



Dominique Boullier, Franck Ghitalla, Laurence Le Douarin, Aurélie Neau et Pergia Gkouskou-Giannakou

L'outre-lecture Manipuler, (s')appropriier, interpréter le Web

Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Introduction

DOI : 10.4000/books.bibpompidou.482

Éditeur : Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Lieu d'édition : Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Année d'édition : 2003

Date de mise en ligne : 6 juin 2013

Collection : Études et recherche

ISBN électronique : 9782842461607



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

BOULLIER, Dominique ; et al. *Introduction* In : *L'outre-lecture : Manipuler, (s')appropriier, interpréter le Web* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2003 (généré le 03 mai 2019).

Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/bibpompidou/482>>. ISBN : 9782842461607.

DOI : 10.4000/books.bibpompidou.482.

Ce document a été généré automatiquement le 3 mai 2019. Il est issu d'une numérisation par reconnaissance optique de caractères.

Introduction

De la difficulté à s'approprier et du conflit de pouvoir : « avoir la main »

- 1 Et si le Web nous disait enfin que tout ce qui nous pose problème dans les usages des technologies d'information n'a rien à voir avec l'ergonomie, avec les sciences cognitives ou avec la structuration sémantique des sites et du réseau ? Que tout cela n'est qu'une question de pouvoir et, au bout du compte, un enjeu politique ? Oh, non pas un enjeu politique à la mode des discours stéréotypés sur la fracture numérique, sur le pouvoir de contrôle des auteurs ou sur leur autoorganisation ; mais un enjeu politique au sens anthropologique, au sens de la définition d'un monde commun et, plus complexe à admettre, non pas de sa définition *a priori* mais de sa négociation et, plus encore, de sa négociation par manipulation interposée, c'est-à-dire en faisant, en fabriquant un univers supposé partagé, des médiations et des repères.
- 2 Cette dimension de l'appropriation était, dès l'origine, une préoccupation importante, mais rien ne nous orientait sur la façon de recueillir les matériaux pertinents dans ce domaine. Il n'est pas si simple en effet de dire ou de connaître son monde de référence dans une situation comme la navigation Web. Pour observer l'appropriation en cours, à la mode positiviste, il faudrait être capable :
 - De décrire le monde de départ de l'internaute, ses propriétés saillantes, celles qui vont être pertinentes dans la situation (!) ;
 - Et en face de positionner un système à la fois technique et informationnel, avec de supposés cadres de référence, de définir ses propriétés ;
 - De mesurer des écarts entre ces deux cadres de référence (?) ;
 - Et de voir ensuite comment s'est effectué un certain « rapprochement » de l'utilisateur vers le système, dans la mesure où le système est, lui, réputé figé.
- 3 Cette problématique positiviste constitue le cadre souvent implicite de nombreux travaux en psychologie cognitive notamment pour les contenus de cédéroms. Or, premier obstacle, le Web est un environnement ouvert dont on ne peut *a priori* faire une cartographie ni repérer des auteurs. Mais, deuxième obstacle plus fondamental, la méthode passe totalement à côté de ce qui fait précisément l'enjeu de l'appropriation :

c'est la relation qu'il faut penser, c'est le couplage, sans prédéfinition des termes, si l'on veut comprendre ce qui est en jeu dans une telle expérience et non retomber sur ses certitudes. Nous expliquerons en quoi les termes mêmes de l'échange sont redéfinis dans le cadre de cette expérience, aussi bien le système que l'utilisateur, et en quoi cela constitue un processus d'appropriation fondé sur des conflits de prises réciproques. En raison du caractère indéterminé du Web, les formes observables sont particulières mais c'est sans doute grâce à cela que nous pouvons revenir sur des enjeux d'appropriation plus fondamentaux.

- 4 Certaines expressions, dans les situations de « crise » dans ces conflits de pouvoir, sont les premiers éléments qui nous ont alerté sur l'importance de l'enjeu.
- 5 Quelques exemples donneront une idée de ce qui est expérimenté, qui ne saurait se réduire trop rapidement à des enjeux cognitifs classiques :
- 6 « J'étais prisonnier, je tournais en rond. » [Alain.]
- 7 « Il vous manque la fameuse fonction Rechercher.
- 8 – Je ne l'ai pas. Là, du coup, j'ai essayé de voir la longueur du truc. Je me dis : je ne vais pas m'en sortir. En plus, ce sont des chiffres et des dates. Comme je vais vite, je me dis que ce sont des chiffres, que je ne comprends même pas leur logique. Donc, je n'ai plus ma logique à moi. Eux, leur logique, je m'en fiche. Je veux la mienne. Donc, ça ne me plaît pas. Ça veut dire qu'ils ne me comprennent pas. Voilà. » [Catherine.]
- 9 Si l'on recense les termes des critiques adressées au Web (mais on ne sait pas trop à qui, en fait, car adresser une critique serait déjà identifier la source des problèmes et trouver un partenaire dans ce conflit), on fait apparaître un vocabulaire qui tourne autour du piège :
 - « piège »,
 - « attrape-nigaud »,
 - « bla-bla »,
 - « se perdre »,
 - « tourner en rond »,
 - « c'est pas moi qui l'ai déclenché »,
 - « comment se sauver »,
 - « j'ai fait une bêtise »,
 - « avoir la main »...
- 10 Ces quelques exemples sont issus uniquement de notre corpus des deux fois dix observations centrées sur des tâches définies. Il est important de rappeler ce contexte car cette consigne et cette situation quasi expérimentale incitent les internautes à atteindre un objectif précis, qui leur est attribué par le protocole, sans que leur motivation ou leur intérêt spontané aient été interrogés. Nous avons d'ailleurs pris soin de leur demander au départ de se situer sur une échelle de proximité vis-à-vis des tâches demandées pour distinguer ce qui relève d'un problème d'appropriation de la tâche elle-même (certains ne savent pas du tout ce qu'est un Conseil général par exemple) ou ce qui relève d'un problème d'engagement dans le Web et d'appropriation du Web en général. De ce fait, lors de ces recherches d'information précise, les expressions indiquant le ratage ou la frustration par rapport à une maîtrise du processus sont plus souvent susceptibles d'émerger, tant il est vrai que lorsque l'on surfe sans savoir ce que l'on cherche, on a moins de chance de considérer que l'on s'est perdu !
- 11 Mais certaines expressions, et leur répétition, font état d'un désarroi important :

- 12 « Je commence à entrer dans une roue de panique, là » ; « Il n’y a rien pour nous sauver » ; « Personne ne m’aidera, on est seul là sur son fichu rafiote » ; « Il y a des moments où l’on a vraiment l’impression de s’être engagé dans un piège ». [Pascal.] « Je tourne en rond, je vais dire que je m’en sors pas, je tourne en rond. » [Didier.]
- 13 C’est grâce à ces moments de perte de repères ou de tensions quant à la maîtrise du processus que l’on peut entrer dans l’analyse de l’appropriation. Quand tout va bien, même si l’usager est perdu, l’observateur ne risque pas de comprendre grand-chose. Bien des internautes errent parfois ou prennent des chemins tout à fait improbables pour faire une requête, sans pour autant considérer qu’ils sont en difficulté. La normalité des situations, même étranges, rend inutile voire impensable toute verbalisation pour l’acteur et bloque tout accès au processus qui intéresse l’observateur. Nous devons admettre que nous sommes toujours dépendants de la volonté ou non des internautes de verbaliser leurs difficultés, ce qui enlève toute idée d’objectivité à la mesure de l’appropriation, et qui situe toutes ces élaborations dans le cadre d’une science du récit (Grignon) ou de sciences réflexives qui sont prises dans leur objet pour le faire advenir.
- 14 Toutes les expressions recueillies ne sont pas uniquement le fait d’internautes qui se sentent perdus ou qui ont le sentiment de s’être « fait avoir » : certains sont au contraire capables de repérer ces pièges et de s’en sortir rapidement. Tous les types d’utilisateurs vivent ces moments où ils perdent pied. En réalité, ils disent d’ailleurs plutôt « qu’ils perdent la main » et l’expression trouve son équivalent dans la convention ergonomique de la main qui s’affiche sur les zones cliquables et qui constitue un indice visuel fort d’une « prise » sur le site. Avoir la main, perdre la main, c’est bien exprimer à la fois une dimension manipulative et une dimension d’emprise réciproque, parfaitement réunies dans l’icône de la main.

Comment penser les propriétés des usagers ?

- 15 Penser l’appropriation sans supposer *a priori* des entités stables, closes sur elles-mêmes et mises en contact, c’est déjà reconsidérer les relations entre un supposé système et un supposé utilisateur. Mais cet utilisateur générique n’existe pas. Tout le monde en convient et s’empresse pourtant d’adopter des catégories *a priori* qui ferment la question avant de la poser.

Novices et experts

- 16 Les premières catégories mobilisées dans tous les tests d’utilisabilité (Boullier, 2002) et dans les études d’usages du Web sont en fait orientées par le système : on distingue des « novices » et des « experts » dans l’usage de tel type de site, d’applications, de terminal, comme si cela pouvait définir à lui seul un statut et comme si on était *a priori* certain qu’il s’agit dans tous les cas d’un facteur discriminant. On y ajoute aussi parfois « l’occasionnel », ce qui débouche sur cinq catégories : les spécialistes, les professionnels (au sens américain), les intermédiaires (la catégorie des restes), les novices occasionnels et les novices fréquents. Deux points au moins sont occultés dans ces catégorisations standard :
- Un novice vis-à-vis d’un système donné est, dans cette catégorisation, *a priori* « vierge » de tout savoir, de toute marque sociale et traité comme un « idiot culturel » : pourtant il serait

nécessaire de prendre en compte la capacité des utilisateurs à opérer des transferts de connaissance à partir d'un équivalent supposé, en projetant du connu sur l'inconnu. Les ressources telles que les métaphores sont, par exemple, des paris sur des transferts possibles à partir des savoirs ordinaires supposés partagés. Mais, dans les tests habituels, on ne sélectionne pas les sujets en fonction de ce critère, car cela obligerait à entrer clairement dans une approche culturelle, qui admette une vraie diversité culturelle des cadres (*frames*) mobilisés par les acteurs. Plus complexe encore, il faudrait admettre que des cadres issus de mondes très divers (la presse, l'électroménager, l'expérience des délégations sociales en général et de la confiance qu'on peut y déposer, par exemple), peuvent être en fait opératoires pour certains utilisateurs. Or, certains de ces « mondes possibles » n'auraient jamais pu être anticipés par les concepteurs. À quoi sert alors de mettre en évidence des cas aussi particuliers, rétorquent alors les *usability specialists*, qui en restent à la lettre des mondes ainsi décrits ?

- Les novices sont souvent confondus avec ceux qui souhaitent être guidés et pris en charge, et l'on considère comme évident qu'avec le temps et l'expérience, chacun cherchera toujours à devenir plus autonome. Or, nos observations ont montré des cas contraires : on peut rester durablement dans une posture de demande de prise en charge, ce qui a des avantages évidents en termes de coût cognitif, même s'il est convenu de considérer que cela représente un coût social de dévalorisation pour celui qui sera pris en charge. Or, l'asymétrie est toujours présente à un moment donné entre le système nouveau et l'utilisateur et il existe plusieurs façons de la traiter, dont la prise en charge, qui n'a pas à être *a priori* dévaluée mais au contraire finement équipée. Ces résultats d'observation sont d'ailleurs partagés par J. Nielsen qui parle ainsi, comme nous le faisons, de « styles d'usage » et qui précise : « *In spite of common simplistic distinction between expert and novice users, the reality is that most people do not acquire comprehensive expertise in all parts of a system, no matter how much they use it* » (Nielsen, 1993, p. 45). Il ajoute une distinction entre styles d'apprentissage, « *where some people learn better from abstract descriptions and others learn better from concrete examples* ». Dans ce cas, la distinction sociale est rabattue sur une dimension cognitive quasi naturelle alors que la notion de style d'usage comme celle du style d'apprentissage pose une question sociologique de traitement de la prise en charge et du transfert d'un monde dans un autre.

Autonomes / hétéronomes

- 17 Pour sortir de ces catégories mal construites, nous aurions pu faire appel à des catégories provisoires élaborées dans le cadre de travaux antérieurs sur les usages des modes d'emploi (Boullier et Legrand, 1992). Le processus de construction d'une « prise » sur la situation se manifeste toujours par des formes diverses d'activité, de manipulation et de traces matérielles. La mise en œuvre de ce processus suit des lignes de régularité, dont nous ne pouvons définir l'origine, mais que nous avons pu documenter dans le cas des observations réalisées sur la lecture des modes d'emploi. Nous avons alors identifié des utilisateurs que nous avons appelés autonomes et d'autres hétéronomes : une telle typologie n'a guère de fondement mais elle rend compte pourtant d'une posture, d'un schème d'appropriation, identifiable dans un cas par « prendre » (à son compte la situation et refuser toute aide, tout programme, pour exploiter ses propres cadres) et, dans l'autre, par « être pris » (en charge, c'est-à-dire se considérer comme étranger à l'univers en contact – texte et machine – en demandant un guidage permanent). Cette tension nous semblait devoir être explorée car elle met sur la voie d'un schème *a priori*

d'appropriation où les formes de prise en charge dans la lecture peuvent varier. Les ressorts que monte l'auteur, tels que les décrit Umberto Eco, sont toujours acceptés par certains (« je suis bon public ») ou toujours suspects pour les autres (« la ficelle est un peu grosse »). Ce qui peut être dit ici des écrits de fiction doit pouvoir se transposer aux autres offres que sont les interfaces, les mises en page, les outils de navigation, les contenus en général pour dessiner des stratégies de mises en œuvre de ces schèmes et voir leurs limites de validité. Il faut toujours en effet réviser (Livet) ces schèmes pour qu'une appropriation soit effective car il existe toujours un conflit dans cet échange qui rend tout schéma inapplicable à un certain point.

- 18 Les travaux d'Eliseo Veron, réalisés pour la Bpi, sur les parcours d'une exposition, relèvent selon nous totalement de cette approche, puisque E. Veron identifiait des types de négociation de l'offre culturelle et les obtenait non pas *a priori* mais par l'observation des pratiques, des parcours, terme en l'occurrence fort adapté à notre objet : c'est bien une distance qui se négocie, un schème *a priori* de traitement de l'altérité qui se manifeste dans une activité opératoire, ici équipée par l'espace de l'exposition, par la déambulation physique et par le regard. De façon fort significative, et dans la tradition du carré sémiotique, E. Veron désignait un de ses axes d'analyse comme celui de la distance culturelle.

Vers les « Linux » et les « AOL »

- 19 En partant de ce point de vue, nous avons cherché à représenter *a priori* les types d'utilisateurs qui sont susceptibles de revendiquer la plus grande emprise sur le système au point de vouloir le piloter entièrement. Nous les avons appelés Linux, mais nous aurions pu les désigner comme bidouilleurs, hackers, etc., sans que la précision du terme importe. À l'opposé, nous avons proposé de sélectionner des internautes qui souhaitent avant tout se faire prendre en charge, et surtout ne jamais avoir à entrer dans le système, voire même dans sa compréhension, que ce soit sur le plan technique ou sur le plan de ses propriétés sémantiques (ex : les requêtes). Nous les avons appelés AOL car, dès 1995, AOL s'est positionné en offrant à ses abonnés un monde fermé de références, où la prise en charge pouvait être complète (offres de service propriétaires) (cf. notre étude sur e-world d'Apple, rapidement disparu, par comparaison avec AOL et CompuServe notamment). Mais AOL a su s'ouvrir au Web tout en maintenant cette offre de prise en charge pour ceux qui le souhaitaient. Ce compromis qui a fait, selon nous, le succès de masse de l'offre AOL, avant même les batailles tarifaires du début 2000, rencontre des profils personnels reposant sur ces schèmes d'appropriation où l'utilisateur est pris plutôt que preneur, où il adhère au cadre qui lui est proposé plutôt que de constamment chercher à imposer le sien. Notons d'ailleurs que ce schème suppose de trouver en face une offre, c'est-à-dire un partenaire qui assume en tant que tel ce rôle, ce que fait AOL mais qui ne se retrouve pas sur le Web en général. L'expression AOL ne veut pourtant pas dire que nous n'avons sélectionné que des abonnés d'AOL, mais que nous pouvions identifier ainsi par un mot-clé un schème d'appropriation qu'il conviendrait ensuite de vérifier. Cette sélection se faisait *a priori* à travers un questionnaire téléphonique rapide permettant de parier sur un profil ou sur l'autre (nous pouvions cependant nous tromper). C'est donc la seule variable que nous avons souhaité fixer *a priori* dans notre sélection de l'échantillon, à travers ce prétest de recrutement. Les autres propriétés des utilisateurs ont été contrôlées au fil de l'eau pour nous assurer que nous ne constituions pas un groupe trop marqué par l'âge, le

genre, le niveau d'études ou les CSP. Pourtant il nous est impossible de dire si ce critère a contribué à faire émerger autrement la question de l'appropriation car les expressions relevées plus haut peuvent aussi bien être fournies par des Linux que des AOL. Nous pouvons seulement dire que, quasiment par construction, les AOL ont effectivement tendance à demander une prise en charge (être pris) et les Linux ont tendance à revendiquer une maîtrise (prendre). C'est donc le processus générique de l'appropriation que nous prétendons traiter et non seulement décrire certains « cas pathologiques » ou encore composer le tableau des types d'utilisateurs / lecteurs internautes.

Les questions traitées : l'appropriation comme marque sociale et comme prise en charge asymétrique

- 20 Rappelons-le donc : nos prédéfinitions étaient minimales et visaient seulement à assurer que des propriétés toujours évacuées soient repérées dans les publics recrutés. Nous avons cherché à rendre compte des processus en émergence dans le cours de l'action de navigation Web, en insistant ici sur les prises offertes ou mobilisées par les acteurs et sur les modifications de statuts des personnes mais aussi du Web lui-même dans cette activité. Nous ne savons donc pas *a priori* ce qu'est le Web et c'est une nécessité dès lors que nous étudions les relations de coconstitution, de couplage qui font toute l'appropriation.
- 21 Notre premier constat porte sur le fait que l'internaute isolé n'existe pas : il emmène avec lui tout un réseau, tout un collectif composé de repères divers, de références, de personnes ressources, présentes chez lui, ou dans l'environnement, déplaçable à volonté selon les supports. Ces relais essentiels à l'orientation font partie de ce qu'il est convenu d'appeler désormais la navigation sociale, qui fera notre premier point. Ces processus mobilisent des repères divers qui vont ensemble constituer le cadre de l'interaction, qui vont permettre des transferts de connaissance qui sont la condition même de la production de connaissances et non d'informations. La liste détaillée des médiations permet de constater que la confiance qui leur est accordée relève du même phénomène de constitution d'un monde commun qui fonde l'appropriation, à condition d'admettre la combinaison permanente entre médiations proches et lointaines, internes au Web et externes au Web, informationnelles ou techniques.
- 22 Nous rejoignons ici la nécessaire intersection des approches entre approprier, manipuler et interpréter. L'asymétrie, qui nous intéresse dans le cas de l'appropriation car elle la constitue sans jamais être éliminée, porte sur des dimensions informationnelles aussi bien que sur des dimensions manipulatoires (deuxième point). Il n'est pas toujours aisé de les différencier mais il n'est pas non plus aisé de définir en quoi une activité à caractère ergonomique comporte des aspects proprement asymétriques, porteurs de conflits de pouvoir, ou comment une activité d'interprétation repose aussi sur une asymétrie qui modifie le cadre même de l'interprétation, son « contenant », pour reprendre un terme de Tobie Nathan.
- 23 Ces cadres à disposition pour traiter l'asymétrie doivent finir par constituer un répertoire somme toute assez fini que nous tenterons, dans un troisième point, de formaliser comme styles d'usage dont nous distinguerons trois expressions : ceux qui se font avoir, ceux qui refusent de se faire avoir, ceux qui savent qu'ils peuvent se faire avoir. Le terme clé étant

bien entendu le « faire avoir », où la prise s'exprime doublement par la possession et par la fabrication ou la manipulation.

- 24 L'appropriation ne peut donc se résumer à une affaire de marquage social, de particularités et d'appartenance qu'il faudrait prendre en compte pour comprendre comment se construisent des mondes communs. Nous aurons à décrire toute cette logique de la distinction et des conflits qui lui sont associés, de façon classique pour les sociologues, mais de façon trop rare dans les développements informatiques ou dans l'analyse des sites pour lesquels on se contente de quelques propriétés sociales sans les intégrer à des appartenances culturelles plus vastes ou moins explicites. Ce qui nous intéresse ici porte sur la différence, sur le jeu des différences et des conflits qui en résultent et non sur l'identification de groupes culturels particuliers « en substance ».
- 25 Mais ce jeu de la différence, du classement ou de la distinction ne dit pas tout sur le conflit de pouvoir que l'on observe dans les échanges sociaux et notamment dans les usages du Web. Les conflits de prise en charge que nous avons mis en avant à travers les précatégories AOL et Linux doivent être analysés en tant que tels : c'est alors la dimension des métiers, des contributions (Gagnepain) et des asymétries de prises en charge et de pouvoir constitutives de tout échange social que l'on doit analyser, et qui vont constituer d'ailleurs un enjeu essentiel du couplage avec le Web, tant dans la prise en charge technique que dans le guidage informationnel.
- 26 Nous présenterons dans le chapitre suivant seulement les enjeux étendus de la difficile confrontation au Web et des formes particulières d'appropriation qui peuvent rendre ce monde vivable.