



HAL
open science

Une comparaison des interactions sociales prescrites sur les médias sociaux

Jean-Claude Domenget

► **To cite this version:**

Jean-Claude Domenget. Une comparaison des interactions sociales prescrites sur les médias sociaux. Interactions multimodales par écran, Jul 2014, Lyon, France. hal-01513314

HAL Id: hal-01513314

<https://hal.science/hal-01513314>

Submitted on 24 Apr 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Une comparaison des interactions sociales prescrites sur les médias sociaux

Domenget, Jean-Claude

ELLIADD-OUN, Université de Franche-Comté, Montbéliard, France
jean-claude.domenget@univ-fcomte.fr

1 Introduction : regarder au-delà des similitudes	294
2 Cadre théorique : approche sociotechnique, prescription généralisée et diversité des formes d'interactions sociales.....	294
<i>Schéma 1 : Cartographie des médias sociaux (Stenger & Coutant, 2013)</i>	<i>296</i>
3 Méthodologie : analyser sociologiquement les plateformes du Web social.....	296
4 Résultats : cinq points de comparaison	297
4.1 Le modèle dominant de la <i>timeline</i> et la prescription ordinaire.....	297
<i>Figure 1 : architecture technique d'un compte sur Facebook.....</i>	<i>298</i>
4.2 L'instabilité des dispositifs, le partage de contenus autour de centres d'intérêt et le mélange d'informations personnelles et professionnelles	299
<i>Figure 2 : architecture technique de Twitter.....</i>	<i>299</i>
4.3 Des systèmes de recommandation, élargissement des cercles relationnels et interactions cadrées par des algorithmes	301
<i>Figure 3 : architecture technique de LinkedIn</i>	<i>301</i>
4.4 Le classement des contenus et les collectifs rassemblés autour du partage de contenus	302
<i>Figure 4 : architecture technique du modèle de forum privé phpBB</i>	<i>302</i>
4.5 Les différences d'architecture technique selon les supports et les situations d'usage ...	303
<i>Figure 5 : Application Twitter pour Iphone</i>	<i>304</i>
5 Discussion : un éclairage par les temporalités en jeu.....	305
6 Conclusion : approfondir la comparaison	305
Références bibliographiques	306

1 Introduction : regarder au-delà des similitudes

Les évolutions régulières de l'architecture technique de Facebook et de Twitter, pour ne citer que les deux médias sociaux les plus célèbres, traduisent à la fois une instabilité de ces dispositifs mais aussi leur rapprochement à travers le modèle d'interface de la *timeline*. Ce modèle de la *timeline*, basé sur l'actualité des comptes auxquels l'utilisateur est abonné, prescrit un engagement dans des interactions sociales régulières. Autre évolution marquante, ces dispositifs sont devenus tous les deux des systèmes de recommandation (Domenget & Coutant, à paraître) renforçant une prescription ordinaire des usages (Stenger & Coutant, 2009). Chaque utilisateur en utilisant le service devient « un relais prescriptif » (Stenger, 2011), recommandant une grande variété d'actions en ligne à ses contacts. Si cette tendance laisserait sous-entendre une quasi similitude de ces dispositifs, les approches sociotechniques des médias sociaux révèlent au contraire des différences notoires d'activités et de mises en visibilité entre différents types de dispositifs (Stenger & Coutant, 2013). Pour dépasser cette apparente opposition, il semble utile d'approfondir la connaissance des formes d'interactions sociales prescrites par ces dispositifs. Une première partie théorique permet, en suivant une approche sociotechnique, de rappeler que si les médias sociaux sont devenus des systèmes de prescription généralisée, ils donnent lieu à des formes d'interactions sociales très différentes. La comparaison de quatre dispositifs particuliers (Facebook, Twitter, LinkedIn et les forums privés) conduit à préciser les évolutions en cours concernant aussi bien leurs architectures techniques que les interactions sociales produites. L'ensemble nous amène à proposer une discussion autour des normes d'interactions sociales, sous l'angle des temporalités en jeu.

2 Cadre théorique : approche sociotechnique, prescription généralisée et diversité des formes d'interactions sociales

Sans renier les différences entre prescription et détournement d'usages, analysées historiquement par « la tradition française des études d'usage », la prescription de la participation est aujourd'hui au cœur de la dynamique des médias sociaux. En tenant compte de la complexité des formes de participation et des régimes de visibilité caractéristiques des médias sociaux, il s'agit de se donner les moyens d'analyser la diversité des formes d'interactions sociales cadrées par ces dispositifs.

L'écart entre usages prescrits et usages effectifs est un résultat marquant des premières approches sur les usages. Comme le soulignent Francis Jauréguiberry et Serge Proulx, dans ce qu'ils ont désigné la première topique des études d'usage, les chercheurs « semblent s'accorder pour dégager la notion d'usage dans sa capacité à signifier l'autonomie des pratiques » (2011, 51). Face aux usages prescrits par la technique et les discours d'accompagnement d'une innovation technologique, le courant de l'appropriation des technologies de l'information et de la communication (TIC) a alors mis en évidence l'importance des significations sociales, fondamentales pour une compréhension approfondie des usages, notamment dans leur aspect normatif.

Avec l'irruption des médias sociaux, un nouveau mécanisme de création de normes et de prescription est apparu. Pour Thomas Stenger, « le système de prescription généralisée mis en place par Facebook est radicalement nouveau, car il organise un système de prescription entre amis et l'automatise à une échelle sans précédent » (Stenger, 2011 : 131). Il s'agit d'un mécanisme de prescription ordinaire inscrite de façon transparente dans la pratique quotidienne et mise en scène par la plateforme (notification d'une activité telle que l'installation d'une application, l'ajout d'un ami, d'une photo...). La prescription est d'autant plus forte qu'elle utilise un argument relationnel (« Paul – c'est-à-dire votre ami – vous suggère, vous recommande... ceci... » ou « Paul aime... cela ») (*ibid.* : 129). Face à ce système de prescription généralisée, il paraît donc indispensable de tenir compte de la complexité des formes de participation et des régimes de visibilité.

Contrairement à l'idée d'unicité véhiculée par une expression comme celle de médias sociaux, ceux-ci donnent lieu à des formes de participation et des régimes de visibilité complexes. « Ces médias sont sociaux parce que la nature même de ce qui les constitue est faite du répertoire des interactions entre tous ces êtres singuliers, membres des multitudes, qui construisent, ce faisant, l'organisation du social » (Proulx & al., 2012 : 4). Afin d'analyser les différences de normes sociales et d'interaction selon les dispositifs, il est indispensable de procéder à une approche sociotechnique des usages, en intégrant les contextes, la diversité des usages et la variété des formes d'appropriation de la part des usagers. C'est ce que proposent Thomas Stenger et Alexandre Coutant (Stenger & Coutant, 2013) avec leur cartographie des médias sociaux. Cette cartographie est articulée autour de deux axes : le genre de participation et la visibilité. Le premier axe s'appuie sur une distinction fondamentale entre deux genres de participation en ligne : *friendship-driven online participation* et *interest-driven online participation*, établie dans le *Digital Youth Project*, principale étude nord-américaine sur les nouveaux médias et les jeunes, dirigée par Mizuko Ito (Ito & al., 2008). Mizuko Ito explique

La participation axée sur l'amitié correspond à ce que la plupart des jeunes font en ligne : passer du temps avec leurs amis, s'amuser, flirter et se comparer par l'intermédiaire des sites sociaux comme MySpace ou Facebook. La participation axée sur les centres d'intérêt, elle, renvoie à des pratiques plus créatives ou plus technophiles, où les jeunes se connectent en ligne avec d'autres autour de passions ou d'intérêts partagés tels que les jeux ou la production créative (Ito & al., 2008 cité par Stenger & Coutant, 2013 : 111).

Le second axe considère à la fois les fonctionnalités offertes par la plateforme et les usages sous l'angle de la visibilité, de ce qui est partagé et rendu visible. Ce deuxième axe distingue ainsi deux finalités : une démarche de « présentation/publication de soi » et une démarche de « publication de contenu »¹.

¹ Les auteurs prennent bien soin d'évoquer certaines précautions à prendre dans le positionnement d'une plateforme (correspondant à un état actuel du dispositif sociotechnique, culturellement situé, permettant de développer des normes sociales et des rites d'interaction spécifiques).

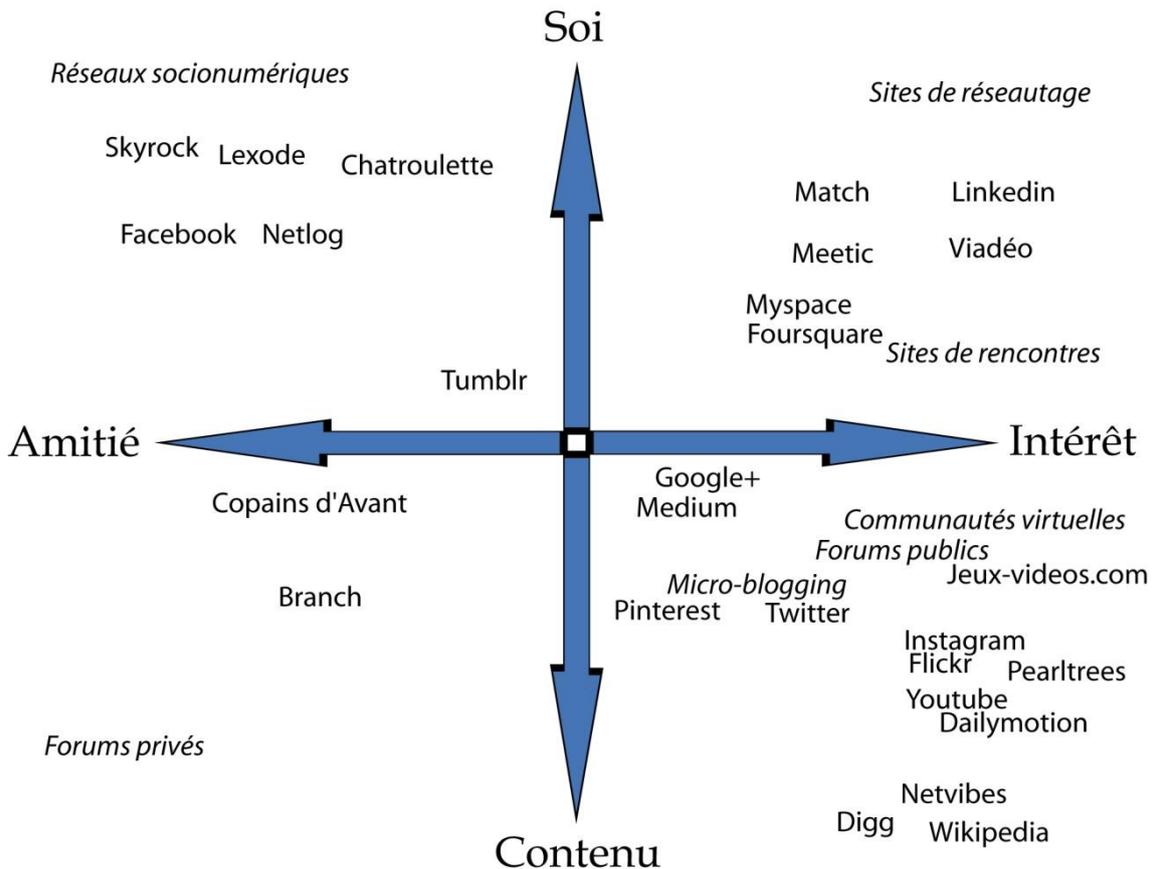


Schéma 1 : Cartographie des médias sociaux (Stenger & Coutant, 2013)

Une fois les différents espaces du Web social distingués, entre pratiques orientées vers l'amitié et participation centrée sur l'intérêt d'un côté ; visibilité donnée à la présentation / promotion de soi et la « publication de contenus » de l'autre ; il reste à analyser la diversité des usages qui a réellement émergé.

3 Méthodologie : analyser sociologiquement les plateformes du Web social

La méthodologie suivie repose sur une grille d'analyse sociologique des plateformes du Web social proposée par Serge Proulx (2012) en mettant l'accent sur les évolutions qu'ont connu ces dispositifs en termes d'architecture technique et de structure des interactions sociales. Quatre plateformes sont privilégiées, une dans chaque espace distingué : Facebook, Twitter, LinkedIn et les forums privés.

L'architecture technique d'une plateforme intègre le design de l'interface et les fonctionnalités proposées. Nous nous appuierons plus précisément sur la liste de critères distingués par Di Gangi et Wasco (2009) afin d'évaluer une architecture technique, à savoir : la granularité des informations échangées, la flexibilité de l'interface, la facilité d'usage du dispositif, la capacité du site à intégrer des contenus externes, la facilité du dispositif à s'auto-ajuster au fur et à mesure des souhaits des usagers, la transparence des décisions techniques relatives au site, le contrôle de l'utilisateur sur ce qui sera montré de lui dans les réseaux.

La seconde dimension d'analyse concerne la structure des interactions entre les utilisateurs inscrits sur une même plateforme. Di Gangi et Wasco (2009) ont dressé une autre liste d'indicateurs : la nature et la qualité des dialogues, la facilité d'une accessibilité à l'autre, la possibilité d'une transparence affichée, la liberté d'une prise de risque dans l'interaction. Un

autre critère important pour évaluer la qualité des interactions concerne le contenu des échanges afin d'évaluer si les contenus échangés sont suffisamment signifiants pour les usagers.

Notons que l'analyse proposée ne correspond pas à une enquête systématique des différents dispositifs du Web social, des normes sociales et d'interaction propres à chaque « espace » distingué dans la cartographie du Web social. Elle n'intègre pas non plus les deux dernières dimensions distinguées par Serge Proulx, à savoir l'expérience de l'utilisateur du site et la qualité de la contribution de l'utilisateur dans l'univers numérique. Visant à analyser la diversité des formes d'interactions sociales, l'architecture technique du dispositif analysée est celle des pages d'accueil d'un compte et non les pages « profils », accessibles publiquement avant abonnement.

4 Résultats : cinq points de comparaison

Nous avons fait le choix de présenter pour chaque point un dispositif en particulier, tout en gardant en tête l'objectif principal de comparaison des architectures techniques et des formes d'interaction produites.

La compréhension des normes sociales et d'interaction (Goffman, 1974) constitue une clef essentielle car elles varient très fortement selon les plateformes. Selon les normes sociales associées aux cadres de référence, la présentation de soi peut, par exemple, s'inscrire dans une démarche de promotion de soi à vocation professionnelle, dans ce cas elle prend l'apparence d'un quasi-CV, ou non-professionnelle et orientée vers l'amitié, dans ce cas il faut apparaître plus « cool » (Stenger & Coutant, 2013, 114 et s.).

Cinq points permettront ainsi d'avancer dans la comparaison : le modèle de la *timeline*, l'instabilité des dispositifs, la recommandation des abonnements, le classement des contenus et les différences entre supports.

4.1 Le modèle dominant de la *timeline* et la prescription ordinaire

Le modèle de la *timeline* peut être défini comme un flux de messages prescrivant à l'utilisateur un engagement continu dans les relations créées via le dispositif. Il s'agit de rester « branché » sur l'actualité de ses contacts, suivant un rythme qui dépend en partie de leurs contributions au dispositif. Ce modèle s'appuie sur la norme sociale de la prescription ordinaire, en multipliant les recommandations d'interactions (de « Paul » qui recommande ceci ou aime cela, à « Pierre » qui vous a cité). Ce modèle d'interface semble aujourd'hui devenir commun à un ensemble de plateformes sans néanmoins conduire à des formes d'interaction similaires. Initialement rattaché à Twitter, en tant que plateforme emblématique du micro-blogging, ce modèle est aujourd'hui celui de réseaux sociaux numériques comme Facebook (avec des pratiques orientées vers l'amitié et la présentation de soi), de « sites de networking / réseautage » comme LinkedIn (centrés sur un intérêt ainsi que la promotion de soi). Il constitue la porte d'entrée vers ces services. Il prescrit surtout une régularité des interactions sociales développées via ses dispositifs.

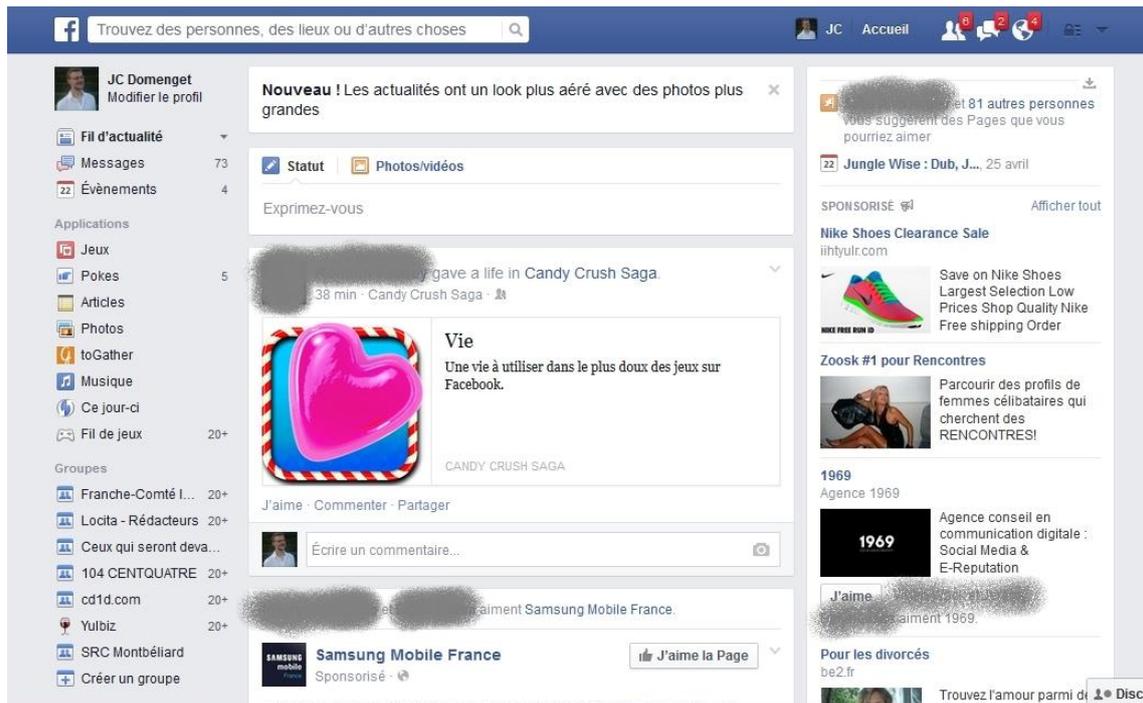


Figure 1 : architecture technique d'un compte sur Facebook

A l'image des autres plateformes ayant intégré le modèle de la *timeline*, l'architecture technique de Facebook présente plusieurs caractéristiques :

- une flexibilité de l'interface permettant une intégration aisée de différents types de contenus (textes, images, vidéos) ;
- une facilité d'usage du dispositif proposant plusieurs niveaux d'interaction, dont une contribution légère (avec le fameux bouton « j'aime », la possibilité de laisser un commentaire ou de partager le message) ou une contribution intermédiaire (en créant un groupe par exemple)² ;
- une capacité du site à intégrer des contenus externes. Il s'agit là de la force principale de Facebook d'intégrer des contenus externes avec l'Open Graph ;
- des décisions techniques relatives au site qui restent sujettes à controverses, notamment concernant la gestion des données privées, personnelles et publiques ;
- un contrôle amélioré de l'utilisateur sur ce qui sera montré de lui dans les réseaux, à l'image de Google + et de la gestion proposée des cercles de contacts.

Cette architecture technique construite autour du modèle de la *timeline* cadre un ensemble d'interactions visant à entretenir des relations, dans le cas de Facebook, ses relations d'« amitié »³. La nature et la qualité des dialogues relèvent du badinage et du fait de traîner ensemble. De nombreuses fonctionnalités sont proposées afin d'agrandir son réseau d'amis : recherche de contacts, suggestion de comptes que l'on pourrait connaître, recommandation de comptes intéressants, accès à des listes de contacts d'autres dispositifs dont les logiciels d'emails etc. L'ensemble répond à un modèle prescrivant la mise en relation avec les « amis de nos amis ». Cet entretien de « l'amitié » est basé sur l'identité réelle des abonnés et une transparence affichée de ces traits identitaires, même si une fausse identité ou de faux comptes existent. A

² Je reprends ici la terminologie proposée par Serge Proulx, distinguant les contributions légères, intermédiaires, celle d'un usager expert ou celle d'un professionnel (Proulx, 2012).

³ Pour une réflexion approfondie sur l'amitié, voir Stenger Thomas et Coutant Alexandre (2012).

l'arrivée, le contenu des échanges traduit la mise en place de routines d'interaction (prescription entre pairs, présentation de soi et gestion de sa face). Si l'entretien de relations peut être également un des moteurs d'interactions sur Twitter, ce dispositif permet plutôt de développer sa visibilité, visant une reconnaissance professionnelle, à partir du partage d'une veille autour de centres d'intérêt.

4.2 L'instabilité des dispositifs, le partage de contenus autour de centres d'intérêt et le mélange d'informations personnelles et professionnelles

L'instabilité, l'inachèvement des dispositifs du Web social constituent un état durable (Latsko-Toth, 2010). Cette instabilité touche notamment les plateformes de partage de vidéo (Dailymotion, Youtube), de photos (Flickr, Instagram, Pinterest), de micro-blogging telles Twitter, de ressources d'information (Netvibes) ou de savoirs (Wikipedia), centrées sur un intérêt et la publication de contenu. Si les évolutions régulières des architectures techniques illustrent « une facilité du dispositif à s'auto-ajuster au fur et à mesure des souhaits des usagers » (Di Gangi et Wasco, 2009), les évolutions récentes marquées par des controverses⁴ traduisent également la stratégie d'entreprises dont les modèles économiques visent à une exploitation de la participation (Rebillard, 2011). L'exemple de Twitter et de ces multiples évolutions de l'architecture technique est ici marquant. Twitter se présente aujourd'hui comme l'archétype d'un dispositif complexe, intégrant des formes d'énonciation spécifiques à des groupes professionnels, réduisant d'autant plus l'ouverture et l'accessibilité aux collectifs qui se sont formés dans ces dispositifs⁵.



Figure 2 : architecture technique de Twitter

L'architecture technique de Twitter comprend plusieurs caractéristiques qui si elles sont communes avec d'autres dispositifs sont particulièrement marquantes pour celui-ci :

- le design de l'interface d'un compte Twitter met l'accent sur la *timeline* et les recommandations pour s'abonner à de nouveaux comptes ;

4 Nous pensons notamment aux nombreux exemples de résistance d'usagers, soit face aux évolutions de la politique de confidentialité sur Facebook, soit face à la suppression envisagée des hashtags (#) et mentions (@) sur Twitter.

5 Nous pensons notamment aux journalistes (Rieder & Smyrniaos, 2012) et aux professionnels de la visibilité (Domenget, 2013).

- la granularité des informations échangées sur Twitter est à l'origine de sa renommée. Twitter se caractérise par une granularité « fine » des messages, avec la fameuse limite des 140 caractères. Ce format court a conduit à un type d'écriture incisif, complété régulièrement par des liens ou des photos ;
- la flexibilité de l'interface conduit à s'interroger sur la personnalisation possible de l'interface du dispositif technique. Pour se servir de Twitter, un usager peut soit utiliser le site twitter.com soit aller sur un des nombreux services clients dont le plus célèbre, notamment depuis son rachat par Twitter lui-même, est Tweetdeck. Ce dernier permet de multiplier les colonnes de suivi de comptes, de sujets (#) et d'interactions des abonnés ou autres utilisateurs avec son compte (mentions, abonnements, reprises, messages privés) ;
- le contrôle de l'utilisateur sur ce qui sera montré de lui dans les réseaux conduit à une maîtrise en amont des dimensions personnelles de son identité, avec des possibilités d'envoyer des messages privés (DM) et passer son compte en mode privé⁶. A l'inverse, la méconnaissance de l'audience potentielle d'un message et la reprise possible dans le circuit classique de diffusion de l'information par les médias de masse historiques (presse, radio, télévision) mais aussi d'autres dispositifs du Web (blogs, forums, sites de presse en ligne etc.) conduisent à un accroissement du contrôle social dans Twitter.

Favorisant le développement de réseaux sociaux et étant considéré comme un nouveau média d'information, Twitter prescrit une présentation / promotion de soi, mélangeant des informations personnelles et professionnelles dans une visée stratégique, équilibrant une authenticité perçue avec les attentes de leurs publics imaginés (Marwick & boyd, 2010). Twitter participe ainsi à la construction de l'identité professionnelle d'individus et à la construction de l'identité de plusieurs professions (Gilpin, 2010 ; Domenget, 2013). En effet, la nature et la qualité des dialogues sur Twitter a transformé ce dispositif en un outil de veille professionnelle majeur dans de nombreuses professions, à partir de laquelle se joue une partie de l'e-réputation des professionnels. En parallèle, d'autres interactions ont largement essaimé dont les conversations entre pairs, intégrant une grande part d'humour, de *private jokes* réservées à un petit nombre d'initiés. Un ensemble de fonctionnalités a été développé pour faciliter l'accessibilité à l'autre, élargir ainsi ses cercles d'abonnements et d'abonnés et multiplier les interactions : recherche de comptes, recommandation, système des listes. Néanmoins, la dimension par nature asymétrique du système conduit plus l'usager à vouloir se rapprocher d'une figure d'autorité, en travaillant notamment son ratio abonnés / abonnements qu'à développer une réciprocité des échanges. Ayant une vocation principalement professionnelle, l'identité réelle est généralement affichée de manière transparente même si un pseudo est utilisé au niveau de la dénomination du compte. Pourtant, le faible espace de présentation de soi (Marwick & boyd, 2010) que constitue la biographie donne lieu à des formes de présentation mêlant le professionnel et le personnel, dans un imbroglio qui peut surprendre au premier abord (éléments du parcours professionnel, compétences ou qualités, thèmes de prédilection, liens vers un espace de présentation de soi plus développé côtoient une note d'humour ou un thème insolite en comparaison des autres). La marge d'autonomie prise par l'usager se situe plus largement au niveau de l'image de fond qui ne correspond parfois en rien à son profil professionnel. Participant à la construction d'identités professionnelles, l'accroissement du réseau de contacts est renforcé par des fonctionnalités transformant ces dispositifs en véritables systèmes de recommandation.

⁶ Passer un compte en mode privé permet à l'usager de valider ou non les demandes d'abonnements à son compte, contrairement à la pratique habituelle.

4.3 Des systèmes de recommandation, élargissement des cercles relationnels et interactions cadrées par des algorithmes

LinkedIn est un très bon exemple de ces systèmes de recommandation visant à élargir continuellement les cercles relationnels des usagers, dont les interactions sont cadrées par des algorithmes. Dans cette « famille » des sites de réseautage ou réseaux sociaux professionnels, la démarche de promotion de soi autour de centres d'intérêts s'intègre dans des formes d'interaction adaptées aux normes sociales et aux cadres de référence du monde professionnel. Sans que les usagers en aient forcément conscience, les possibilités d'interactions offertes par ce dispositif dépend d'un filtrage des comptes puis des messages issu d'algorithmes avancés (Cardon, 2013)⁷.



Figure 3 : architecture technique de LinkedIn

En tant que système mêlant promotion de soi et réseautage professionnel, LinkedIn présente une architecture technique qui se caractérise par :

- une flexibilité de l'interface avec l'intégration d'une *timeline* présentant les actualités postées par les usagers mais aussi poussées par le dispositif, en fonction des modifications d'informations dans le profil des usagers ;
- un design de l'interface composé de blocs d'information destinés à développer le réseau de contacts. Ce système de recommandation d'action s'appuie notamment sur des formes d'énonciation mettant en avant des connaissances potentielles ou des centres d'intérêt : « les connaissez-vous ? », « qui a consulté votre profil ? », « qui a consulté vos nouvelles ? », « les groupes que vous pourriez aimer », « les entreprises que vous pourriez vouloir suivre » ;
- une limitation du dispositif dans l'affichage des informations et des possibilités d'interactions avec d'autres usagers que les contacts, par la mise en place d'un système de niveau d'éloignement dans la relation. L'objectif est alors de faire souscrire l'utilisateur à des offres payantes afin de bénéficier de toutes les possibilités d'entrer en contact avec les usagers souhaités.

⁷ Nous retrouvons ce système de filtrage algorithmique des messages dans d'autres dispositifs dont Facebook.

Partant d'un système de recherche de contacts, les interactions sont fortement cadrées par des algorithmes de classements des comptes, selon de très nombreux critères dont les mots-clés utilisés pour nommer son parcours, son expérience et ses compétences. Si l'accessibilité à l'autre est limitée pour favoriser les abonnements aux offres payantes, les interactions sur LinkedIn sont marquées par l'objectif de créer des opportunités professionnelles, d'où une nature et une forme de dialogues très sérieuses. S'inscrivant dans une démarche de promotion de soi, la participation à des groupes de discussion peut avoir tendance à vouloir pousser des contenus produits par des collègues ou soi-même. Dans ce type de dispositif, la présence d'un quasi-CV conduit à afficher une transparence importante vis-à-vis de son identité réelle, avec une conscience que les informations rendues publiques pourront être soit vérifiées, soit validées lors d'un entretien. LinkedIn et consorts apparaissent alors comme les dispositifs dans lesquels la prise de risque dans l'interaction est la moins aisée. Notons également que pour ressortir dans les classements, outre le soin particulier à apporter à son profil, une participation régulière aux groupes de discussion importe, laquelle permet de réduire la distance de relation avec les membres de ce groupe. Une autre forme de classement, indépendante des algorithmes, concerne le classement des contenus effectués par les usagers eux-mêmes.

4.4 Le classement des contenus et les collectifs rassemblés autour du partage de contenus

Que ce soit sous la forme de la *timeline*, empilant les messages de manière antéchronologique ou des catégories, classant les messages par sujets de discussion, le classement des contenus est au cœur des interactions cadrées par les dispositifs du Web social. Les forums privés sont l'exemple historique et emblématique de ces dispositifs, dans lesquels les interactions reposent sur la qualité du contenu partagé et le respect des règles d'interactions. Ils permettent de créer et de maintenir des liens au sein de collectifs, tissés autour de contenus partagés et d'échanges relatifs à un thème rassembleur.



Figure 4 : architecture technique du modèle de forum privé phpBB⁸

⁸ Le modèle de forums privés choisi est celui du phpBB (bulletin board open source) <http://forums.phpbb-fr.com>

L'architecture technique du modèle de forum privé phpBB présente plusieurs caractéristiques :

- une flexibilité de l'interface permet d'intégrer des contenus divers (textes, images, vidéos mais aussi commentaires précédents) de différents formats. Précédent les évolutions récentes de l'interface de la *timeline* de Facebook ou Twitter, le système de classement des contenus permet également de mettre en avant certains messages (annonces et *post-it*), en les maintenant en haut du classement quelle que soit leur antériorité ;
- si les formes de contribution légère sont facilitées (remerciements, commentaires mais aussi émoticônes), les formes de contribution intermédiaire (création d'un message avec contenus externes) demandent une certaine appropriation, du fait d'un codage spécifiques de ces contenus (utilisation de balises) ;
- une distinction des usagers par un code couleur, selon leurs statuts (dont administrateur et modérateur), leur présence en ligne ou non (qu'ils soient enregistrés, invisibles ou invités) ou encore leur niveau de participation. De même, plusieurs fonctionnalités sont présentes afin d'informer l'utilisateur des sujets en cours, de ceux qu'il n'a pas encore consultés, des commentaires apportés par les autres à ses messages etc. Ces systèmes d'affichage de la présence en ligne, de l'arrivée de nouveaux messages sont plus ou moins repris dans les autres dispositifs du Web social ;
- la procédure d'identification pour accéder à un forum privé et la règle du pseudonymat permet à l'utilisateur de maîtriser assez facilement ce qui sera montré de lui dans les autres dispositifs.

Les forums privés sont le dispositif historique du Web avec les listes de discussion, dans lesquels peuvent se former des collectifs en ligne, intégrant des dimensions communautaires. La nature et la qualité des dialogues sont variables selon les forums mais généralement, ils tournent autour de sujets précis ou de partages de contenus pointus. Les dialogues vont intégrer des retours d'expérience, des conseils, des avis argumentés etc. Les forums privés s'organisent autour d'un système hiérarchique distinguant différents statuts, plus poussé que dans d'autres dispositifs plus récents. Il peut exister une zone réservée à certains membres qui ont soit atteint un certain niveau, suite à leur implication dans les échanges, soit payé pour avoir accès à cette zone. Les forums privés sont le royaume du pseudonymat avec la possibilité de révéler très peu d'informations sur soi. Dans ce dispositif qui semblerait être celui dans lequel la liberté d'actions est la plus grande, des normes d'usage contraignantes se sont mises en place, formalisées notamment dans la netiquette de 1995. La liberté dans l'interaction est encadrée par une modération et une surveillance par les membres (normes d'interaction fortes, rappel à l'ordre, déplacement de sujets dans d'autres catégories, suppression de messages, fermeture d'un compte etc.). Car parmi les membres d'un forum privé, les contributeurs côtoient également des *leechers* qui ne font que télécharger et des *trolls* qui viennent « polluer » les fils de discussion. Si la flexibilité des interfaces est une caractéristique commune aux dispositifs du Web social, l'arrivée de différents supports de consultation des services a conduit à une différenciation des architectures techniques selon les supports.

4.5 Les différences d'architecture technique selon les supports et les situations d'usage

La multiplication des supports ces dernières années (ordinateur, smartphone, tablette) a donné lieu à une adaptation de l'architecture technique des dispositifs selon les supports. En fonction du système d'exploitation, de la taille d'écran des supports et des situations d'usage, ce ne sont donc pas les mêmes interfaces ni les mêmes fonctionnalités qui seront proposées. Nous

prendrons l'exemple de Twitter pour préciser les changements d'architecture technique et des formes d'interaction selon les supports⁹.



Figure 5 : Application Twitter pour Iphone

A partir des différentes pages de présentation de l'application suivant le support retenu, nous pouvons souligner que :

- l'interface pour les *smartphones* est remplie par la *timeline* du compte d'un usager. Ce sont les fonctionnalités et les interactions liées au partage de photos ; aux contributions légères (réponse, reprise, mise en favoris, abonnement) et au suivi des messages qui sont privilégiées. Quelques différences apparaissent concernant la recherche de nouveaux thèmes ou de nouveaux contacts. L'ensemble de ces systèmes est pensé pour s'adapter à des usages en situation de mobilité ;
- l'interface des tablettes est marquée par sa flexibilité, permettant de passer de la *timeline* d'un compte à la consultation de contenus spécifiques (photos et vidéos) en grand format. L'application Twitter peut être intégrée à d'autres applications du système d'exploitation choisi afin de d'initier des interactions enrichies ;
- la nouvelle interface pour ordinateur, déployée à partir d'avril 2014, met en avant la présentation de soi, à travers un visuel de fond plus grand. Elle intègre des fonctionnalités issues des forums privés, en permettant de sortir un message du système de classement

⁹ Voir la page de présentation et de téléchargement de l'application Twitter pour les différents supports (*smartphones*, tablettes, ordinateurs). <https://about.twitter.com/products/list>

antéchronologique et de le rendre visible en haut de la *timeline*. L'ensemble vise surtout à faciliter les conversations parmi les interactions entre usagers, en créant une zone de consultation des conversations rapidement accessible.

Les cinq points de comparaison distingués (le modèle de la *timeline*, l'instabilité des dispositifs, la recommandation des abonnements, le classement des contenus et les différences entre supports) permettent d'engager une discussion quant aux normes sociales et d'interaction repérées, sous l'angle des temporalités en jeu.

5 Discussion : un éclairage par les temporalités en jeu

La prescription entre pairs et les recommandations des dispositifs peuvent être utilement éclairés sous l'angle des temporalités en jeu. Avec Facebook, ces enjeux touchent à la fréquence de connexion des usagers (car il « faut » être courant). Cette injonction repose en effet sur le fait que « l'attractivité du site est bien cette mise en visibilité du quotidien des proches, rapporté méthodiquement par la plateforme » (Stenger, 2011 : 127). Twitter, en tant que média social d'information, est dédié au suivi de l'actualité des comptes auxquels l'utilisateur s'abonne. Pour LinkedIn, il s'agit de développer sans cesse son réseau de contacts afin de ne pas rater une opportunité professionnelle. Quant aux forums privés, une des normes d'usage principales veut que l'utilisateur vérifie l'arrivée de nouveaux messages depuis sa dernière connexion. Notons que les forums, en tant que dispositif asynchrone, apparaissent comme appartenant à une autre génération, en comparaison des plateformes dites du Web social, reposant toutes sur le régime du temps réel. Ces questions de temporalités (quotidienneté, actualité, continuité, mise à jour, synchronie) illustrent la force de prescription et de recommandation des médias sociaux.

Une analyse économique de cette stimulation permanente des dispositifs pour prescrire les usages a permis de définir de nouveaux modèles économiques, basés sur l'exploitation de la participation et rassemblés dans une économie de l'attention (Kessous & al. 2010). L'exemple de Twitter est ici marquant. D'un système d'API ouvert, ayant permis l'émergence de centaines de services interopérables et complémentaires, Twitter a opéré un revirement stratégique pour viser des revenus publicitaires (Smyrniotis, 2013).

D'un point de vue sociologique, il apparaît que ces dispositifs proposent différents régimes d'attention aux usagers (Boullier, 2012), intégrant également des questions de temporalités. Le modèle généralisé de la *timeline* conduit à proposer deux régimes attentionnels aux usagers. L'alerte relève d'un régime centré sur l'intensité. Focalisée sur l'instant, l'attention-alerte est fondamentalement perturbatrice, elle déconcentre. Régime d'attention dominant de Twitter, elle s'oppose à l'immersion qui illustre une forte irréversibilité (autre dimension temporelle) (*ibid.*) car elle demande du temps pour être expérimentée pleinement. Immersive, l'expérience de Facebook peut toucher à l'addiction. La fidélisation correspond à un autre régime attentionnel, marqué par la durée. Sur LinkedIn, la fidélisation vise une sorte d'immunité pour protéger des agressions tentées par les capteurs d'attention concurrents. Quant à la projection, elle traduit une volonté de projeter ses propres cadres et modèles sans se laisser affecter par d'autres éléments. Elle correspond au régime attentionnel dominant sur les forums privés, rendu possible par l'asynchronie de ces dispositifs.

6 Conclusion : approfondir la comparaison

La comparaison proposée des architectures techniques de différents dispositifs du Web social et des formes d'interaction prescrites par eux a permis de préciser certaines normes sociales et d'interaction de ces dispositifs. Le modèle dominant de la *timeline* s'appuie sur la norme sociale de la prescription ordinaire, en multipliant les sollicitations d'interactions afin d'engager les individus à entretenir en continu les relations créées via le dispositif. Il s'agit du modèle adopté par Facebook pour prescrire la gestion de relations d'amitié. Les plateformes de partage de

contenus apparaissent comme des dispositifs instables ; visant à concilier des ambitions stratégiques d'exploitation de la participation avec un auto-ajustement au fur et à mesure des souhaits des usagers et prescrivant à l'utilisateur de mélanger des informations personnelles et professionnelles. Dans ce cadre, Twitter joue un rôle important dans la construction de l'identité de certaines professions. LinkedIn est un très bon exemple de ces systèmes de recommandation invitant à élargir continuellement les cercles relationnels des usagers dont les interactions sont cadrées par des algorithmes. La norme sociale de la promotion de soi autour de centres d'intérêt est au cœur d'un tel dispositif. D'autres dispositifs servent surtout à maintenir un lien au sein de collectifs, rassemblés autour du partage de contenus en ligne. Les forums privés sont l'exemple historique et emblématique de ces dispositifs dans lesquels les interactions reposent sur la qualité du contenu partagé et le respect des règles d'interactions. Derrière la flexibilité des architectures techniques des dispositifs, selon les supports utilisés afin de répondre à des situations d'usage multiples ; la norme d'usage dominante prend une connotation temporelle en prescrivant les dimensions de la continuité, de l'immédiateté, de l'intensité, de l'irréversibilité, de l'immunité etc. lors des usages de ces dispositifs.

À l'arrivée, nous n'avons proposé qu'une ébauche de comparaison des interactions sociales prescrites sur les médias sociaux, en privilégiant les dimensions de l'architecture technique et de la structure des interactions sociales. Afin d'approfondir ce travail, trois angles d'analyse peuvent être poursuivis : l'angle des systèmes de recommandation et d'évaluation des contributeurs de ces dispositifs ; l'angle des usages, en s'intéressant notamment à l'expérience de l'utilisateur du site et à la qualité de la contribution de l'utilisateur dans l'univers numérique et l'angle des collectifs rassemblés dans ces dispositifs, en fonction des types de relations et d'interactions symétriques ou asymétriques qui se construisent.

Références bibliographiques

- Boullier, Dominique. (2012). Composition médiatique d'un monde commun à partir du pluralisme des régimes d'attention. In : Chardel, Pierre-Antoine. Gossart, Cédric & Reber, Bernard (dir.) *Conflit des interprétations dans la société de l'information. Éthiques et politiques de l'environnement*. Paris : Hermès Éditions, pp. 41-57.
- Cardon, Dominique (2013). « Présentation », *Réseaux*, n°177, pp. 9-21.
- Di Gangi, Paul M. & Wasco, Molly. (2009) "The Co-creation of Value: Exploring User Engagement in User-Generated Content Websites", *Sprouts: Working Papers on Information Systems*, 9 (50), [En ligne], consulté le 07 mai 2014. URL : <http://sprouts.aisnet.org/9-50>.
- Domenget, Jean-Claude. (2013). La visibilité sur Twitter : un enjeu professionnel. In : Péliissier, Nicolas & Gallezot Gabriel (ed.) *Twitter. Un monde en tout petit ?*. Paris : L'Harmattan, pp. 179-194.
- Domenget, Jean-Claude & Coutant, Alexandre. (à paraître). Partir des usages pour analyser les systèmes de recommandation : le cas des médias sociaux. In : Chartron, Ghislaine, Saleh, Imad & Kembellec, Gérald (dir.) *Les systèmes de recommandation*. Paris : Hermès Science.
- Gilpin, Dawn. R. (2010). "Working the Twittersphere. Microblogging as professional identity construction". In : Papacharissi, Zizi (ed.) *The Networked Self: Identity, Community and Culture on Social Network Sites*, New York : Routledge, pp. 232-250. [En ligne], consulté le 02 mars 2014. URL : https://www.academia.edu/197814/Working_the_Twittersphere_Microblogging_as_professional_identity_construction
- Ito, Mizuko et al. (dirs.) (2008). *Living and learning with new media: summary of findings from the digital youth project*, Berkeley, en ligne sur <<http://digitalyouth.ischool.berkeley.edu/files/report/digitalyouth-WhitePaper.pdf>>. Consulté le 05 décembre 2012.
- Jauréguiberry, Francis & Proulx, Serge. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse : Éditions Érès.
- Kessous, Emmanuel. Mellet, Kevin & Zouinar, Moustafa. (2010). L'Économie de l'attention : Entre protection des ressources cognitives et extraction de la valeur, *Sociologie du travail*, n° 3, pp. 359-373.
- Marwick, Alice. E. & boyd, Danah. (2010). "I tweet Honestly, I Tweet Passionately : Twitter Users, Context Collapse and the Imagined Audience". *New Media Society*, vol 13, n°1, pp. 114-133.

- Latzko-Toth, Guillaume. (2010). *La co-construction d'un dispositif sociotechnique de communication : le cas de l'Internet Relay Chat*. Thèse en communication. Université du Québec. Montréal. <http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00543964/fr/>
- Proulx, Serge. (2012). L'irruption des médias sociaux : enjeux éthiques et politiques. In : Proulx, Serge, Millette, Mélanie & Heaton, Laura. (dir.) *Médias sociaux : enjeux pour la communication*. Québec : PUQ, pp. 9-31.
- Proulx, Serge, Millette, Mélanie & Heaton, Laura. (dirs.) (2012). *Médias sociaux : enjeux pour la communication*, Québec : Presses universitaires du Québec.
- Rebillard, Franck. (2011). Du web 2.0 au web² : fortunes et infortunes des discours d'accompagnement des réseaux sociaux numériques. *Hermès*, n° 59, p. 25-30.
- Rieder, Bernhard & Smyrniakos, Nikos. (2012). Pluralisme et infomédiation sociale de l'actualité. Le cas de Twitter, *Réseaux*, n°176, pp. 105-139.
- Smyrniakos, Nikos. (2013). Entre bien commun et parangon publicitaire : une analyse socio-économique de *Twitter*. In : Pélissier, Nicolas & Gallezot Gabriel (ed.) *Twitter. Un monde en tout petit ?*. Paris : L'Harmattan,, pp. 97-112.
- Stenger, Thomas. (2011). La prescription ordinaire : dynamique de l'action collective sur les réseaux sociaux numériques. *Hermès*, n°59, pp. 125-132.
- Stenger, Thomas & Coutant, Alexandre (2013). Médias sociaux. Clarification et cartographie. Pour une approche sociotechnique. *Décisions Marketing*, n°70, pp. 107-117.
- Stenger, Thomas & Coutant, Alexandre. (2012). Un monde d'amis ? Une ébauche de typologie sur les réseaux sociaux numériques. In : Proulx, Serge & Klein, Annabelle. *Connexions : communication numérique et lien social*, Namur : PUN, pp. 213-228.
- Stenger, Thomas & Coutant, Alexandre. (2009). La prescription ordinaire sur les réseaux sociaux numériques. Un moteur pour l'activité en ligne. *Médias09, entre communautés et mobilité*, Aix-en-Provence [En ligne], consulté le 07 mai 2014. URL : <http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00458319>