



HAL
open science

Au delà des professions? Le travail à l'époque des médias sociaux

Giovannipaolo Ferrari

► **To cite this version:**

Giovannipaolo Ferrari. Au delà des professions? Le travail à l'époque des médias sociaux. Sciences de l'Homme et Société. Université Paul Valéry – Montpellier 3, 2016. Français. NNT : . tel-04367278

HAL Id: tel-04367278

<https://hal.science/tel-04367278>

Submitted on 2 Jan 2024

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial 4.0 International License

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE, SOCIALI E DELLA COMUNICAZIONE

UNIVERSITÉ PAUL-VALÉRY MONTPELLIER 3
LABORATOIRE PRAXILING UMR 5267 CNRS
ED 58 LLCC, LANGUES, LITTÉRATURES, CULTURES, CIVILISATIONS



CORSO DI DOTTORATO IN

SOCIOLOGIA, ANALISI SOCIALE, POLITICHE PUBBLICHE E
TEORIA E STORIA DELLE ISTITUZIONI,
CICLO XII

SCIENCES DU LANGAGE

Thèse de doctorat en co-tutelle

Au delà des professions ?

Le travail à l'époque des médias sociaux

Candidat : Giovannipaolo Ferrari

Rapporteur:
Paolo Diana

Rapporteur:
Marie-Anne Paveau

Directeur de thèse français:
François Perea

Coordinateur italien:
Massimo Pendenza

Année académique 2015-2016

Abstract

Beyond professions? The work in the age of social media

This thesis concerns, firstly, change in workers professional practices of a teamwork of an American high-tech corporation, pushed by ICT. During the research, we tried to develop a dynamic and practical description of the daily life of workers observed in “technologically dense environments” (Bruni 2005; Bruni & Gherardi 2007), who live habitually during their work activities. The “narrative” of these working environments has fostered understanding the operation of the “technological infrastructure” (Gherardi 2007) of the team in charge of managing the presence of that multinational on social media. So we observed that this technological infrastructure is completely different from those observed in the 90s of XX century by many scholars (Joseph 1994; Heath e Luff 1992; Suchman 1997; 2000; Star 1999; Grosjean 2004). This difference translates almost in an anthropological and social change which is evident in the way they work and represent themselves at work.

Au delà des professions ? Le travail à l'époque des médias sociaux

Ce travail de thèse concerne, principalement, les mutations des pratiques professionnelles des travailleurs dans une team d'une multinationale américaine de l'hightech, dotée de technologie numériques de l'information et de la communication. Dans le cours de la recherche, on a cherché à développer une description dynamique et pratique du quotidien des travailleurs observés dans des « environnements technologiquement denses » (Bruni 2005; Bruni & Gherardi 2007), qu'ils habitent habituellement pendant leur activité de travail. La « narration » de ces environnements de travail a favorisé la compréhension du fonctionnement de l'« infrastructure technologique » (Gherardi 2007) de l'équipe qui s'occupe de gérer la présence de la multinationale sur les médias sociaux. On observe, donc, que cette infrastructure technologique diffère complètement de celles observées dans les années 90 du XXème siècle d'un certain nombre de recherche (Joseph 1994; Heath e Luff 1992; Suchman 1997; 2000; Star 1999; Grosjean 2004). Cette différence se traduit presque dans une mutation anthropologique et sociale qui est mise en évidence dans la façon de travailler et dans la manière de s'autoreprésenter au travail.

Oltre le professioni? Il lavoro all'epoca dei social media

Questo lavoro di tesi riguarda, principalmente, i mutamenti delle pratiche professionali dei lavoratori di un team di una multinazionale americana dell'high tech, indotti dalle tecnologie digitali dell'informazione e della comunicazione. Nel corso della ricerca si è cercato di sviluppare una descrizione dinamica e pratica della quotidianità dei lavoratori osservata negli “ambienti tecnologicamente densi” (Bruni 2005; Bruni & Gherardi 2007), che abitano abitualmente durante

la loro attività di lavoro. La “narrazione” di questi ambienti di lavoro ha favorito la comprensione del funzionamento dell’“infrastruttura tecnologica” (Gherardi 2007) del team che si occupa di gestire la presenza della suddetta multinazionale sui social media. Si è osservato – quindi – che questa infrastruttura tecnologica differisce completamente da quelle osservate negli anni ’90 del XX secolo da molti studiosi (Joseph 1994; Heath e Luff 1992; Suchman 1997; 2000; Star 1999; Grosjean 2004). Questa differenza si traduce quasi in un mutamento antropologico e sociale che si evidenzia nel modo di lavorare e nel modo di autorappresentarsi al lavoro.

Index

Introduction

1. Qu'est-ce que le travail ?

1.1 Les transformations dans le monde du travail contemporain

- 1.1.1 L'ère du « post »
- 1.1.2 Deux itinéraires pour l'organisation du travail
- 1.1.3 Le compromis social du capitalisme industriel
- 1.1.4 Société salariale et Welfare

1.2 Polysémie et ambiguïté du concept de travail

- 1.2.1 Les protagonistes et les lieux du travail moderne
La dérive « lavoriste »
- 1.2.2 Travail, activité, œuvre
- 1.2.3 Le travail de notre corps et le travail de nos mains
- 1.2.4 Animal laborans Vs Homo faber

1.3 Les théories sur la dégradation et la fin du travail

- 1.3.1 La thèse de la « deskilling »
- 1.3.2 Dégradation, détérioration et société post-salariale
- 1.3.3 Du travail aux « travaux »

1.4 Un autre travail

- 1.4.1 Il précurseur : Everett C. Hughes
- 1.4.2 Hughes et le travail comme interaction sociale
- 1.4.3 Les deux fronts : la Sociologie du travail et Sociologie des professions
- 1.4.4 L'importance du travail sur le terrain et de la recherche empirique

1.5 Le travail comme pratique située

- 1.5.1 Les approches néoweberiennes
- 1.5.2 La sociologie des groupes professionnels française

2. Travail, science, technologie et société (de la connaissance)

2.1 Qu'est-ce la technique et qu'est-ce la technologie ?

2.1.1 Le rapport technologie-travail

2.1.2 La société de la connaissance

2.1.3 Premiers pas : la réflexion des classiques autour de science, technique et société et la naissance de la sociologie de la science et de la technique

2.2 Trois approches : entre déterminisme technologique, constructivisme social et co-construction

2.2.1 L'approche normative de Merton

2.2.2 Le cadeau comme principe organisateur de la science

2.2.3 La Sociology of Scientific Knowledge

2.2.4 L'externalisme

2.2.5 Programme empirique du relativisme

2.2.6 L'approche constructiviste

2.2.6.1 La Social Construction of Technology (SCOT).....

2.2.6.2 L'Action Network Theory.....

2.2.6.3 Le Social Shaping of Technology (SST).....

2.2.6.4 L'approche féministe des technologies.....

2.2.7 La nouvelle production de la connaissance

2.2.8 Le modèle de la triple hélice

2.2.9 L'informationnalisme et la network society

2.3 Champs, mondes et arènes

2.3.1 La théorie du champ scientifique de Bourdieu

2.3.2 La science comme monde social

2.3.3 Science, technique et société (connaissance)

3. Entre théorie et méthode

3.1 Mondes sociaux et Grounded Theory Method

3.1.1 Les versions classiques de la Grounded Theory Method

- 3.1.2 L'analyse situationnelle
- 3.1.3 L'approche constructiviste de la Grounded Theory

3.2 De la technologie en soi à la technologie en usage : la nature pervasive/omniprésente de l'infrastructure technologique

3.3 Le paradigme de l'action située : comment étudier les pratiques de travail dans les environnements technologiquement denses

3.4 L'analyse des matériaux empirique de recherche assistée par des CAQDAS

4. Méthodologie

4.1 La conception de l'étude

- 4.1.1 La demande cognitive de recherche
- 4.1.2 L'objectif cognitif de la recherche

4.2 La recherche de fond ;

4.3 La recherche sur le terrain : le choix des outils et des techniques de recueil

- 4.3.1 Focused ethnography
 - 4.3.1.1 L'observation.....
 - 4.3.1.2 L'utilisation d'enregistrements vidéo pour documenter les pratiques professionnelles des acteurs dans leur dimension temporelle, participative et multimodale.....
 - 4.3.1.3 Les notes ethnographiques.....
- 4.3.2 Les entretiens herméneutiques
- 4.3.3 L'ethnographie numérique :

4.4 Le processus de construction de la base empirique de la recherche

- 4.4.1 La constitution du corpus

4.5 L'analyse des données et l'utilisation du logiciel NVivo11

- 4.5.1 Le processus d'analyse des données
- 4.5.2 La transcription de l'entretien
- 4.5.3 Le débat sur les CAQDAS

4.5.4 L'utilisation du logiciel NVvivo11 pour la systématisation du corpus et de l'analyse des données

4.5.4.1 Comment faire une analyse du discours numérique des social media avec l'aide de NVivo11 ?.....

5. La recherche

5.1 Introduction théorique à la recherche sur le terrain

5.1.1 L'exigence émergente de nouvelles figures professionnelles

5.1.2 La crise de l'identité professionnelle

5.1.3 Définir les limites entre professions dans un monde qui est en constante évolution.

5.1.4 L'International Webmaster Association et les Skills Profiles des Professions du Web

5.2 Les professions numériques et les SMACCM

5.2.1 Une vue d'ensemble sur les médias sociaux

5.2.2 Le contexte global et les médias sociaux en Italie et en France

5.2.3 L'analyse de la recherche sur les profils professionnels des SMACCM sur LinkedIn et Viadeo.

5.3 Introduction historique à la recherche sur le terrain

5.3.1 Le recours à des témoins privilégiés

5.3.2 La négociation et l'accès au terrain de recherche

5.3.3 La négociation

5.3.4 L'accès au terrain

5.4 L'observation à Dell

6. Les dimensions (im) matérielles de la profession du SMACCM.

6.1 Dell à Montpellier

6.2 La *Social Media Team* de DELL : activités de la teamwork

6.2.1 L'organigramme de l'équipe : le groupe et la répartition des rôles

6.2.2 La workplace de l'équipe

6.2.3 Le Social Media Listening Centre

6.2.4 Les instruments de la workspace

6.2.5 Les lieux physiques : les lieux de relax et de restauration, les salles de réunion

6.3 Les lieux immatériels : l’Intranet, les médias sociaux généralistes

6.3.1 Au début, il y avait Ideastorm et Salesforce Chatter

6.3.2 L’entrée de Dell sur les médias sociaux généralistes

6.4 Les artefacts technologiques : quoi, comment, et pourquoi. Comment et de quelle manière la connaissance des objets technologiques pèse sur le développement des pratiques professionnelles

6.4.1 Radian6

6.4.2 Splinger

6.4.3 Alienware

6.4.4 Le processus d’appropriation de LinkedIn (en tant qu’artefact) par les SMACCM : le cas de Marco.

6.4.4.1 Sequence I: Marco explique comment utilise le "groupe" qu'il a crée sur LinkedIn.....

6.4.5 L’infrastructure technologique de la Social Media Team

6.5 La formation du SMACCM : le passé et le présent

6.6 Le SMACCM se présente et s'autodéfinit

6.7 L'évolution du travail de SMACCM par rapport au passé

6.8 Qu'est-ce qui est utile pour bien exercer le travail du SMACCM

6.8.1 Donner voix au client : interagir

6.8.2 L'analyse du sentiment

6.8.3 L’engagement

6.9 Analyse technodiscursive des activités des SMACCM

6.9.1 *Dell vous aide*. Des helpline aux médias sociaux : procédures et problématiques

6.9.2 Modalité proactive : corréler l’activité au contenu (*Dell Aiuta*)

6.9.3 Modalité réactive: entre prédiscours et plans.

Conclusion

Bibliographie

Résumé de la thèse – Giovannipaolo FERRARI

Au delà des professions ? Le travail à l'époque des médias sociaux

Thèse soutenue le 7 avril 2016 à l'Université de Salerne

Jury :

- **Paolo Diana, Université de Salerne**
- **Marie-Anne Paveau, Université Paris XIII**
- **François Perea, Université Paul-Valéry Montpellier 3**
- **Massimo Pendenza, Université de Salerne**

Introduction et contextualisation théorique

Cette activité de recherche pour la thèse de doctorat s'inscrit dans les champs de la sociologie du travail et des professions, et de la sociolinguistique. Elle est consacrée, principalement, aux mutations des pratiques professionnelles des travailleurs dans une équipe d'une multinationale américaine dans le domaine informatique, dotée de technologies numériques de l'information et de la communication. Au cours de cette recherche, Giovannipaolo Ferrari développe une description dynamique et pratique du quotidien des travailleurs observés dans des « environnements technologiquement denses » (Bruni 2005; Bruni & Gherardi 2007). La « narration » de ces environnements de travail a favorisé la compréhension du fonctionnement de l'« infrastructure technologique » (Gherardi 2007) de l'équipe qui s'occupe de gérer la présence de la multinationale sur les médias sociaux. Ferrari montre comment cette infrastructure technologique diffère complètement de celles observées dans les années 90 et relatées dans un certain nombre de recherches (Joseph 1994; Heath e Luff 1992; Suchman 1997; 2000; Star 1999; Grosjean 2004). Cette différence se présente comme une mutation anthropologique et sociale qui est mise en évidence à travers des activités de travail saisies en cours d'action et des discours d'auto-représentation.

Les principales contributions de ce travail sont relatives à :

- Un point de vue interactionniste et constructiviste des pratiques professionnelles des Social Media Analyst Content and Community Manager (désormais *SMACCM*) aujourd'hui ;
- Une méthodologie construite à travers le choix de techniques plus adaptées pour affronter différents problèmes cognitifs et leur hybridation et régénération continue (Marradi 1996).

- L'articulation de l'analyse du discours des productions sur un média social spécifique (*Twitter* des *SMACCM*) avec la description des pratiques professionnelles.

L'enjeu de la thèse

L'enjeu est d'examiner et de montrer l'accélération des nouvelles technologies et des médias sociaux sur la construction des réseaux de relations professionnelles des nouvelles pratiques professionnelles et l'émergence de figures professionnelles auparavant inexistantes.

Les nouvelles professions ont comme dénominateur commun la nécessité de s'établir de manière stable avec les autres, à travers, dans la plupart des cas, une interface culturelle: l'objet et le contenu de ces métiers concernent, de fait, toujours des territoires et des communautés d'individus.

Dans ce cadre, nous présentons de nouveaux professionalismismes qui, de par leur polyvalence et leur éclectisme, présentent leurs propres caractéristiques. Le professionnel du nouveau millénaire pourrait – donc – être travailleur de la connaissance, multitâche et multicompétent (*knowledge worker multitasking* et *multiskills*). Il dispose d'un ensemble de compétences qui couvre toute l'offre de la multimédialité et de la multimodalité en incluant tous les instruments que les *TIC* offrent. Il doit être *flexible* parce qu'il doit mettre à jour et s'adapter en permanence à de nouvelles avancées technologiques qui facilitent l'exécution de nombreuses tâches dans les différentes situations de travail et des environnements de travail *technologiquement denses* (Bruni 2005; Bruni & Gherardi 2007). La capacité à échanger des informations avec n'importe qui dans n'importe quelle partie du monde, et de mettre en *réseau* des connaissances acquises est un processus qui vise à avoir un poids toujours plus évident et à jeter les bases d'une intelligence collective (Lévy 1994: 34). De ce point de vue émerge une vision *relationnelle* du travail et de la technologie, considérée non comme un simple objet auto-signifiant et transparente à l'usage, mais plutôt comme entité *hybride*, composée de propriétés matérielles et symboliques, capable de se constituer elle-même et constamment redéfinies en tant

que tel par son utilisation, à des fins purement instrumentale. D'autre part, la possibilité d'accéder à ce qui est défini comme *Big data* peut porter à une surcharge informationnelle et de données et de contenus difficilement gérable (□ économie de l'attention ; Gachet & Schibli 2006 ; Kessous, Mellet & Zouinar 2010), et à interpréter pour extrapoler les informations dont on a besoin, finissant par s'appuyer souvent sur les outils d'analyse quantitative telles que, par exemple, l'utilisation superficielle de l'analyse des opinions et des comportements, analyse des conduites incluant les comportements émotifs (*sentiment analysis* ou *opinion mining*) sur les médias sociaux médias, ce qui paraît stérile en termes d'exploration de données, de compréhension et de contexte:

Dans le capitalisme contemporain, plus la formation augmente, plus le niveau d'*ignorance* augmente, où pour ignorance, on entend l'incapacité à contextualiser et à développer une pensée critique (Fumagalli 2007: 13).

On abandonne alors l'ultra-spécialisation du travail qui est la conséquence d'un changement radical post-fordiste articulé à la fragmentation des tâches et à la séparation des compétences ; pour embrasser les concepts de *multiutilité* et de *multimodalité* désignant la recherche de polyvalence et d'éclectisme articulée à niveau d'interaction entre l'homme et la machine, mais, en particulier, entre utilisateurs finaux et des réseaux. On demande, par conséquent, aux professionnels d'être *créatifs*, mais aussi *critiques*, réflexifs, et de maîtriser les instruments du langage.

La communauté virtuelle et les réseaux, par ailleurs, représentent un contexte d'émergence de nouvelles exigences professionnelles et le relatif développement de ces dernières. Ces situations d'urgence surviennent au sein des espaces de travail, de jeu et d'interaction en général, qui se divisent, à leur tour, sur le partage de connaissances et des intérêts communs, sur la pratique de réseautage social (*social networking*) et de production participative (*crowdsourcing*), dans un processus de coopération et d'échange indépendant de la distance ou de l'appartenance sociale.

Le professionnel du XXI^e siècle est "l'acteur/auteur de sa vie professionnelle" (Wittorski 2009: 781-792) ; il fait toujours plus partie du processus de professionnalisation¹ (Prandstraller 2004: 37), qui, dans l'intervalle, devient de plus en plus individualisé. Le nouveau professionnel se déplace à travers la vitrine des

¹ On définit la professionnalisation comme le processus par lequel des groupes professionnels ne sont pas dotés en eux-même de caractéristiques professionnelles, mais qui essaient d'assumer ces caractéristiques, et pour cela, ils s'efforcent d'abord d'acquérir une connaissance spécifique (c'est à dire un ensemble de notions de pratique scientifique similaire à celle des professions libérales) et, en second lieu, à imiter le comportement éthique des professionnels.

médias sociaux : il montre sa souplesse “techno-culturelle” à travers un blog, qui plus qu'un journal représentent une carte de visite, une participation à des communautés virtuelles, de professionnel de *LinkedIn* et *Viadeo*; mise à jour en permanence de leurs profils *Twitter* et *facebook* pour envoyer des notifications aux contacts, qui sont, en réalité, qui sont, en réalité de véritables signaux de fumée pour les clients. La professionnalisation, par conséquent, est de plus en plus et de plus en plus indépendante des groupes professionnels.

Bien sûr, les formes d'exploitation du travail et de la connaissance ne disparaissent pas, par exemple, le même *crowdsourcing* (production participative) où les grandes multinationales, utilisent qui, de fait, travaille à coût zéro pour créer des profits, s'appropriant une propriété intellectuelle mais n'est plus propriété. Où les *entreprises du web* profitent du travail de ceux qui sont *appelés esclaves* (Lessard & Baldwin 2003) : la partie immergée, le côté sombre du réseau, le “*digital work*” (Casilli & Cardon, 2015) profitent du “travail intellectuel” des utilisateurs du réseau qui génèrent en permanence de nouveaux contenus produits par les utilisateurs eux-mêmes (*user-generated content*).

En conclusion, le travail professionnel suit les frontières des professions elles-mêmes. Chaque jour, des néologismes sont créés pour définir les pratiques professionnelles émergentes, la professionnalisation devient

l'évolution permanente des compétences professionnelles d'un individu associé à une efficacité accrue (Wittorski 2009: 782).

Aujourd'hui, d'un point de vue centré sur la dimension “technologique” des pratiques, on peut aboutir à une contribution fondamentale au travail des professionnels par l'utilisation raisonnée d'artefacts technologiques, sous de nombreux aspects.

On a vu dans le cas des *SMACCM* de *Dell* qu'il y a une première phase d'appropriation des médias sociaux qui existent déjà (*LinkedIn*) et une seconde phase de “conception” de médias sociaux pour répondre à un besoin spécifique. Et donc, il y a une première phase “d'instrumentation” (Rabardel 1995), suivie par une phase de “instrumentalisation” (Rabardel 1995). Ces deux phases modifient la pratique professionnelle elle-même, et influencent la façon de comprendre et d'interpréter les actions qui ont été menées. Cela crée des hybrides : un mélange d'éléments hétérogènes placé en association avec l'un de l'autre, de sorte qu'il devient impossible de déterminer quelles parties sont à attribuer à l'objet et quelles parties sont associées

au sujet, à la nature et à la société. Selon l'ontologie latourienne déjà mentionnée, de fait, le monde est réalisé par le biais de l'interrelation des actants, ni sujets, ni objets, composés d'hybrides, d'humains et non-humains dans une relation dynamique entre eux (Latour 1989; 1991).

Ce nouveau "professionnalisme" – donc - se trouve face à un double obstacle.

Le premier a trait à sa formation dans un contexte comme celui de la société en réseaux (*network society* : Castells 1996). Dans une telle situation, l'apprentissage du "métier" et des nouvelles pratiques professionnelles n'est plus seulement lié à la transmission verticale de rôles différents dans l'entreprise ; mais est aussi une question d'appropriation des artefacts technologiques qui deviennent des instruments ou des services de son propre travail. La constitution de ces outils afin modifient les schèmes d'utilisation au cours de l'exercice de ses activités jusqu'à se solidifier dans une "boîte noire" (Latour 1989; 1991).

Le second concerne son intégration au sein d'une communauté de professionnels et d'un *network* (Callon et Latour 1990; Latour 1998; John Law 1999): "*Communautés de Pratique*" (Wenger, 1999) où partager de nouvelles pratiques professionnelles telles que

des groupes de personnes qui partagent un problème ou une passion pour quelque chose qu'ils font et apprennent comment le faire mieux alors qu'ils interagissent de manière régulière (Wenger 1999: 12).

L'objectif principal de cette thèse est donc de faire la lumière sur certains aspects d'un objet de la recherche (les professions à l'heure des médias sociaux) contemporain peu exploré et pluridimensionnel.

Dans cette perspective, une approche multidisciplinaire a été adoptée qui s'inscrit dans la sociologie du travail et des professions, la sociologie de la science et de la technologie, les sciences de l'information et de la communication et la sociolinguistique.

Néanmoins, si les ancrages théoriques et méthodologiques de ce travail sont résolument multidisciplinaires, ils représentent les différentes visions communes qui s'inscrivent dans une approche interactionniste, constructiviste et située dans différents mondes sociaux (Strauss 1979; 1982; 1984; 1993; Clarke 1991; 2008). Le but principal de cette approche est d'aller au-delà de la dichotomie micro/macro, et, par-dessus tout, de

[...] rejeter la césure trop franche entre micro et macro, à travailler dans un espace intermédiaire entre l'ordre de l'interaction et l'ordre de l'institution (Borzeix 2001 : 51).

La démarche est notamment caractérisée par l'ancrage de l'analyse de l'action individuelle et collective (dans la ligne tracée par l'interactionnisme) dans le contexte socio-économique et à ses mutations soudaines.

Cette contribution présente également un grand intérêt méthodologique : l'expérience acquise dans les domaines de collecte, du traitement et de l'interprétation des matériaux empiriques de la recherche lie les résultats et les conclusions aux sources, rigoureusement documentés.

Ayant posé les fondations d'un travail sur les traces de ces matériaux plurisémiotiques, Ferrari montre comment il est possible de traiter analytiquement la partie "immatérielle" du travail, qui représente encore aujourd'hui un champ largement inexploré dans le cadre de la recherche empirique. Ainsi, on peut qualifier d'originale cette méthodologie de recherche nécessairement "hybride", et exploratoire, qui a mobilisé différentes et diverses techniques de recherche et des approches variées pour trouver de nouvelles solutions au cours de la construction d'une "méthode en tant qu'art" (Marradi, 1996).

Enfin, l'objet plus complexe : l'immatériel. Ils ne représentent qu'une partie du travail qui suppose la manipulation partagée de signes, symboles et d'interactions langagières (qu'elle soit directe ou indirecte, orale ou écrite, en langue vernaculaire ou technique) qui constituent le matériau empirique privilégié. L'importance croissante des activités cognitives nécessaires à la réalisation du travail (la réflexivité, le traitement de l'information, la décision partagée, la collaboration, le travail d'articulation) représente un terrain fertile d'investigation de cette recherche.

Dans une ère où le poids des artefacts et de l'interaction homme-machine forme un champ de connaissance déterminé, mais dans lequel, en même temps, le "produit" du travail de l'homme est devenu plus immatériel, non mesurable ou identifiable ; les langues que vous croyez – qui sont emblématiques, de la sémiotique, de la gestuelle, ou linguistique est une matérialité, parfois le seul, accessible à l'observation (Borzeix 2001).

L'objectif de l'analyse est de s'intéresser à la notion de compétence professionnelle comme mise en discours de connaissances "encapacitée" (*enabled* par les technologies). Plus généralement, l'objectif de la partie analytique, à part l'analyse elle-même, est de dépasser les dichotomies entre discours et technologie, entre activité professionnelle et situation et entre niveaux d'analyse micro, méso et macro

(Callon & Latour 1981 ; Callon, Latour & Akrich 2006) selon un *continuum* entre les différents niveaux.

Description par Chapitre

Le **premier chapitre** de la thèse est une reconstruction du cadre théorique et de la littérature qui a guidé ce travail, en particulier des travaux d'Everett C. Hughes (1996 ; 1971 ; 2010), « précurseur et inspirateur », selon Dubar et Demazière (1997), de l'ensemble des études de l'approche interactionniste qui mettent l'accent sur le travail et sur les professions. Ferrari introduit les champs disciplinaires de référence, et le débat contemporain en sciences sociales, sur le « travail » et ses transformations. Il met en valeur l'aspect polysémique du concept de « travail ». Ferrari dédie une partie de ce chapitre aux récentes théories sur la fin du travail et sa dégradation. Pour terminer ce chapitre, la réflexion porte sur l'importance du concept fonctionnaliste de « professions libérales » à partir de l'« École de Chicago ». L'auteur met en évidence le rôle de E. C. Hughes comme inspirateur d'une telle pensée critique et, surtout, comme précurseur de l'étude *in situ* des pratiques de travail dans les environnements de travail. Ferrari retrace les étapes de ce qui a été le discours sur les professions en prêtant une attention importante aux aspects méthodologiques d'une approche empirique qui caractérise les recherches des auteurs cités et de leurs successeurs et épigones. Enfin, Ferrari explore le débat sur la sociologie des groupes professionnels en France et la naissance de cette discipline, comme une voie originale française pour l'étude des pratiques professionnelles et de l'identité construite sur le lieu de travail. Ce courant de recherche empirique, en s'inspirant explicitement des professions dites établies, et à partir des différents chercheurs des différentes générations de l'École de Chicago, se sépare de l'approche classique des études sociologiques sur le travail.

Le **deuxième chapitre** propose un panorama sur les problématiques de la science et de la technologie connectées au monde du travail (Vinck 1997). Ferrari définit les notions de *science* et *technologie*, on les combine avec celles de travail et connaissance et Ferrari explore les multiples approches des STS (Science and Technology Studies), (Vinck 1997 ; 2007). L'auteur propose une explication des liens qu'entretiennent travail, science, technologie et société (de la connaissance).

En guise de transition entre théorie et méthodologie, le **troisième chapitre** a comme objectif de créer un fil rouge entre discours sur la science et la technologie, la *Grounded Theory Method* (Charmaz 2000 ; 2006 ; Clarke 2005 ; Charmaz & Clarke 2015) et certaines de ses branches importantes, le paradigme de l'action située pour étudier les pratiques de travail. Aussi, Ferrari a créé, à ce stade, une vue d'ensemble sur le débat en sciences sociales sur l'utilisation et l'utilité des *CAQDAS*² pour l'analyse de données qualitatives, en justifiant le choix de l'utilisation du logiciel : « *NVivo II* ».

Dans cette perspective, le **quatrième chapitre** est strictement dédié à la reconstruction du parcours méthodologique qui a conduit le chercheur à choisir une technique plutôt qu'une autre, la lecture d'un texte plutôt qu'un autre, d'intervenir en fonction de certaines procédures, c'est-à-dire de concevoir la méthode

L'art de choisir les techniques plus adaptées pour affronter un problème cognitif, éventuellement en les combinant, les confrontant, apportant des modifications et des limites en proposant de nouvelles solutions (Marradi 1996 : 92).

Ferrari rend compte de l'articulation des différents moments de la recherche à la construction et la planification de la conception de la recherche, le choix des outils et des techniques, l'explication du type d'approche ethnographique menée, l'utilisation d'entretiens herméneutiques et l'ethnographie numérique.

Le **cinquième chapitre** introduit le thème de l'émergence de nouveaux processus de professionnalisation par le biais de l'utilisation de plus en plus importante des nouvelles technologies et, en particulier, des « médias sociaux », ce qui introduit des évolutions importantes dans le processus de professionnalisation de ceux qui, généralement, sont appelés des « travailleurs du savoir » (*knowledge worker*). Par le biais de la convergence technologique et culturelle (Jenkins 2006), avec l'avènement du Web 2.0 et des médias sociaux, avoir des compétences techniques et spécialisées dans le secteur de l'informatique devient secondaire par rapport aux capacités relationnelles, de communication de connaissances spécifiques dans les sciences humaines, comme la capacité à écrire correctement dans une langue ou de tenir une

² *Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Software*. Parfois, ils sont également appelés *QDAD* (*Qualitative Data Analysis Software*) ou *DAQ* (*Qualitative Data Analysis*). La version française de l'acronyme est *ADQAO* (*Analyse de Données Qualitative Assistée par Ordinateur*). Dans ce travail, nous utiliserons plutôt l'acronyme anglais plus largement connu et utilisé dans la littérature.

« conversation » sur un chat, un forum sur différents sujets de culture générale, ou des actualités ou être en mesure d’ « éditer » un texte et de gérer un profil ou une page sur une plate-forme sociale (Colombo 2013 : 19).

Ce chapitre se structure avec un préalable théorique à la recherche sur le terrain où sont traités plus particulièrement les thèmes de l’émergence de nouvelles figures professionnelles, de la crise de l’identité professionnelle et de la définition des limites entre professions. Cette prémisse est suivie d’une vue d’ensemble sur les professions numériques dans le contexte des médias sociaux, expliquant les résultats d’une recherche sur un échantillon d’une centaine de profils de SMACCM conduite sur deux réseaux de *social networking* professionnels (*LinkedIn* et *Viadeo*).

Le **sixième chapitre**, enfin, se concentre sur l’analyse et sur les élaborations menées sur les matériaux de recherche. Ferrari explore alors les dimensions (im)matérielles de la profession des SMACCM : les lieux de travail à Dell à Montpellier et les lieux immatériels des médias sociaux, des artefacts technologiques utilisés, les aspects descriptifs et auto représentatifs de la profession, et les aspects « technodiscursifs » (Paveau 2013) des interactions avec les clients/utilisateurs sur les médias sociaux.

Les conclusions de ce travail sont enfin présentées en guise de clarification, mais, bien sûr, n’épuisent pas toutes les réflexions et les questions de recherche soulevées pendant les années pendant lesquelles ce travail de thèse a été réalisé.

Bibliographie

- Accornero, A. (1980). *Il lavoro come ideologia*, Il Mulino, Bologna.
- Accornero, A. (1985). *La terziarizzazione del conflitto e i suoi effetti. Il conflitto industriale in Italia*, Bologna: Il Mulino, 275-313.
- Accornero, A. (1992). *Società dei lavori, non dell'attività*, in *Spazio Impresa*, a. VI, N° 21.
- Accornero, A. (1994). *Il mondo della produzione. Il mulino*.
- Accornero, A. (1997). *Era il secolo del lavoro (Vol. 98). Il mulino*.
- Accornero, A. (2000). *La società dei lavori. Sociologia del lavoro*, 80, 49-56.
- Accornero, A. (2001). *Dal fordismo al post-fordismo: il lavoro e i lavori*, *Quaderni di Rassegna Sindacale*, a. II, (1), 7-18.
- Agamben, G. (2006). *Che cos' è un dispositivo?*. Roma, Italia, Nottetempo.
- Alter, N. (2006). *Sociologie du monde du travail*. Paris Dauphine University.
- Amin, A. (1994). *Post-Fordism: models, fantasies and phantoms of transition*. *Post-Fordism: a reader*, 1-39.
- Amossy, R. (2015). *La présentation de soi: Ethos et identité verbale*. Presses universitaires de France.
- Anis, J. (1999). *Internet communication et langue française*. Hermès science publications.
- Arcangeli, B., & Diana, P. (2009). *Insegnare metodologia delle scienze sociali in modalità e-learning*. Baldissera A. (a cura di), *Insegnare metodologia delle Scienze Sociali*, Acireale-Roma: Bonanno, 55-71.
- Arcangeli, B., & Diana, P. (2008). *Cultural Capital, Learning and ICT in a Southern Italian University*. In *Knowledge Construction in E-learning Context*.
- Arendt, H. (2001). *Vita activa [1951]*. Bompiani, Milano, 37.
- Arrighi, G. (2003). *Il lungo XX secolo*. Net.
- Austin, J. L. (1975). *How to do things with words*. Ed. JO Urmson and Marina Sbisa. Cambridge: Harvard University Press, 120, 125.
- Avril, C., Cartier, M., & Serre, D. (2010). *Enquêter sur le travail: concepts, méthodes, récits. La découverte*.
- Avril, P. & Vincent G. (1988) *La IVe République*, Paris, MA Editions.

- Baker, C., Emmison, M., & Firth, A. (Eds.). (2005). *Calling for help: Language and social interaction in telephone helplines* (Vol. 143). John Benjamins Publishing.
- Balibar, E. (1994). *La filosofia di Marx. Manifestolibri*.
- Barnes B., Shapin S. (1979), *Natural Order. Historical Studies of Scientific Culture*, Sage, London.
- Bauman Z. (2002), *Modernità liquida*, Roma-Bari, Italia, Laterza.
- Bauman Z. (2006), *Vita liquida*, Roma-Bari, Italia, Laterza.
- Bauman, Z. (2007a). *Homo consumens. Lo sciame inquieto dei consumatori e la miseria degli esclusi*.
- Bauman, Z. (2007b). *Lavoro, consumismo e nuove povertà. Città aperta*.
- Beck, U. (1999). *Modernizzazione riflessiva: politica, tradizione ed estetica nell'ordine sociale della modernità*. Trieste, Asterios.
- Beck, U. (2000a), *La società del rischio. Verso una seconda modernità*, Roma, Italia, Carocci.
- Beck, U. (2000b), *Il lavoro nell'epoca della fine del lavoro*, Torino, Italia, Einaudi.
- Becker, H. S. (2008). *Outsiders*. Simon and Schuster, I Ed. 1963.
- Becker, H. S. (2006). *Le travail sociologique: méthode et substance* (Vol. 26). Saint-Paul.
- Becker, H. S. (2004). *Epistémologie de la recherche qualitative. L'art du terrain: mélanges offerts à Howard S. Becker*. Paris, L'Harmattan.
- Becker, H. S. (1987). *Outsiders. Saggi di sociologia della devianza*. Gruppo Abele.
- Becker, H. S. (1986). *Biographie et mosaïque scientifique. Actes de la recherche en sciences sociales*, 62(1), 105-110.
- Becker, H. S. (1986). *Doing Things Together* (Evanston, IL: Northwestern University Press).
- Becker, H. S. (1985). *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*, trad. par J.P. Briand, J.-M. Chapoulie, Paris, Métailié.
- Becker, H. S. (1982). *Art Worlds*. Berkeley: University of California Press.
- Becker, H. S. (1970). *Sociological work*. Transaction publishers.
- Bell, B. (1973), *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*, New York, Basic Books.
- Benedict, R. (1993). *Il crisantemo e la spada. Modelli di cultura giapponese* (Vol. 5). Ed. Dedalo.

- Benguigui, G. (1972). La définition des professions. *Épistémologie sociologique*, 13, 99-113.
- Bennato, D. (2008). Le professioni del web. In Pedroni, M., & Volonté, P., *La creatività nelle professioni*. Bolzano University Press.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1969). *La realtà come costruzione sociale*. Bologna, Il mulino.
- Bernard, Y. (2004). La netnographie: une nouvelle méthode d'enquête qualitative basée sur les communautés virtuelles de consommation. *Décisions marketing*, 49-62.
- Bevort, A., & Jobert, A. (2011). *Sociologie du travail: les relations professionnelles*. Armand Colin.
- Bevort, A., Jobert, A., Lallement, M., & Mias, A. (2012). *Dictionnaire du travail*. Presses universitaires de France.
- Bidet, A. (2011). *L'engagement dans le travail: qu'est-ce que le vrai boulot?* Presse universitaires de France.
- Bidet, A. (2008). L'homme et l'automate. *L'écologie élargie du travail contemporain*. *Sociologie du travail*, 50(3), 372-395.
- Bidet, A., Pillon, T., Vatin, F. (2000). *Sociologie du travail: licence, maîtrise: cours, méthodes, corrigés, documents*. Montchrestien.
- Bijker W. (1998). *La bicicletta e altre innovazioni*, McGraw-Hill.
- Blanchet, P. (2012). *Linguistique de terrain, méthode et théorie. Une approche ethno-sociolinguistique de la complexité*.
- Bloor D. (1997). *La dimensione sociale della conoscenza*, Milano, Cortina, 1998.
- Bologna, S., & Fumagalli, A.. *Dieci tesi per la definizione di uno statuto del lavoro autonomo. Il lavoro autonomo di seconda generazione*. Milan, Feltrinelli.
- Bologna, S. (2007). *Ceti medi senza futuro?: scritti, appunti sul lavoro e altro*. DeriveApprodi.
- Boltanski, L., & Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme (Vol. 10)*. Paris: Gallimard.
- Bonomi, A. (1997). *Il Capitalismo molecolare: la società al lavoro nel Nord Italia (Vol. 54)*. Einaudi.
- Bonomi, A., & Rullani, E. (2005). *Il capitalismo personale: vite al lavoro*. Einaudi.

- Bonu, B., & Denouël, J. (2011). Analyse de conversation et sociologie des usages. *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, 191-224.
- Borzeix, A. (2001). *Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage*. Borzeix A. Fraenkel B. *Langage et Travail, cognition, action, communication*, Paris, CNRS Éditions.
- Bourdieu P. (2010). *Sul concetto di campo in sociologia*, trad. it. Armando, Roma.
- Bourdieu P. (2003). *Il mestiere di scienziato*, Feltrinelli, Milano.
- Bourdieu P. (1998). *Le regole dell'arte. Genesi e struttura del campo letterario*, trad. it. Il Saggiatore, Milano 2005.
- Bourdieu P. (1985). The Genesis of the Concepts of Habitus and of Field, *Sociocriticism*, 2, 11-24.
- Bourdieu P. (1982). *La parola e il potere. L'economia degli scambi linguistici*, trad. it. Guida Editori, Napoli 1988.
- Bournois, F, Point, S., & Voynet-Fourboul, C. (2002). L'analyse des données qualitatives assistée par ordinateur: une évaluation. *Revue française de gestion*, (137), 71-84.
- Boutang, Y. M. (2002). *L'Età del capitalismo cognitivo: innovazione, proprietà e cooperazione delle moltitudini. Ombre corte*.
- Boutang, Y. M. (2002). *Dalla schiavitù al lavoro salariato*. Manifestolibri, Roma.
- Boutet, J. (2010). *Le pouvoir des mots*. La Dispute.
- Boutet, J. (2009). *La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appels*. *Mots. Les langages du politique*, (90), 137.
- Boutet, J. (2001). *La part langagière du travail : bilan et évolution*. *Langage et société*, 4 (n° 98), 17-42.
- Boutet, J. (1995). *Paroles au travail*. Editions L'Harmattan.
- Boutet, J., & Gardin, B. (2001). *Une linguistique du travail*. *Langage et travail. Communication, cognition, action*, 89-111.
- Boutet, J., Gardin, B., & Lacoste, M. (1995). *Discours en situation de travail*. *Langages*, 12-31.
- boyd, D. M. (2013). *Networked Norms: How Tech Startups and Teen Practices Challenge Organizational Boundaries*. *ASTD Tech Knowledge*. San Jose, California, January 30.

- boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2008). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of computer-mediated communication*, 13(1), 210-230.
- Braslau, D. (2007), Science and Culture, in Ritzer, G. (Ed.). *The Blackwell encyclopedia of sociology* (Vol. 1479). Malden, MA: Blackwell Publishing, 4077-4080.
- Braverman, H. (1978). *Lavoro e capitale monopolistico: la degradazione del lavoro nel XX secolo*. Einaudi.
- Broadbent, S. (2012). *Internet, lavoro, vita privata. Come le nuove tecnologie cambiano il nostro mondo*, Bologna, Il Mulino.
- Bryant, A., & Charmaz, K. (Eds.). (2007). *The Sage handbook of grounded theory*. Sage.
- Bruni, A. (2005). *La socialità degli oggetti e la materialità dell'organizzare: umani e non-umani nei contesti lavorativi. Studi organizzativi*.
- Bruni, A., & Gherardi, S. (2007). *Studiare le pratiche lavorative* Bologna, Il Mulino.
- Bruns, A., & Burgess, J. E. (2011). *New methodologies for researching news discussion on Twitter*.
- Bunge M. (1991). *A Critical Examination of the New Sociology of Science*, in *Philosophy of the Social Sciences*, 21.
- Butera, F. (2008). *Knowledge Working. Lavoro, lavoratori, società della conoscenza*. Mondadori università.
- Caliandro, A. (2014). *Ethnography in Digital Spaces: Ethnography of Virtual Worlds, Netnography, and Digital Ethnography*. In *Handbook of Business Anthropology*, ed. P. Sunderland, and R. Denny, Walnut Creek, CA: Left Coast Press.
- Callon, M., & Latour, B. (2006). *Le grand Léviathan s'apprivoise-t-il?* Callon, M.; Latour, B.; Akrich, M., *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*, Paris, Presses de l'École des Mines de Paris, 11-32.
- Callon, M., & Law, J. (1997). *L'irruption des non-humains dans les sciences humaines: quelques leçons tirées de la sociologie des sciences et des techniques*. *Recherches*, 99-118.
- Callon M., Latour B. (1990), *La science tel qu'elle se fait*, La Découverte, Paris.
- Callon, M., & Latour, B. (1981). *Unscrewing the big Leviathan: how actors macro-structure reality and how sociologists help them to do so*. *Advances in social*

- theory and methodology: Toward an integration of micro-and macro-sociologies, 277-303.
- Cardon, D. (2011). Réseaux sociaux de l'Internet. *Communications*, (1), 141-148.
- Cardon, D., & Casilli, A. A. (2015). Qu'est-ce que le digital labor?. INA.
- Casilli, A. A. (2010). Les liaisons numériques: vers une nouvelle sociabilité? Seuil.
- Castel, R. (2011). L'insicurezza sociale: che significa essere protetti? Einaudi.
- Castel, R. (2009). La montée des incertitudes. Travail, protections, Statut de l'individu, Paris, Seuil.
- Castells M. (1996). La nascita della società in rete, Milano, Italia, UBE.
- Castells M. (1999), Grassrooting the space of flows, *Urban Geography*, Vol. 20, Number 4, May 16-June 30, Bellwether Publishing, Ltd.
- Castells M. (2000). End of millennium, New York, U.S.A., 2nd edn. Oxford, Blackwell.
- Castells M. (2007), Communication, Power and Counter-power in the Network Society, *International Journal of Communication*, 1, Annenberg School of Communication, University of Southern California, pp. 238-266.
- Castells M. (2009). Comunicazione e Potere, Milano, Italia, UBE.
- Castells M., Qiu J., Fernandez-Ardevol M., Sey A. (2006), Mobile communication society: A global perspective, Cambridge, MA, MIT.
- Castronovo, V. (2001). Storia dell'economia mondiale, vol. V. La modernizzazione e i problemi del sottosviluppo dal secondo dopoguerra agli anni Ottanta, Roma-Bari, Laterza.
- Catone, M. C., & Diana, P. (2015). E-learning to overcome the problems with the teaching of social sciences methodology. *ATTI DEL CONVEGNO*, 142.
- CEN/IWA (2006). European ICT Skills Meta-Framework - State-of-the-Art review, clarification of the realities, and recommendations for next steps. <http://goo.gl/Wlej20>, Ultima consultazione 01/10/2015.
- CEN/IWA (2012). G3 Web Skills Profiles Generation 3 European ICT Professional Profiles – Pubblicazione dei primi profili conformi all'European e-Competence Framework 2.0. <http://goo.gl/q5Wob6>, Ultima consultazione 01/10/2015.
- CEN/IWA (2013). G3 Web Skills Profiles - versione 1.0 Generation 3 European ICT Professional Profiles. <http://goo.gl/34vpeX>, Ultima consultazione 01/10/2015.

- CEN/IWA (2014). G3 Web Skills Profiles - versione 2.0 Generation 3 European ICT Professional Profiles. <http://goo.gl/P36E5I>, Ultima consultazione 01/10/2015.
- Champy, F. (2009). *La sociologie des professions*. Presses universitaires de France.
- Chapoulie, J. M. (2001). Hughes, Blumer, les études sur le travail et les institutions, et le travail de terrain. Cap. VI in *La tradition sociologique de Chicago. 1892-1961*. Ed. de Seuil, Parigi, 213-252.
- Chapoulie, J. M. (1973). Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels. *Revue française de sociologie*, 86-114.
- Charaudeau, P. (2009). Dis-moi quel est ton corpus, je te dirai quelle est ta problématique. *Corpus*, (8), 37-66.
- Charaudeau, P. (1994). Le discours publicitaire, genre discursif. *Revue Mscope*, 8.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative research*. Sage Publications Ltd, London.
- Charmaz, K. (2000). Grounded theory: Objectivist and constructivist methods. In N. K. Denzin & YS Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 509-535).
- Charnet, C. (2010). 7. L'analyse ethnographique numérique ou comment observer et étudier les usages attendus et effectifs d'un espace numérique de travail dans l'enseignement supérieur français. *Open and Interdisciplinary Journal of Technology, Culture and Education*, 2(2), 21-40.
- Christensen, C. M. & Bower, J. L. (1995). *Disruptive technologies: catching the wave*. Harvard Business Review Video.
- Clarke, A. E., & Charmaz, K. (2015). *Grounded Theory and Situational Analysis*. SAGE, I,II,III,IV Vol.
- Clarke, A. E., & Star, S. L. (2008). The social worlds framework: A theory/methods package. *The Handbook of Science & Technology Studies*, 113-137.
- Clarke, A. E. (2005). *Situational analysis: Grounded theory after the postmodern turn*. Sage.
- Clarke, A. E. (2003). Situational analyses: Grounded theory mapping after the postmodern turn. *Symbolic interaction*, 26(4), 553-576.
- Clarke, A. E. (1991). Social World Theory as organizational Theory. In D. Maines (Ed.), *Social Organization and Social Process: Essays in Honor of Anselm Strauss*. Hawthorne, NY: Aldine de Gruyter. 17-42.
- Collins H. M. (1985). *Changing Order*, The University of Chicago Press.

- Colombo, F. (2013). *Il potere socievole: storia e critica dei social media*. Bruno Mondadori.
- Commisariat général à la productivité - P. Bacon, *Projet relatif à l'Institut des Sciences Sociales du Travail*, AN, 81 AJ.182, 26 juillet 1954.
- Conein, B., & Jacopin, E. (1994). *Action située et cognition: le savoir en place*. *Sociologie du travail*, 475-500.
- Coutant, A., & Stenger, T. (2009). *Analyse structurale des réseaux sociaux, netnographie, ethnologie des communautés en ligne... Comment étudier les réseaux socionumériques? En ligne: <http://goo.gl/zUIEVZ>*
- Cressey, P. (1932). *The Taxi-Dance Hall*, University of Chicago Press, Chicago.
- Crouch, C. (2001). *Sociologia dell'Europa occidentale*. Bologna, Il Mulino.
- Crouch, C. (1999), *Ottimisti e pessimisti nel dibattito sul mercato del lavoro*. Un commento, in *Stato e Mercato*, n° 56.
- Crozier, M. (2002). *Ma belle époque*, Paris, Fayard.
- Cusin-Berche, F., & Mourlhon-Dallies, F. (2000). *Le débat autour des OGM sur Internet: entre parole citoyenne et parole savante*. *Les Carnets du CEDISCOR*, 6, 113-26.
- Dahrendorf, R. (1986). *Se alla società del lavoro viene a mancare il lavoro*. *Sociologia del lavoro*, (28).
- Dahrendorf, R. (1988). *Dalla società del lavoro alla società dell'attività*. *Impresa e lavoro in trasformazione*. Italia-Europa.
- De Biase F., & Garbarini A. (2003), *High tech high touch*. *Professioni culturali emergenti tra nuove tecnologie e relazioni sociali*, Milano, Italia, Franco Angeli.
- Debord, G. (2002). *La società dello spettacolo*. Massari.
- De Felice, L. (2011). *Marketing conversazionale*. *Dialogare con i clienti attraverso i social media e il real-time web di Twitter, FriendFeed, Facebook e Foursquare*. Gruppo 24 ore.
- De Lillo, A., Arosio, L. (2010). *Il mondo della ricerca qualitativa*. UTET università.
- Demaziere, D., & Dubar, C. (1997). *E. C. Hughes, initiateur et précurseur critique de la Grounded Theory*. *Sociétés contemporaines*, 27(1), 49-55.
- Demazière, D., Dubar, C. (2000). *Dentro le storie: analizzare le interviste biografiche*. Cortina.

- Demazière, D., Dubar, C. (2004). Analyser les entretiens biographiques: l'exemple des récits d'insertion. [Québec]: Presses de l'Université Laval.
- Demazière, D., Gadea, C. (2009). Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents, nouveaux défis. La Decouverte.
- Demazière, D., Horn, F., & Jullien, N. (2005). Le travail des développeurs de logiciels libres. La mobilisation dans des " communautés distantes". Cahiers lillois d'économie et de sociologie, 2(46), 171-194.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). The SAGE handbook of qualitative research. Sage.
- Diana, P. (2013). [L'e-learning in carcere] Esperienze, riflessioni e proposte. *Cambio*, 3(6), 261.
- Diana, P., Bottoni, G., & Ferrari, G. (2014). Self-image and Self-satisfaction: a research among southern Italian students using a battery of OSIQ items. *Italian Sociological Review*, 4(1), 51.
- Diana, P. & Ferrari, G. (2012). E-learning platform for language training of young migrant people, in D. Muranyi e A. R. Tepei.
- Diana, P., & Montesperelli, P. (2005). Analizzare le interviste ermeneutiche. Carocci.
- Dicks, B., Mason, B., Coffey, A., & Atkinson, P. (2005). Qualitative research and hypermedia: Ethnography for the digital age. Sage.
- Dijk, J. V. (1999). The network society: social aspects of new media.
- Dodier, N. (1993). Les arènes des habiletés techniques. In Conein, B., Dodier, N., & Thévenot, L. Les objets dans l'action. *Raisons pratiques*, n. IV, Éditions de l'EHESS, Paris. *Raisons pratiques*, 4, 115-139.
- Drew P., & Heritage J. (1992). *Talk at work*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Drucker, P.F. (1959). *Landmarks of Tomorrow*. New York, NY: Harper & Row.
- Dubar, C. (1992). Formes identitaires et socialisation professionnelle. *Revue française de sociologie*, 505-529.
- Dubar, C. (1998). Trajectoires sociales et formes identitaires. Clarifications conceptuelles et méthodologiques. *Sociétés contemporaines*, 29 (1), 73-85.
- Dubar, C. (2001). *La crise des identités: l'interprétation d'une mutation*. Presses universitaires de France.
- Dubar, C. (2003). Sociologie des groupes professionnels en France: un bilan prospectif. Menger PM.(dir.), 51-60.

- Dubar, C. (2010). La socialisation: construction des identités sociales et professionnelles. Armand Colin.
- Dubar, C. (2010). La crise des identités: l'interprétation d'une mutation. Presses universitaires de France.
- Dubar C., Tripier P., Boussard V. (2011), Sociologie des professions, III Ed., Paris, France, Armand Colin.
- Dubar C., Tripier P., Boussard V. (2015), Sociologie des professions, IV Ed., Paris, France, Armand Colin.
- Dumez, H. (2008). L'ethnographie virtuelle: reconstituer le contexte des interactions en ligne. *Le Libellio d'AEGIS*,4(1), 39-43.
- Dunlop, J. T. (1958). Industrial relations systems, New York, Holt.
- Durand, C. & al. (1989). Le Travail et sa sociologie. Essais critiques.
- Duthoit, E., & Metz, S. M. V. (2012). Web 2.0 and learning: when the use of an informal context can bring help in a formal context. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*,46, 141-145.
- Eco U. (2001). Apocalittici e integrati (Vol. 26). Bombiani.
- Ellison, N. B., & Boyd, D. (2013). Sociality through social network sites. *The Oxford handbook of internet studies*, 151-172.
- Erbès-Seguin, S. (2010). La sociologie du travail. la Découverte.
- Esping-Andersen, G. (2000). I fondamenti sociali delle economie postindustriali. Il Mulino.
- Erickson, F. (1985). Qualitative methods in research on teaching. *Institute for Research on Teaching*, 119-62.
- Estrade, M. A., & Ulrich, V. (2002). La reorganisation des temps travaillés et les 35 heures: un renforcement de la segmentation du marché du travail. *Travail et emploi*, (92), 71.
- Etzkowitz H., Leydesdorff L. (1997). Universities in the Global Economy: A Triple Helix of University-Industry-Government Relations, Cassel Academic, Londra.
- Fabietti, U. (1998). Etnografia e culture: antropologi, informatori e politiche dell'identità. Carocci.
- Ferrari, G. (2015a). Comment constituer et traiter des corpus issus des médias sociaux à l'aide des CAQDAS? NVivo: un instrument pour l'analyse des discours numériques. *In SHS Web of Conferences*(Vol. 20, p. 01006). EDP Sciences.

- Ferrari, G. (2015b). The profession of Social Media Manager in the radio: A case study of public and commercial radio in Italy and France. In ISA Interim meeting 2015 “Professions, bonds and boundaries” Università Cattolica del Sacro Cuore - Milano, 19th – 21st March 2015.
- Ferrari, G. (2015c). Les nouveaux professionnels de la radio. Colloque Les Frontières de la radio. Université de Perpignan, 4-5 Juin 2015.
- Ferrari, G. (2014). Dalla crisi delle identità professionali moderne all’emergere di nuove esigenze professionali. Il caso dell’Ingegnere pedagogico in Francia. CAMBIO, Rivista sulle trasformazioni sociali, Anno IV, N. 7, numero monografico su “Professions, Society, Change”, Università degli Studi di Firenze, 137-153.
- Feyerabend P. K. (2002), Contro il metodo. Abbozzo di una teoria anarchica della conoscenza, Feltrinelli, Milano.
- Fidler, R. (1997). Mediamorphosis: Understanding new media. Pine Forge Press.
- Filliettaz, L. et Bronckart, J. P. (Eds.). (2005). L’analyse des actions et des discours en situation de travail. Louvain-La-Neuve: Peeters.
- Formenti, C. (2011). Felici e sfruttati: capitalismo digitale ed eclissi del lavoro, Milano, Egea;
- Franco, D. (2010). Studiare l’impresa: il «fattore umano» e le origini della sociologia industriale in Italia e in Francia (1950-1962). IMPRESE E STORIA n. 39, 67.
- Franco, D. (2009). Dalla Francia all’Italia: impegno politico, inchiesta e transfers culturali alle origini della sociologia del lavoro in Italia, Tesi di dottorato, Università di Bologna.
- Freidson, E. (1994). Professionalism reborn: Theory, prophecy, and policy. University of Chicago Press.
- Freitag, U., van der Linden, M., van Nederveen Meerkerk, E. Von Open, A., van Schendel, W., van Hoss, L. M. (2012). Global Labour History. La storia del lavoro al tempo della globalizzazione, Verona, Ombre corte.
- Formenti, C. (2011). Felici e sfruttati: capitalismo digitale ed eclissi del lavoro, Milano, Egea.
- Fumagalli, A., & Bologna, S. (1997). Il lavoro autonomo di seconda generazione. Scenari del postfordismo in Italia, Feltrinelli, Milano.

- Fumagalli, A. (2007). Bioeconomia e capitalismo cognitivo: verso un nuovo paradigma di accumulazione. Carocci.
- Gachet, A., & Schibli, P. (2006). L'économie de l'attention.
- Gane, N., & Beer, D. (2008). New media: The key concepts. Berg.
- Garaudy, R. (1971). Riconquista della speranza. Società Editrice Internazionale.
- Garcia A.C., Standlee A.I., Bechkoff J., Cui Y. (2009), Ethnographic approaches to the Internet and computer-mediated communication, «Journal of Contemporary Ethnography», 38, 1, pp. 52-84
- Garreau, L., & Mouricou, P. (2014). Le logiciel comme outil d'aide à l'analyse des données qualitatives, l'exemple de NVivo 11. In Conférence de l'Association internationale de Management Stratégique.
- George, É., Granjon, F. (2008). Critiques de la société de l'information. Parigi, Editions L'Harmattan.
- Georges, F. (2009). Représentation de soi et identité numérique. Réseaux, (2), 165-193.
- Gherardi, S. (2008). Situated knowledge and situated action: What do practice-based studies promise. The SAGE handbook of new approaches in management and organization, 516-525.
- Giarelli, V., Giarelli, G., & Venneri, E. (2009). Sociologia della salute e della medicina. Manuale per le professioni mediche, sanitarie e sociali. FrancoAngeli.
- Giddens, A. (1994). Le conseguenze della modernità: fiducia e rischio, sicurezza e pericolo. Bologna, Il Mulino.
- Giddens, A. (1999). Identità e società moderna. Ipermedium.
- Gieryn T. F. (1995). Boundaries of Science, Jasanoff et al., Handbook of Science and Technology Studies, Thousand Oaks, Sage.
- Gilbert, L. S., Jackson, K., & di Gregorio, S. (2014). Tools for Analyzing Qualitative Data: The History and Relevance of Qualitative Data Analysis Software. In Handbook of Research on Educational Communications and Technology. Springer New York, 221-236.
- Gilbert N., Mulkay M. (1984). Opening Pandora's box. A Sociological Analysis of the Scientific Discourse, Cambridge University Press, Cambridge.
- Ginocchietti, M. (2012). La nozione di performatività: un confronto tra Judith Butler e John L. Austin. *Esercizi Filosofici* 7, 65-77.

- Giuliano, L., & La Rocca, G. (2008). *L'analisi automatica e semi-automatica dei dati testuali. Software e istruzioni per l'uso*. LED Edizioni Universitarie.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1995). *La production de la théorie à partir des données*. *Enquête*. Archives de la revue *Enquête*, (1), 183-195.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (2010). *La découverte de la théorie ancrée: stratégies pour la recherche qualitative*. Armand Colin.
- Gobo, G. (2009). *La società dell'osservazione. Nuove opportunità per la ricerca etnografica*. *Rassegna Italiana di Sociologia*, 50(1), 101-132.
- Gobo, G. (2008). *Doing ethnography*. Sage.
- Godelier, M. (1970). *Antropologia, storia, marxismo*. Guanda.
- Godelier, M. (1970). *Razionalità e irrazionalità nell'economia*. Feltrinelli.
- Goffman, E. (1988). (I ed. 1967). *Il rituale dell'interazione*, il Mulino, Bologna.
- Goffman, E. (1969). (Ed. or. 1959). *La vita quotidiana come rappresentazione*. Il Mulino, Bologna.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome 1. La présentation de soi*. Paris: Editions de minuit.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. les éditions de Minuit.
- Gopnik, A. (2015). *The Outside Game. How the sociologist Howard Becker studies the conventions of the unconventional*. *New Yorker*, 12/01/2015.
- Gorz, A. (1982). *Addio al proletariato. Oltre il socialismo*. Edizioni Lavoro, Roma.
- Gorz, A. (1992). *Metamorfosi del lavoro: critica della ragione economica*. Bollati Boringhieri.
- Gorz, A. (1998). *Miserie del presente ricchezza del possibile*. Manifestolibri.
- Gorz, A. (2003). *L'immateriale: conoscenza, valore e capitale*. Bollati Boringhieri.
- Gorz, A. (2009). *Ecologica (Vol. 867)*. Editoriale Jaca Book.
- Gorz, A., & Destreri, L. D. G. (1994). *Il lavoro debole: oltre la società salariale*. Ed. Lavoro.
- Granjon, F., & Denouël, J. (2010). *Exposition de soi et reconnaissance de singularités subjectives sur les sites de réseaux sociaux*. *Sociologie*, 1(1), 25-43.
- Greenhow, C., Robelia, B., & Hughes, J. E. (2009). *Learning, teaching, and scholarship in a digital age Web 2.0 and classroom research: What path should we take now?*. *Educational researcher*, 38(4), 246-259.

- Grémion, P. (1995) *Intelligence de l'anticommunisme. Le Congrès pour la liberté de la culture à Paris 1950-1975*, Paris, Fayard.
- Grosjean, M. (2004). From multi-participant talk to genuine polylogue: shift-change briefing sessions at the hospital. *Journal of Pragmatics*, 36(1), 25-52.
- Grosjean, M., & Lacoste, M. (1999). *Communication et intelligence collective: le travail à l'hôpital*. Presses Universitaires de France-PUF.
- Grossin, W. (1989). L'evoluzione della durata del lavoro in Francia: un mutamento del contesto temporale. *Studi di Sociologia*, 281-303.
- Hackett, E. J., Amsterdamska, O., Lynch, M., & Wajcman, J. (2008). *The handbook of science and technology studies*. The MIT Press.
- Hagstrom W.O. (1965). *The Scientific Community*, Basic Books.
- Hardt, M., & Negri, A. (1995). *Il lavoro di Dioniso. Per la critica dello Stato Postmoderno*, Ed. Manifestolibri, Roma.
- Hardt M. & Negri, A., (2001). *Impero. Il nuovo ordine della globalizzazione*, Bur, Milano.
- Hardt, M., Negri, A., & Pandolfi, A. (2004). *Moltitudine: guerra e democrazia nel nuovo ordine imperiale*. Rizzoli.
- Hardt, M., & Negri, A. (2010). *Comune: oltre il privato e il pubblico*. Rizzoli.
- Harvey, D. (2010). *La crisi della modernità. Il saggiaore*.
- Heath, C., & Luff, P. (2000). *Technology in action*. Cambridge university press.
- Heath, C. (1997). The analysis of activities in face to face interaction using video. **Qualitative research: Theory, method and practice**, 183-200.
- Heath, C., & Luff, P. (1992). Collaboration and controlCrisis management and multimedia technology in London Underground Line Control Rooms. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 1(1), 69-94.
- Heath, C., Knoblauch, H., & Luff, P. (2000). Technology and social interaction: the emergence of 'workplace studies'. *The British journal of sociology*, 51(2), 299-320.
- Hegel, G. W. F. (1995). *Fenomenologia dello spirito*. Milano, Bompiani, 1995
- Heritage, J., & Atkinson, J. M. (Eds.). (1984). *Structures of social action: Studies in conversation analysis*. Cambridge University Press.
- Herring, S. C. (Ed.). (1996). *Computer-mediated communication: Linguistic, social, and cross-cultural perspectives*(Vol. 39). John Benjamins Publishing

- Hesse-Biber, S. N. (Ed.). (2011). *The handbook of emergent technologies in social research*. Oxford University Press.
- Himanen P. (2001), *L'etica hacker e lo spirito dell'età dell'informazione*, Milano, Italia, Feltrinelli.
- Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. Sage.
- Hobsbawm, E. J. (2004). *Il secolo breve (Vol. 47)*. Bur.
- Honneth A., (2002), *Lotta per il riconoscimento*, Milano, Il Saggiatore.
- Hughes, E. C., & Santoro, M. (2010). *Lo sguardo sociologico*. Ed. Il mulino, Bologna.
- Hughes, E. C., & Chapoulie, J. M. (1996). *Le regard sociologique: essais choisis*. Ed. de l'Ecole des hautes études en sciences sociales.
- Hughes, E. C. (1971). *The sociological eye: Selected papers*. Transaction publishers.
- lab France (2015). *Étude sur les métier et les compétences de la transition numérique dans le secteur du marketing et de la communication*. <http://goo.gl/VJmcVj>, Ultima consultazione 01/10/2015.
- IWA Italy (2010). *Italy Web Skills Profiles. I profili professionali del Web*. Stable release vers. 1.0. <http://goo.gl/xFlrdI>, Ultima consultazione 01/10/2015.
- Jameson, F. (2003). *Postmodernism or the cultural logic of late capitalism*. USA: Duke University Press.
- Jarrige, F. (2014). *Technocritiques: du refus des machines à la contestation des technosciences*. La Découverte.
- Jasanoff, S., Markle, G. E., Peterson, J. C., & Pinch, T. (Eds.). (2001). *Handbook of science and technology studies*. Sage Publications.
- Jaureguiberry, F. (2000). *Le moi, le soi et Internet*. *Sociologie et sociétés*, 32(2), 136-152.
- Jenkins H. (2007), *Cultura convergente*, Apogeo, Milano.
- Johnson, J. C. (1990). *Selecting ethnographic informants*. Newbury Park, CA: Sage.
- Joseph, I. (1994). *Attention distribuée et attention focalisée: Les protocoles de la coopération au PCC de la ligne A du RER*. *Sociologie du travail*, 563-585.
- Kergoat, J., Boutet, J., Jacot, H., & Linhart, D. (Eds.). (2010). *Le monde du travail*. La Découverte.

- Kessous, E., Mellet, K., & Zouinar, M. (2010). L'économie de l'attention: entre protection des ressources cognitives et extraction de la valeur. *Sociologie du travail*, 52(3), 359-373.
- Knoblauch, H., & Schnettler, B. (2012). Videography: analysing video data as a 'focused' ethnographic and hermeneutical exercise. *Qualitative Research*, 12(3), 334-356.
- Knoblauch, H., Schnettler, B., Raab, J., & Soeffner, H. G. (2006). *Video Analysis: Methodology and Methods*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Knoblauch, H. (2005). Focused Ethnography [30 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 6(3), Art. 44, <http://nbnresolving.de/urn:nbn:de:0114fqs0503440>.
- Knorr-Cetina K. (1995). Laboratory Studies. *The Cultural Approach to the Study of Science. Handbook of Science and Technology Studies* (London: Sage, 1995), 140-66.
- Knorr-Cetina K. (1981). *The manufacture of Knowledge: An essay on the constructivist and contextual nature of science*, Pergamon, Oxford.
- Kozinets, R. V. (2010). *Netnography: Doing ethnographic research online*. Sage Publications.
- Kuhn T. S. (1978). *La struttura delle rivoluzioni scientifiche*, Einaudi,
- Kuhn T. S. (1962), *The structure of scientific revolutions*, Chicago, U.S.A., University of Chicago Press.
- Kumar, K. (2000). *Le nuove teorie del mondo contemporaneo. Dalla società post-industriale alla società post-moderna*, Torino, Einaudi.
- Lafont, R. (1978). *Le travail et la langue*. Flammarion.
- Lafrance, J. P. (2009). *Critique de la société de l'information*. Parigi, CNRS Éditions.
- Latour B., Woolgar S. (1979). *Laboratory life: The construction of scientific facts*, Princeton University Press.
- Latour, B. (1989). *La science en action: introduction à la sociologie des sciences*. La Découverte/Poche.
- Latour, B. (1991). *Nous n'avons jamais été modernes*. Paris, La Découvert.
- Latour, B. (1994). Une sociologie sans objet? Note théorique sur l'interobjectivité. In *Sociologie du travail*, pp. 587-607, 1994 [2007 : Republication in *Octave Debary Objets et mémoires*, MSH-Presses de l'Université Laval, pp. 38-57. Pag. 56.

- Latour, B. (1998). *La scienza in azione*, Comunità, Torino.
- Lazzarato, M. (1997). *Lavoro immateriale: Forme di vita e produzione di soggettività*. Ombre corte.
- Legault, G. A. (Ed.). (2003). *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme* (Vol. 9). PUQ.
- Lejeune, C. (2014a). *Logiciels d'analyse de textes: typologie et approfondissement des outils d'étiquetage réflexif*.
- Lejeune, C. (2014b). *Analyse de discours et sciences sociales. Rencontre et malentendu*.
- Lejeune, C. (2014c). *Manuel d'analyse qualitative. Analyser sans compter ni classer*. De Boeck.
- Lejeune, C. (2007). *Petite histoire des ressources logicielles au service de la sociologie qualitative*. Humanités numériques (Tome 1).
- Lejeune, C. (2010). *Montrer, calculer, explorer, analyser. Ce que l'informatique fait (faire) à l'analyse qualitative*. *Recherches qualitatives*, 9.
- Lessard, B., Baldwin, S. (2003). *Net Slaves 2.0: Tales of Surviving the Great Tech Gold Rush*. Allworth Pr.
- Levy P. (1994), *L'intelligence collective. Pour une anthropologie du cyberspace*, Paris, France, Editions La Découverte.
- Lewins, A., & Silver, C. (2007). *Using software in qualitative research: A step-by-step guide*. Sage.
- Lewins, A., & Silver, C. (2009). *Choosing a CAQDAS package*. <http://goo.gl/IP11Gc>
- Little, C. R., & Salaman, G. (1982). *Bravermania and beyond: recent theories of the labour process*. *Sociology*, 16(2).
- Longhi, J. (2013). *Essai de caractérisation du tweet politique*. *L'information grammaticale*, 136, 25-32.
- Luttwak, E. (1999). *Turbo capitalism*. New York: HarperCollins Publishers.
- Liotard, J. F. (1979), *Les problèmes du savoir dans les sociétés industrielles les plus développées*. Conseil des universités) commissionato dal governo del Québec.
- Liotard, J. F. (1981). *La condizione postmoderna: rapporto sul sapere*. Milano, Feltrinelli.
- Macdonald, K. M. (1995). *The Sociology of the Professions*: SAGE Publications. Sage.

- Maestriepieri, L. (2011). La condizione liminale della consulenza: racconti di lavoro tra autonomia e organizzazione (Doctoral dissertation, University of Trento).
- Magatti, M., De Benedittis, M. (2006). I nuovi ceti popolari: chi ha preso il posto della classe operaia?. Feltrinelli Editore.
- Manovich, L. (2001). The language of new media. MIT press.
- Marazzi, C. (1994). Il posto dei calzini. La svolta linguistica dell'economia e i suoi effetti sulla politica.
- Marazzi, C., & Chicchi, F. (2000). Reinventare il lavoro. 107-126.
- Marcoccia, M. (2003). Parler politique dans un forum de discussion. Langage et société n° 104, p. 9-55.
- Marcoccia, M. (2000). Les smileys: une représentation iconique des émotions dans la communication médiatisée par ordinateur. Les émotions dans les interactions communicatives, 249-263.
- Marradi, A. (2007). Metodologia delle scienze sociali. icon, 39(051), 256011.
- Marradi, A. (2006). Linguistic Turn. Cavallaro, R. (a cura di), Lexikòn. Roma: CieRe, 302-307.
- Marradi, A. (1996). Metodo come arte. Quaderni di sociologia, 40(10), 71-92.
- Marx, K. (1968). Grundrisse. Lineamenti fondamentali di critica dell'Economia Politica. Libro 1, 2. Firenze, La Nuova Italia.
- Marx, K. (1980). Il capitale. Libro 1, 2. Editori Riuniti.
- Marx, K., & Engels, F. (2008). India, Cina, Russia. Le premesse per tre rivoluzioni. Il saggiatore.
- Mazière, F. (2010). L'analyse du discours. Histoire et pratiques.
- Méda, D. (1997a). Società senza lavoro. Per una nuova filosofia dell'occupazione (Vol. 220). Feltrinelli Editore.
- Méda, D. (1997b). La fine del valore "lavoro". AA. VV., Parole Chiave, 14(15), 101-119.
- Méda, D. (1998). Le nuove forme di lavoro tra precarietà e bisogni di autonomia. Sociologia del lavoro, (69).
- Méda, D. (2005). Il lavoro. Che cos' è, quando c'è.
- Méda, D. (2010). Travail: la révolution nécessaire Editions L'Aube.
- Melotti, U. (1971). Marx e il terzo mondo. Centro Studi Terzo Mondo.

- Menduni, E., Nencioni, G., & Pannoizzo, M. (2011). *Social network: Facebook, Twitter, YouTube e gli altri: relazioni sociali, estetica, emozioni*. Mondadori università.
- Mercanti Guérin, M. (2009). *La netnographie: outil de prospective des métiers, une application aux nouveaux métiers du Web*. *Management & avenir*, (5), 386-405.
- Mercure, D., & Spurk, J. (2003). *Le travail dans l'histoire de la pensée occidentale*. Presses Université Laval.
- Merton, R. K. (1981). *La sociologia della scienza. Indagini teoriche ed empiriche*, Franco Angeli, Milano.
- Merzeau, L. (2009). *Présence numérique: les médiations de l'identité*. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 79-91.
- Minello, R. (2014). *Itinerari di storia sociale dell'educazione occidentale-Volume Secondo: Dall'Umanesimo Metodologico all'Umanesimo Storico e Dialettico (Vol. 6)*. Edizioni Nuova Cultura.
- Miconi, A. (2013). *Teorie e pratiche del web*. Bologna, Il Mulino.
- Mokyr, J. (2004). *I doni di Atena: le origini storiche dell'economia della conoscenza*. Bologna, Il Mulino.
- Mondada, L. (2006). *Video recording as the reflexive preservation and configuration of phenomenal features for analysis*. **Video analysis**, 51-68.
- Montis, I. (2001). *Le nuove professioni del web*. Carocci.
- Morcellini, M., Sorice, M. (1998). *Futuri immaginari: le parole chiave dei new media*. Logica University Press.
- Morse, J. M., Stern, P. N., Corbin, J., Bowers, B., Charmaz, K. & Clarke, A. E. (2009). *Developing grounded theory: The second generation*. Walnut creek, CA: Left Coast Creek.
- Moschini, I. (2014). *Itinerari nei Multimodal Studies*. A proposito del volume di Maria Grazia Sindoni (2013), *Spoken and Written Discourse in Online Interactions. A Multimodal Approach* (London-New York, Routledge). *LEA-Lingue e Letterature d'Oriente e d'Occidente*, 2, 647-655.
- Mouricou, P. (2010). *Analyser ses données qualitatives à l'aide du logiciel NVivo* 11.
- Murphy, K. M. (2012). *Transmodality and temporality in design interactions*. *Journal of Pragmatics*, 44(14), 1966-1981.

- Murthy, D. (2008). Digital ethnography an examination of the use of new technologies for social research. *Sociology*, 42(5), 837-855.
- Nersessian N., Magnani L. (2002). *Model-Based Reasoning: Science, Technology, and Values*, Kluwer.
- Nowotny H., Scott P., Gibbons M. (2001), *Re-Thinking Science. Knowledge an the Public in the Age of Uncertainty*, Polity.
- Offe, C. (1986). Lavoro come categoria sociologica centrale. *Sociologia del lavoro*, 28, 17-46.
- Olagnero, M. (1982). *Terziario e terziarizzazione nell'analisi sociologica: profili di analisi e ricerca*. Franco Angeli.
- Pacifico, M., & Coppola, L. (2010). *NVvivo 11: unarisorsametodologica: procedure per l'analisi dei datiqualitativi*. F. Angeli.
- Pais, I. (2003). *Acrobati nella rete. I lavoratori di Internet tra euforia e disillusione*. Milano, Franco Angeli.
- Pais, I. (2012). *La rete che lavora. Mestieri e professioni nell'era digitale*. Milano, Egea.
- Franco, D. (2009). *Dalla Francia all'Italia: impegno politico, inchiesta e transfers culturali alle origini della sociologia del lavoro in Italia*, Università di Bologna.
- Panckhurst, R. (2009). Short Message Service (SMS): typologie et problématiques futures. *Polyphonies, pour Michelle Lanvin*, 33-52.
- Paveau, M.-A. (2013a). Genre de discours et technologie discursive. *Tweet, twittécriture et twittérature, Pratiques*, 157-158, 7-30.
- Paveau, M.-A. (2013b). Technodiscursivités natives sur Twitter. *Une écologie du discours numérique. Épistémé (Revue internationale de sciences humaines et sociales appliquées, Séoul)*, 9, 139-176.
- Paveau, M. A. (2013c). *Hashtag [Dictionnaire]*.
- Paveau, M.-A. (2012a). Réalité et discursivité. D'autres dimensions pour la théorie du discours. *Semen*, (34), 95-115.
- Paveau, M.-A. (2012b). L'alternative quantitatif/qualitatif à l'épreuve des univers discursifs numériques.
- Paveau, M.-A. (2012c). Les amitiés numériques. Formes technolangagières et polysémie relationnelle, *La pensée du discours*, <http://penseedudiscours.hypotheses.org/?p=8334>, Ultima consultazione 01/10/2015.

- Paveau M.-A. (2012d). Activités langagières et technologie discursive. L'exemple de Twitter", *La pensée du discours*, 27.02.2012, <http://penseedudiscours.hypotheses.org/8338>, Ultima consultazione 01/10/2015.
- Paveau, M.-A. (2011). Les technologies discursives. Altérisation, cognition, narcissisme », intervention au Séminaire COSTECH consacré aux « Altérités technologiques ».
- Paveau, M.-A. (2011). Quelles données entre l'esprit et le discours ? Du préconstruit au prédiscours. L'analyse du discours. Notions et problèmes, Les éditions Sahar. 19-37.
- Paveau, M.-A. (2009). Mais où est donc le sens ? Pour une linguistique symétrique. *Res per nomen 2*, May 2009, Reims, France. 21-31.
- Paveau, M.-A. (2007). Discours et cognition: les prédiscours entre cadres internes et environnement extérieur. *Corela. Cognition, représentation, langage*, (HS-6).
- Paveau, M.-A. (2006). Les prédiscours: sens, mémoire, cognition. Presses Sorbonne Nouvelle.
- Perea, F. (2003a). Du Je et de ses substituts. *Traverses*, (5), 23.
- Perea, F. (2003b). Je et autres: Les masques de nos personnes. Editions L'Harmattan.
- Perea, F. (2010). L'identité numérique: de la cité à l'écran. Quelques aspects de la représentation de soi dans l'espace numérique. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2010(1), 144-159.
- Pillon, T., & Vatin, F. (2007). *Traité de sociologie du travail*. Octarès.
- Pinch T., Bijker W. (1990). The social construction of facts and artifacts. Or how the sociology of science and the sociology of technology might benefit each other", in Bijker et al., *The social construction of technological systems*, Mit Press, Cambridge.
- Pink, S. (2000) Informants who come home, in V. Amit (ed.), *Constructing the Field*. London: Routledge, pp. 96–119.
- Prandstraller, G. P. (2004). *Il lavoro professionale e la civilizzazione del capitalismo: il capitalismo cognitivo americano e la sfida economica cinese (Vol. 163)*. Franco Angeli.
- Raab, J., & Tänzler, D. (2006). Video-hermeneutics. *Video analysis: Methodology and methods. Qualitative audiovisual data analysis in sociology*, 85-97.

- Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies. Approche Cognitive des instruments contemporains*. Paris, Armand Colin.
- Rifkin, J. (1995). *La fine del lavoro*. Milano, Mondadori.
- Rifkin, J. (2000). *L'era dell'accesso: la rivoluzione della new economy*. Mondadori.
- Rifkin, J. (2011). *La terza rivoluzione industriale*. Edizioni Mondadori.
- Rogers R. (2013), *Digital methods*, The MIT Press, Cambridge, Massachusetts.
- Rostow, W. W. (1962). *Gli stadi dello sviluppo economico*. Einaudi.
- Roy, C. S. (2008). *The Linguists: Petit précis d'ethnographie numérique* *The Linguists, États-Unis 2008, 70 minutes* *The Linguists, États-Unis 2008, 70 minutes*. Séquences: *La revue de cinéma*, (255), 20-20.
- Rullani, E. (1988). *Industriale e post-industriale: i problemi sommersi della terziarizzazione*. *Kybernetes*, 18.
- Rullani, E. (1998). *Il postfordismo: idee per il capitalismo prossimo venturo*. Etaslibri, 1998.
- Rullani, E. (2004a). *La fabbrica dell'immateriale. Produrre valore con la conoscenza*, Carocci, Roma.
- Rullani, E. (2004b). *Economia della conoscenza: Creatività e valore nel capitalismo delle reti*. Carocci.
- Sayarh, N. (2013). *La netnographie: mise en application d'une méthode d'investigation des communautés virtuelles représentant un intérêt pour l'étude des sujets sensibles*.
- Santoro, M. (1999). *Professione*. *Rassegna italiana di sociologia*, 40(1), 115-128.
- Sarangi, S., & Roberts, C. (1999). *Talk, work and institutional order: Discourse in medical, mediation and management settings* (Vol. 1). Walter de Gruyter.
- Sartori, L. (2012). *La società dell'informazione*. Bologna, Il Mulino.
- Schön, D. A. (1987). *Educating the reflective practitioner: Toward a new design for teaching and learning in the professions*. San Francisco.
- Schön, D. A. (1994). *Le praticien réflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*.
- Schütz, A. (1979). *Saggi sociologici*. Unione tipografico-editrice torinese.
- Schütz, A. (1974). *La fenomenologia del mondo sociale*. Il mulino.
- Scognamiglio, R. (1978). *Il lavoro nella Costituzione italiana*. F. Angeli.

- Sennett, R. (2000). *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale* (Vol. 278). Feltrinelli Editore.
- Shaw, D. B. (2008). *Technoculture: The key concepts*. Berg.
- Shibutani, T. (1955). Reference Groups as Perspective, in *American Journal of Sociology*, 60, 6, 562-569.
- Skeels, M. M., & Grudin, J. (2009). When social networks cross boundaries: a case study of workplace use of facebook and linkedin. In *Proceedings of the ACM 2009 international conference on Supporting group work*(pp. 95-104). ACM.
- Sloterdijk, P. (2005). *L'ultima sfera: breve storia filosofica della globalizzazione*. Carocci.
- Smith, A. (1977). *Indagine sulla natura e le cause della ricchezza delle nazioni*. Milano, Mondadori.
- Socialbaker. Disponibile all'indirizzo (previa sottoscrizione): <http://www.socialbakers.com/> (Ultima consultazione: 20/10/2015).
- Soulages, J. C. (2006). Les stratégies humoristiques dans le discours publicitaire. *Questions de communication*, (10), 103-118.
- Star, S. L. (1999). The ethnography of infrastructure. *American behavioral scientist*, 43(3), 377-391.
- Stella, R., Riva, C., Scarcelli, C. M., Drusian, M. (2014). *Sociologia dei new media*. UTET università.
- Stiegler B. (2013), *La société automatique*, in Jutand F., *La métamorphose numérique*, Paris, Alternatives, pp. 84-98.
- Strauss, A. (1978). A Social World Perspective, *Studies in Symbolic Interaction*, 1, 119- 128.
- Strauss, A. (1979). *Social Worlds and Spatial Processes: an Analytic Perspective*, Unpublished Manuscript, http://dne2.ucsf.edu/public/anselmstrauss/pdf/work-socworlds_spatial.pdf, Ultima consultazione 01/10/2015.
- Strauss, A. (1982). Social worlds and legitimation processes. *Studies in symbolic interaction*.
- Strauss, A. (1984). Social World and Their Segmentation Processes, «*Studies in Symbolic Interaction*», 5, pp. 123-139.
- Strauss, A. L. (1993). *Continual permutations of action*. Aldine Transaction.

- Strauss, A., & Corbin, J. (2003). L'analyse de données selon la grounded theory. Procédures de codage et critères d'évaluation. Daniel Cefaï (éd.), L'enquête de terrain, 363-379.
- Suchman, L. (2007). Human-machine reconfigurations: Plans and situated actions. Cambridge University Press.
- Suchman, L. (1997). Centers of coordination: A case and some themes. In Discourse, Tools and Reasoning (pp. 41-62). Springer Berlin Heidelberg.
- Tanguy, L. (2014). La sociologie du travail en France: enquête sur le travail des sociologues, 1950-1990. La Découverte.
- Suchman, L. A. (1987). Plans and situated actions: the problem of human-machine communication. Cambridge university press.
- Tanguy, L. (2014). La sociologie du travail en France: enquête sur le travail des sociologues, 1950-1990. La Découverte.
- Tarozzi, M. (2008). Che cos' è la grounded theory. Carocci.
- Toscano G. (2012). Campo e mondo sociale. Definizioni e applicazioni a confronto. Studi di Sociologia, vol.50,3, 309-325.
- Touraine, A., (1974a). La società post-industriale. Il mulino.
- Touraine, A. (1974b). L'evoluzione del lavoro operaio alla Renault, Torino, Rosenberg & Sellier.
- Tripier, P. (1991). Du travail a l'emploi: paradigmes, idéologies et interactions. Vogel. Editions de l'Université.
- Turkle, S. (1994). Constructions and reconstructions of self in virtual reality: Playing in the MUDs. Mind, Culture, and Activity, 1(3), 158-167.
- Turkle, S. (2005). The second self: Computers and the human spirit. Mit Press.
- Turkle, S. (2011). Life on the Screen. Simon and Schuster.
- Turkle, S. (2012). Alone together: Why we expect more from technology and less from each other. Basic books.
- Turner, V. (1972). Il processo rituale. Struttura e antistruttura Morcelliana, Brescia.
- Turner, V. (1992). La foresta dei simboli: aspetti del rituale Ndembu. Morcelliana.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2005). Toward knowledge societies. UNESCO World Report. Conde-sur-Noireau, France: Imprimerie Corlet.

- Unruh, D. R. (1980). The Nature of Social Worlds, *The Pacific Sociological Review*, 23, 3, 271-296.
- Vanhulle, S. (2005). Favoriser l'émergence du «je» professionnel en formation initiale: une étude de cas. *Revue des sciences de l'éducation*, 31(1), 157-176.
- Vatin, F. (1999). *Le travail, sciences et société: essais d'épistémologie et de sociologie du travail*. Université de Bruxelles.
- Vercellese, S (2006). *Capitalismo cognitivo: conoscenza e finanza nell'epoca postfordista*. Manifestolibri.
- Vezinat, N. (2010). Une nouvelle étape dans la sociologie des professions en France. Bilan critique autour des ouvrages de Didier Demazière, Charles Gadéa (2009) et Florent Champy (2009). *Sociologie* 3 Vol. 1, 413-420.
- Vinck, D. (1997). *Sociologie des sciences*. Armand colin.
- Vinck, D. (2007). *Sciences et société*. Armand colin.
- Voynet-Fourboul, C. (2002). *L'analyse des données qualitatives assistée par ordinateur*. Université Paris II Panthéon-Assas.
- Voynet-Fourboul, C. (2012). Ce que "analyse de données qualitatives" veut dire. *Revue internationale de Psychosociologie*, 18(44), 71-88.
- Wajcman J. (1995). *Feminist Theories of Technology*", in Jasanoff et al., *Handbook of Science and Technology Studies*, Thousand Oaks, Sage.
- Wartofsky, M. (1979). Perception, representation and the forms of action: towards an historical epistemology, *Models Representation and the scientific understanding*. Dordrecht, Reidel, pp. 188-209.
- WAS (2014). *European digital landscape 2014. Analisi di We Are Social dei principali dati e statistiche dello scenario digitale*. <http://www.wearesocial.it>, Ultima consultazione 01/10/2015.
- Watson, T. J. (2008). *Sociology, Work and Industry*. London: Routledge.
- WEF (2013). *The Global Competitiveness Report 2012–2013*. <http://www.weforum.org/gcr>, Ultima consultazione 01/10/2015.
- Weitzman, E., & Miles, M. B. (1995). *Computer programs for qualitative data analysis: A software sourcebook*. Sage Publications.
- Wellman, B., Quan Haase, A., Boase, J., Chen, W., Hampton, K., Díaz, I., & Miyata, K. (2003). The social affordances of the Internet for networked individualism. *Journal of Computer Mediated Communication*, 8(3), 0-0.

- Wellman, B. (2001), The rise of Networked Individualism, in *Community Networks Online*, Leigh Keeble. London: Taylor & Francis.
- Wellman, B., & Haythornthwaite (2008). *The Internet in everyday life*. John Wiley & Sons.
- Wenger, E. (1999). *Communities of practice: Learning, meaning, and identity*. Cambridge university press.
- Williams R., Edge D. (1996). The social shaping of technology, in *Research Policy*, Vol. 25, 856-899.
- Wittfogel, K. A. (1968). *Il dispotismo orientale*. Vallecchi Editore, Firenze.
- Wittorski R. (2009), À propos de la professionnalisation, in Barbier J-M et al., *Encyclopédie de la formation*, Paris, PUF, pp. 781-792.
- Wyatt S. (2004). The relevance of research: the example of STS, *Convegno internazionale La responsabilità tecnologica. Pertinenza della ricerca, dialogo sociale, competitività ed equità*, CERFE, Roma.
- W3C (2004). *Architecture of the World Wide Web, Volume One*. <http://www.w3.org/TR/webarch/>, Ultima consultazione 01/10/2015.
- Zanini, A., & Fadini, U. (Eds.). (2001). *Lessico postfordista: dizionario di idee della mutazione*. Feltrinelli Editore.
- Zappavigna, M. (2012). *Discourse of Twitter and social media: How we use language to create affiliation on the web*. A&C Black.
- Ziman J. (1998). "Why must scientists become more ethically sensitive than they used to be?" in *Science*, Vol. 282.
- Xhaet, G. (2012). *Le nuove professioni del Web*. Hoepli editore.