur les usages autant qu'il est agi par eux. Au fur et à mesure du développement d'usages collectifs des TIC, et en particulier d'Internet, on assiste à la formation de « communautés d'utilisateurs » autour d'usages ou de significations partagées.

Quatrième niveau : inscription de dimensions politique et morale dans le design de l'objet technique et dans la configuration de l'utilisateur

La conception et l'usage d'un objet technique sont porteurs de représentations et de valeurs politiques et morales. Dans l'un des exemples traités par Langdon Winner, ce philosophe de la technique montre ainsi que la conception des traverses enjambant les autoroutes pour se rendre à Long Beach dans la région de New York avait été pensée de manière telle qu'elles empêchaient les autobus d'y avoir accès. Or, c'était précisément les Noirs qui empruntaient ce mode de transport économique. L'architecture des dispositifs urbains était en quelque sorte la formulation d'une affirmation morale et politique concernant l'accès des Noirs aux plages new-yorkaises. L'artefact était porteur de valeurs racistes. Par ailleurs, l'insertion active des TIC dans le tissu des relations communicationnelles entraîne une technicisation des pratiques sociales. Ainsi, des valeurs liées à la rationalité technique sont inscrites dans les dispositifs pour communiquer, ce qui entraîne une valorisation de certains aspects de la communication au détriment d'autres (par exemple, dans certains dispositifs, la transmission d'information au détriment de modalités de l'expression). Enfin, des rapports sociaux sont contenus dans le design même de l'objet technique

Cinquième niveau : ancrage social et historique des usages dans un ensemble de macrostructures

Les usages sont ancrés dans un ensemble de macrostructures (formations discursives, matrices culturelles, systèmes de rapports sociaux) qui en constituent les formes, les patterns, les routines. La perspective envisagée par Yves Toussaint et Philippe Mallein de dégager une « généalogie des usages » s'inscrit bien dans ce niveau d'analyse. Il apparaît pertinent en effet de retracer le fil historique ayant présidé au développement d'usages spécifiques. Les nouveaux usages s'inscrivent dans une histoire déjà constituée de pratiques sociales et de pratiques de communication. Par ailleurs, les travaux de sociologie critique des usages ont montré que les TIC sont catalyseurs de rapports de force et constituent un enjeu de pouvoir au moment de leur

introduction dans un contexte social et organisationnel donné. Dans un tel contexte, il devient intéressant de décrire de façon compréhensive les conflits et les luttes entre acteurs sociaux pour le contrôle du développement et de l'implantation des TIC dans une organisation donnée.

La sociologie de l'appropriation est à l'origine, en effet, davantage une « orientation idéologique » de certains travaux de recherche qu'une définition formelle d'un domaine d'étude constitué. La notion d'appropriation est reliée en France et au Québec dans les décennies 1970 et 1980 à une sociopolitique des usages. L'attention à la dimension conflictuelle portée implicitement par cette catégorie issue de la problématique marxiste (appropriation des moyens de production) renvoie les usages au contexte des rapports sociaux de production et de reproduction. Ces travaux s'inscrivent dans les courants dits de l'autonomie sociale : l'appropriation est un procès à la fois individuel et social. Ces chercheurs sont attentifs aux problématiques du sujet: « L'appropriation est un procès : elle est l'acte de se constituer un soi ». On doit dégager les quatre conditions de réalisation de l'appropriation. Hormis le fait qu'il soit nécessaire d'avoir d'abord accès au dispositif technique (condition préalable), quatre conditions sont requises pour que l'appropriation d'une technique s'avère :

- a) maîtrise technique et cognitive de l'artefact.
- b) intégration significative de l'objet technique dans la pratique quotidienne de l'utilisateur.
- c) l'usage répété de cette technologie ouvre vers des possibilités de création (actions qui génèrent de la nouveauté dans la pratique sociale).
- d) finalement, à un niveau plus proprement collectif, l'appropriation sociale suppose que les usagers soient adéquatement représentés dans l'établissement de politiques publiques et en même temps pris en compte dans les processus d'innovation (production industrielle et distribution commerciale).