

Beaudouin V., Velkovska J. (1999b), " Présentation de soi et structures d'une communauté sur Internet ", Actes du 2e Colloque International sur les Usages et Services des Télécommunications, Bordeaux, p. 502-513.

Présentation de soi et structure d'une communauté sur internet (le cas des Cybériens)

Valérie Beaudouin

Julia Velkovska

France Télécom/Branche Développement

CNET/DIH/UCE

38-40, rue du Général Leclerc

92794 Issy-les-Moulineaux Cedex 9

{valerie.beaudouin, julia.velkovska}@cnet.francetelecom.fr

Résumé

Cet article présente les premiers résultats d'une étude sur le fonctionnement d'une minorité active sur internet : les abonnés à internet par Cybéria qui interviennent dans les forums internes et qui ont créé leur site personnel. Notre analyse suit trois grandes pistes d'investigation : les modalités de présentation de soi, la construction du rapport à l'autre dans différentes situations de communication et enfin l'émergence et la structure du groupe dans cet environnement.

Introduction¹

Nous présentons ici les premiers résultats d'une étude sur le fonctionnement d'une minorité active d'internautes que nous désignerons par le terme de cybériens². Ils sont abonnés à internet par Cybéria, un fournisseur d'accès, et présentent deux caractéristiques : ils sont actifs sur les groupes de discussion internes et ils ont créé leur page personnelle sur le serveur Cybéria. Différents groupes de discussion sont exclusivement réservés aux abonnés Cybéria, en particulier un forum d'entraide qui est très actif : près de 200 messages y sont postés par jour alors que d'après une étude effectuée sur 500 newsgroups par Whittaker & al. (1998), le nombre moyen de messages postés par jour serait de 24. A travers la description ethnographique des pages personnelles et des échanges dans les groupes de discussion, nous avons cherché à saisir les modalités de *présentation de soi* dans l'environnement internet, les *mécanismes de mise en contact et de construction du rapport à l'autre*. Sur cette base notre recherche vise à apporter des éléments de compréhension sur le tissage des *réseaux de relations* et sur la *formation et le fonctionnement des groupes sur internet*.

Nous avons confronté les définitions sociologiques de la communauté, les analyses des groupes sociaux de Schutz, les travaux en psychologie sociale sur la

dynamique des groupes et les recherches récentes sur les communautés virtuelles avec les données recueillies sur les cybériens pour proposer une interprétation plus claire et mieux fondée des communautés électroniques.

Nous procéderons à un bref examen des différentes interprétations du concept de communauté en sociologie en vue de proposer une définition opérationnelle que nous confronterons à nos données. Puis nous exposerons la méthodologie que nous avons adoptée. Ensuite nous analyserons la construction de soi et du rapport à l'autre dans l'environnement des réseaux. Enfin, nous présenterons quelques unes des composantes de la communauté des cybériens : la structure de rôles, l'existence de liens personnels et affectifs entre les membres et quelques éléments de la connaissance partagée au sein du groupe.

Vers une définition de la « communauté électronique »

La communauté est un des concepts-clés des sciences sociales, objet de débats et de redéfinitions permanentes. Nous avons procédé à un bref examen des conceptualisations de la communauté en sociologie classique et dans les travaux récents sur les communautés virtuelles, et exploré quelques pistes qu'offre la sociologie phénoménologique pour l'analyse des groupes sociaux. Cet examen nous a conduit à proposer une série d'éléments opératoires pour définir les communautés sur internet et pour les distinguer d'autres formes de groupements sur le réseau.

Dans la pensée sociologique la communauté est définie généralement en termes de nature de lien entre les membres. Ce concept s'oppose traditionnellement à celui de société et renvoie à « tous les types de relations caractérisées à la fois par des liens affectifs étroits, profonds et durables, par un engagement de nature morale et par une adhésion commune à un groupe social » (Nisbet, R. 1984, p.70). Même si cette opposition opère à un niveau trop théorique, nous retiendrons comme éléments spécifiques à la communauté l'existence de liens personnels, affectifs et durables, ainsi que la notion d'adhésion ou d'appartenance à un groupe.

Dans la perspective de la sociologie phénoménologique, Schutz (1976, pp.251-257) propose d'analyser le groupe social non plus en termes de nature de lien entre les

¹ Nous remercions S. Lahlou, Ch. Licoppe et L. Quéré pour leurs commentaires et suggestions.

² Les cybériens sont pour nous les abonnés de Cybéria, actifs sur les forums internes. Dans une acception plus large ce terme se réfère à la totalité des abonnés de Cybéria.

membres, comme dans les définitions de la sociologie classique, mais en termes de connaissance partagée et de système de référence commun :

... the subjective meaning the group has for its members consists in their knowledge of a common situation, and with it of a common system of typifications and relevances. (Schutz, A. 1976, p.251).

Le groupe renvoie alors à un système de références (ou de typifications dans la langage de Schutz) partagé. Dans cette tradition de pensée, les éléments de la communauté comme la distribution des rôles, des statuts et le sentiment d'appartenance sont directement dérivés du système de typification partagé au sein du groupe :

The system of typifications and relevances shared with the other members of a group defines the social roles, positions, and statutes of each. This acceptance of a common system of relevances leads the members of the group to a homogeneous self-typification. (Schutz, A. 1976, p.251).

Les règles, les normes et les valeurs sont également interprétées comme éléments de ce savoir du groupe, comme manières typiques d'agir, auxquels les nouveaux membres doivent s'initier. La question des frontières du groupe renvoie ici également au domaine de connaissance et des évidences partagées.³

Cette manière d'analyser les groupes sociaux permet de poser une série de questions pertinentes pour la compréhension des communautés électroniques : comment ce système de connaissances partagées émerge-t-il dans une situation de communication médiatisée par les ordinateurs ? Quels sont ses éléments spécifiques ? Comment les participants à un forum ou un chat sur internet sont-ils amenés à une définition commune de la situation ? Quelles sont les modalités d'initiation des nouveaux arrivés à ce système de savoir cristallisé du groupe ?

Dans son étude sur les IRC⁴, Reid (1991) souligne l'existence de systèmes de significations partagées (par exemple les codes, les smileys, le vocabulaire) et la capacité d'autorégulation comme critères délimitant les communautés virtuelles.

Pour notre travail sur les cybériens, il nous a semblé pertinent d'utiliser les deux perspectives et d'étudier à la fois la nature des relations et le système de référence commun de cette communauté, à savoir les éléments utilisés pour s'orienter vers l'autre (par exemple les fautes d'orthographe dans les messages, les compétences en informatique, l'élaboration de la page personnelle), la structure des rôles et des positions dans le groupe, les règles de comportement, etc.

En confrontant ces différentes lectures de la communauté, nous avons retenu une série d'éléments nous permettant de définir les caractéristiques d'une communauté électronique⁵ :

³ Pour une discussion détaillée sur la pertinence des travaux de Schutz pour l'analyse des interactions médiatisées par les ordinateurs – cf. Velkovska, J. (1997).

⁴ Internet Relay Chat : système de conversation par écrit en temps réel.

⁵ Dans le cadre de ce texte le terme électronique (ou virtuel) est défini comme « médiatisé par des réseaux et des ordinateurs ». Il désigne donc le support ou le cadre des interactions et ne se réfère pas à l'imaginaire, le potentiel, l'immatériel. Il implique une

existence de réseau de relations personnelles (vs. anonymes), directes et durables entre les membres ; sentiment d'appartenance ; coopération (échange de liens, d'information, entraide) et production de biens collectifs (information, relations sociales, capacité de se mobiliser) ; espace commun partagé de rencontres régulières (les forums Cybéria) ; système de références partagé à l'intérieur de la communauté, comportant une connaissance commune concernant :

- la structure des rôles et des statuts à l'intérieur de la communauté ;
- les rites d'initiation de nouveaux membres et les rituels de confortation du sentiment de groupe ;
- les règles de comportement (par exemple : les sujets légitimes, les manières de poser une question ou de faire la publicité pour son site) ;
- les valeurs partagées.

Méthodologie

L'entrée sur le terrain d'internet oblige à redéfinir la position de l'observateur. Celui-ci est projeté dans un cadre spatio-temporel spécifique, mais surtout, il a la possibilité de pratiquer l'observation non-participante. Cependant, le fantasme d'un espace entièrement transparent a ses limites. En effet, si internet offre à l'observateur la possibilité de voir sans être vu dans les espaces publics des forums et des pages personnelles, les espaces privés ou semi-privés (messagerie, IRC, ICQ⁶) lui échappent. Or, comme nous le verrons, l'espace public est souvent le point de départ d'échanges dans des espaces privés. Nous avons opté pour une position d'observateur invisible dans les espaces publics, et pour comprendre les pratiques d'échange dans les espaces privés, nous avons interrogé les acteurs. Nous sommes entrées sur le terrain par le biais des groupes de discussion Cybéria, sous le protocole NNTP. Nous avons extrait sur un mois de messages, toutes les adresses http citées: il s'agit essentiellement de l'adresse de la page personnelle de l'auteur. C'est ainsi que nous avons constitué une liste d'adresses de pages personnelles des cybériens qui interviennent dans le forum. Nous en avons exploré une centaine, ce qui nous a permis de bâtir un certain nombre d'hypothèses sur la présentation de soi, sur la prise en compte du visiteur, sur les contenus et sur des aspects plus formels et de construire une ébauche de typologie.

Parallèlement, nous avons suivi sur plusieurs mois les échanges dans le forum principal, *cyberia.abonnes.entraide*, le plus actif. Pour donner une

réflexion sur le cadre participatif particulier et sur la configuration des interactions dans cet environnement.

⁶ ICQ (jeu de mot sur I seek you) est un logiciel de discussion par écrit en temps réel sur internet, comme l'IRC, mais il permet de choisir les participants grâce à des listes de contacts.

assise aux hypothèses nées d'une observation non participante (nous n'avons jamais posté de message), nous avons analysé plus de 5000 messages avec des techniques de statistique textuelle pour mieux évaluer les types d'échanges.

Mais les observations des échanges dans les forums et des contenus des pages ne sont pas suffisants. Les enquêtes auprès des créateurs de pages et des auteurs de messages peuvent elles seules permettre de comprendre les motivations des acteurs à être présents sur le réseau, et leur mode de perception d'un univers communautaire. Nous avons mené une dizaine d'entretiens auprès d'intervenants dans les forums. Ils ont été recrutés au départ à partir de leur page. Très vite, le mécanisme de boule de neige a pris le relais: en effet, beaucoup cherchaient à montrer leur inscription relationnelle dans le réseau en nous donnant les coordonnées d'autres membres du forum. Les entretiens abordaient les thèmes suivants : motivation pour créer la page, réseau de connaissance constitué à partir de la page, présentation de soi et prise en compte du visiteur dans la page, pratique des forums et des IRC, sentiment d'appartenance à une communauté. Nous avons également monté une enquête en ligne, constituée essentiellement de questions ouvertes qui abordaient les mêmes thèmes que les entretiens. Cette enquête a été diffusée à tous ceux qui étaient intervenus dans le forum et qui avaient une page personnelle, soit environ 180 personnes. Nous avons recueilli 42 réponses, ce qui est un taux élevé de réponse, mais ne nous permet pas de faire des traitements quantitatifs.

Pour résumer, nous nous intéressons à une minorité active d'abonnés à Cybéria : ceux qui interviennent dans les forums cybéria et qui ont créé leur page personnelle. Nous observons leurs pages, leurs échanges dans les forums et menons auprès d'eux des entretiens ou enquêtes pour mieux comprendre leur point de vue.

La partie suivante est consacrée à la description du cadre participatif du point de vue de l'acteur (présentation de soi, rapport à l'autre), tandis que la dernière est centrée sur le fonctionnement du groupe dans l'espace du forum.

Construction de soi et du rapport à l'autre sur le réseau

Internet offre des espaces d'expression, de rencontres et d'interaction inédits qui présentent des dimensions spatiales et temporelles spécifiques. Ainsi toute analyse des actions communicatives au sein du réseau implique une réflexion sur ce cadre participatif particulier. Quelles sont les modalités de présentation de soi et d'orientation vers l'autre dans l'espace de la communication médiatisée par les ordinateurs et les réseaux ? Comment les processus de communication mobilisent-ils les ressources du réseau (l'écrit électronique, le son, l'image, l'hypertexte) ?

Partant de ces questions nous étudions les différents « lieux » de mise en contact et d'échange dans le groupe des cybériens : les pages personnelles, les forums, la messagerie, l'ICQ.

Pour le spectateur extérieur, l'existence du groupe des cybériens semble se restreindre aux newsgroups internes. Les pages personnelles des cybériens et leurs échanges à ce propos dans le forum ont constitué notre entrée sur le terrain. Très vite nous étions conduites à découvrir que les cybériens ont un rapport plus complexe à l'espace du réseau. Ainsi la vie du groupe ne se limite pas à « l'espace officiel » que constitue le forum interne, lieu privilégié de l'être ensemble et de la visualisation de la communauté. Sa réalité se nourrit également d'un ensemble de liens que construisent ses membres sur d'autres terrains d'échange, tels le mail, l'ICQ, les livres d'or des pages personnelles. Pour comprendre le fonctionnement du groupe des cybériens il est nécessaire d'étudier cet *espace de communication multiforme* (cf. Figure 2), les significations et les règles liées à chacune des ses composantes (sites personnels, forums, e-mail, ICQ). Chacune présente un cadre spatio-temporel particulier qui implique des degrés différents de personnalisation de la relation, un choix des sujets en fonction du support et des marquages espace privé/espace public. Il existe donc une interaction étroite entre le cadre spatial et le type d'échange.

Nous portons notre attention d'abord sur les modalités de présentation de soi et puis sur la construction du rapport à l'autre dans l'espace communicationnel multiforme, en rappelant que la présentation de soi vise la création d'une relation.

Exister sur le réseau : la construction de soi

Pour faire partie d'une communauté électronique, il faut d'abord être présent, visible dans l'espace des réseaux. Les stratégies de visibilité sont en fait des formes de construction de soi et des relations sur internet et impliquent la mobilisation des différentes composantes de l'espace communicationnel. Ainsi la création et le maintien d'un réseau de relations sur internet demande l'engagement de l'acteur dans plusieurs espaces : création d'un site personnel, visite des sites des autres et commentaires dans leurs livres d'or ou par mail, interventions dans les forums, suivi des correspondances régulières par mail ou/et par ICQ.

La construction d'une identité sur le réseau est problématique en raison de la nature éphémère du média. L'existence sur le réseau implique un effort constant pour se rendre visible. Nous avons étudié deux composantes (par-delà les contenus des échanges) de la construction identitaire sur le réseau : les pages personnelles et la signature électronique⁷.

⁷ La signature électronique apparaît après l'intervention de la personne dans les newsgroups ou à la fin de son message e-mail. Elle comporte comme éléments stables l'adresse e-mail, l'URL de la page personnelle, le N°ICQ, le pseudonyme ou le nom de la personne et de manière facultative ses coordonnées géographiques, sa devise, etc..

Nous pensons que la page personnelle, offre un espace stable et contrôlable pour la présentation de soi, ce qui expliquerait que chaque message écrit y renvoie par le biais de la signature. A la différence des autres modes de visibilité sur internet, plus éphémères, le site personnel est un point stable, qui permet de s'inscrire dans la durée, d'être « présent » en permanence :

[la page personnelle c'est] un moyen de montrer que l'on existe, de laisser une trace (ouvrier, 29 ans)

La page personnelle constitue ainsi une composante centrale, relativement stable de l'identité sur le réseau. Elle prend une importance particulière dans l'espace de Cybéria où l'expertise dans l'élaboration de sites web est une des compétences valorisées et définit en partie la position dans la communauté. Sans entrer ici dans la complexité des stratégies de présentation de soi dans les sites, il est à noter que la perception d'une personne est systématiquement liée à sa page personnelle. Pour évoquer un partenaire des forums, les cybériens ont tendance à le qualifier par le sujet de son site. Nous avons pu relever des formules typiques pour parler des autres dans les interviews :

Il y a Pierre Dumont, c'est le site des anniversaires.

C'est Jean X, le site sur la cuisine végétarienne, très sympa le site.

Tu peux contacter Christophe X., il a fait un très bon site sur la planche à voile.

Quelles sont les caractéristiques de la présentation de soi chez les cybériens ?

Nous avons distingué deux grandes catégories de sites chez Cybéria : des sites « intimistes », sans sujet précis, (présentant par exemple la maison, la famille de l'auteur du site) et des sites à thème, majoritaires chez Cybéria, et plus valorisés par les cybériens. Une rapide comparaison avec les sites personnels sur d'autres serveurs (Geocities, par exemple, où les sites dites « intimistes » sont prédominants) laisse à supposer que la configuration des sites web personnels est en lien avec l'environnement du serveur. Comme nous le montrerons plus loin « l'expertise », au sens large, dans un domaine, est une des valeurs en vigueur chez les cybériens et la manière la plus répandue de se présenter dans son site, consiste à parler de sa passion, de son hobby ou de sa ville et de sa région (cf. Figure 1).

[un site personnel permet] de montrer je dirais un petit peu sa personnalité, on dit ce que l'on fait... un petit peu de nous montrer. ... L'idée déjà de départ c'est de créer un site ou je me représente en fait. Et ensuite il fallait choisir un peu les *sujets*. Et ma *ville* a été l'un des premiers parce que c'est quand même un côté important et puis je voulais ensuite mettre *ma collection de bouteilles*...c'est ma passion depuis 15 ans. (formateur en informatique, 45 ans)

Située dans un espace de communication plus large, la page personnelle a pour vocation principale de servir de point de mise en contact entre l'auteur et les visiteurs.

Tout en étant un espace personnel, le site web chez Cybéria n'est pas perçu comme intimiste. Les sujets abordés doivent faciliter l'échange et la recherche des points communs. Les modalités de présentation de soi s'inscrivent donc dans la logique des seuils de sociabilité décrits par Simmel : les caractéristiques objectives des partenaires ainsi que les sujets « trop intimement personnels » (Simmel, 1981, p.126) sont exclus de son domaine.

La construction de soi est donc liée au choix des sujets du site, mais aussi à la manipulation des ressources d'internet. Ainsi la page personnelle est-elle perçue comme un espace de création où son auteur se projette à la fois au niveau du fond et de la forme :

J'essaie par ce côté-là, tout ce qui est visuel, sonore, de présenter mon site et de me projeter un peu dans ce site en tant que personne. J'aime être à la fois libre comme le vent mais enfermé dans mon univers. C'est ma personnalité si vous voulez que j'essaie de faire ressortir sans dire que je suis un tel, que je suis un tel, que je m'appelle comme ça et que je fais ceci ou cela. (formateur en informatique, 45 ans)

Toujours dans cette logique de mise en contact, la page personnelle constitue une ressource privilégiée pour s'orienter, s'informer sur un interlocuteur rencontré dans les forums et éventuellement approfondir la relation. Du point de vue de l'ethnométhodologie, on peut aussi affirmer que le site personnel fournit des ressources thématiques facilement mobilisables dans les échanges par mail ou ICQ. En effet, nous avons constaté, à travers les entretiens, que les premiers sujets de discussion entre deux correspondants qui se sont rencontrés sur le réseau, sont presque toujours liés à leurs sites respectifs tant au niveau de leur forme, que de leur contenu.

L'articulation complexe entre page personnelle et messages offre des ressources thématiques plus riches et variées que celles qu'offre le Minitel. Fornel (1989) a bien montré à propos des messageries télématiques que les quelques indices disponibles (pseudo, cv, les messages précédents et la région) étaient mobilisés tour à tour dans l'échange. La page personnelle par la richesse de contenu qu'elle offre permet une thématique beaucoup plus ciblée de la relation.

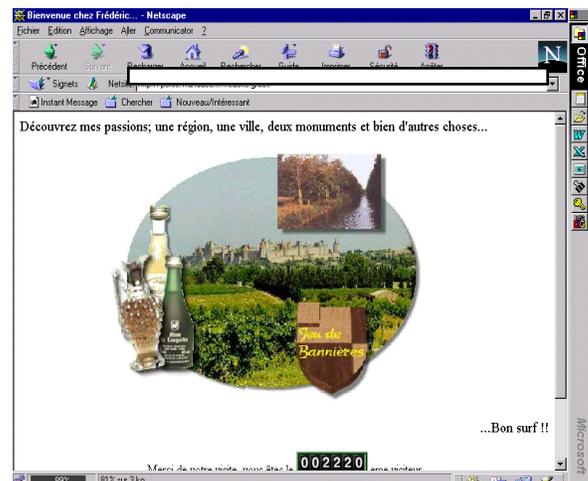


Figure 1 : Un exemple de page personnelle

Enfin, nous avons pu voir à quel point la relation à l'autre était mise en scène dans les sites. Le visiteur est accueilli dans l'espace du site, et la métaphore de la réception à domicile structure cet accueil (« Bienvenue chez moi »). De plus, les livres d'or et les liens vers la messagerie de l'auteur, quasiment toujours présents, sont des appels à l'échange.

Le respect des seuils de sociabilité, le choix de sujets aptes à servir de ressources thématiques dans l'échange et la manière de prendre en compte l'autre dans la

construction de son site montrent que la page personnelle est un lieu de présentation de soi clairement orienté vers la construction de relations.

Le point commun entre les deux éléments stables de l'identité sur le réseau, la page personnelle et la signature électronique, est de permettre la mise en contact des acteurs. A titre d'exemple, un des réseaux de relations que nous avons suivis prend sa naissance à partir d'une signature dans les forums et d'un message dans le livre d'or de la page personnelle :

j'ai commencé à aller dans les **forums** où j'ai trouvé des gens qui s'exprimaient et puis qui signaient toujours avec leurs URL de pages perso...eh... à la fin et des fois ... ça me donnait envie d'aller voir. Et j'ai rencontré plusieurs copains comme ça... J'ai rencontré un copain qui signait dans les forums, il a signé une fois dans les forums pour annoncer son site justement. J'ai été voir son site et puis il demandait des avis, j'ai donné mon avis. Et on est devenu copains, on a même fait un site à deux. On a fait un ring. (lycéen, 16 ans)

Le phénomène de la signature électronique mérite une attention particulière à la fois en tant que manifestation des inscriptions de la personne sur le réseau relevant des stratégies de visibilité (page personnelle, mail, ICQ) et ressource pour la construction d'une relation. Elle donne d'une part des moyens de typifier l'interlocuteur (en visitant son site par exemple) et de le contacter hors de l'espace public du forum.

Le rapport à l'autre

Notre étude des cybériens montre qu'un des points d'appui essentiel de leur communauté est l'existence de relations personnelles entre les membres. Nous avons voulu explorer les mécanismes de mise en contact et de construction de relations dans l'espace immatériel des réseaux. Les relations prennent souvent naissance à partir des sites personnels :

Donc par rapport aux sites que je visite, j'essaie d'imaginer comment est la personne qui l'a construit. ... Si je retrouve une certaine odeur, si on peut parler d'odeur dans les sites, mais on trouve une certaine odeur, une certaine aisance... un certain karma ...- oui, je prends contact, je dis bonjour, même si le site par lui-même ne m'apporte rien, je prends contact pour dire « bonjour, j'ai visité votre site, ... ». Donc on essaye de par la relation d'écriture de ce fait d'avoir une même relation. Et si on arrive à avoir un échange, une correspondance régulière, comme j'ai avec XX, je pense qu'on doit avoir une certaine... similitude. Cette correspondance se fait par mail toujours. (formateur en informatique, 45 ans)

Pour comprendre la signification des pages personnelles il est important de les considérer comme partie d'un espace de communication et non pas comme des productions isolées. Elles sont en lien étroit, d'une part avec le forum (la plupart des visites se font à partir des signatures dans les forums), d'autre part avec le courrier électronique, qui permet de prolonger le contact. Le mail apparaît aussi comme passage essentiel dans l'établissement des rapports amicaux pour les relations nées sur le forum.

Le forum va être un point de départ, bien entendu, en général c'est pour des renseignements des choses comme ça, petit à petit une relation personnelle se crée. Mais c'est pas par le groupe lui-même. Pour moi c'est par les mails. C'est pas parce que tu vas dire, lui, il est sympa, j'aimerais bien le connaître, uniquement sur le groupe c'est pas suffisant. ... Dans les mails c'est plus de

discussions personnelles : comme quand tu rencontres un ami, tu discutes de tout et de rien, quoi. On arrive quand même à avoir une idée mais par les messages, attention, sur les groupes j'y crois pas. (retraité, 59 ans)

Dans notre étude de l'évolution du rapport médiatisé né d'une telle rencontre, les aspects spatiaux et temporels du dispositif interactionnel paraissent essentiels. L'espace public du forum permet, en effet, le maintien du sentiment de groupe et la visualisation dans l'espace partagé de chacun de ses membres (par leurs signatures et par le contenu et le style des messages). Mais la concrétisation des relations entre deux personnes implique le passage vers des supports plus « intimistes ». Le temps réel (vs. temps différé dans les newsgroups) de l'interaction apparaît comme élément essentiel dans la formation du rapport à l'autre :

En fait si les gens n'ont pas ICQ, c'est vrai que c'est un facteur qui fait que ça restera des relations, ça les freine. Mais c'est vrai que tous les amis que j'ai, ils ont tous ICQ... Parce que l'ICQ permet de parler en direct. Je pense que c'est aussi un *facteur pour se faire des amis, c'est de pouvoir discuter*. Parce que c'est vrai que par mail ou par forum c'est pas très commode quand même. (lycéen, 16 ans)

Nous voyons ainsi se dessiner une typologie des différentes composantes de l'espace de communication *multiforme*, autorisant chacune une forme particulière de rapport à l'autre, marquées par des significations et des contenus différents. Si le site apparaît comme l'espace privilégié de la construction de soi sur le réseau, le forum est le lieu de sociabilité du groupe et de positionnement par rapport aux autres tandis que le mail et l'ICQ définissent des territoires de discussion à deux qui permettent une meilleure connaissance de son partenaire.

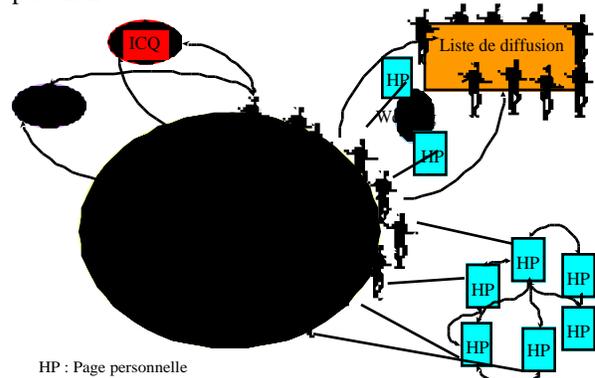


Figure 2 : Espace de communication multiforme

La dynamique de la relation sur internet intègre des passages par des supports divers, des ajustements réciproques, des échanges de paroles, de liens, de fichiers, d'images. De cet ensemble multiforme peuvent naître des groupes à contours plus définis, basés sur des liens forts entre les membres et structurés autour d'un intérêt partagé.

Le forum peut constituer un point de départ non seulement pour des relations amicales, mais aussi pour des réseaux structurés autour d'un centre d'intérêt. L'enchevêtrement de plusieurs groupes avec de nombreux points de passage entre eux nous est apparu comme un des traits intéressants des rassemblements électroniques. En effet, notre étude des personnes actives

sur le forum Cybéria et de leurs inscriptions relationnelles sur internet, nous a amenées à découvrir que nombre de ces individus faisaient également partie d'autres groupements sur le réseau (tel une liste de diffusion sur les avions de la seconde Guerre Mondiale, la communauté des Cyberfilles avec son forum de discussion, le newsgroup des motards...). Peut-être que le *patchwork* présente une image adaptée pour imaginer la coexistence de ces multiples communautés avec les multiples points de contact entre eux.

Et les gens des forums, les relations des forums, alors là c'est des relations des forums, ils ne connaissent pas mes amis. Et... en fait je crois qu'ils font une bande aussi dans les forums. (lycéen, 16 ans)

C'est dans ce contexte que nous devons situer notre réflexion sur les formes communautaires et identitaires à l'oeuvre sur les réseaux électroniques.

Il nous semble important de souligner que la présence d'une communauté structurée sur les forums cybéria n'interdit pas l'existence en même temps d'une logique d'ouverture vers d'autres relations qui dépassent largement son territoire : relations amicales qui évoluent sur d'autres terrains, groupes autour d'un centre d'intérêt, etc. Les forums, « lieu officiel » du groupe des cybériens s'inscrivent donc dans un territoire communicationnel hétérogène. Nous avons observé deux logiques relationnelles : le forum comme ouverture, comme point de départ vers d'autres réseaux et le forum comme espace occupé par un groupe d'habitues avec un esprit du milieu prononcé. Nous allons maintenant nous concentrer sur ce groupe formé par les actifs dans le forum.

Les cybériens : une communauté électronique ?

Le mécanisme d'émergence d'un groupe sur réseau et ses caractéristiques résultent d'interactions entre le cadre qu'impose l'outil et les échanges proprement dits. Comme le rappelait Baym (1995) à la suite d'autres travaux, les caractéristiques d'un groupe sur le réseau dépendent de cinq composantes : le contexte externe (dans notre cas l'environnement Usenet, la culture web), la structure temporelle du groupe (un groupe de discussion offre un espace de discussion continu et asynchrone), l'infrastructure du système (conversation permanente et asynchrone, publique avec de nombreux participants, possibilité de ne télécharger que les articles, auteurs que l'on veut lire), les objectifs du groupe (dans notre cas l'entraide technique), et les caractéristiques des membres du groupe. C'est sur ce dernier point que nous allons insister.

Comme nous l'avons noté plus haut, tout groupe renvoie à un système de références partagé qui définit ses frontières. Pour nous, la distribution spécifique des rôles, les sujets de discussion, les rituels et les valeurs sont des composantes de ce système, que nous allons maintenant examiner, ainsi qu'un autre aspect de la

communauté qui est l'existence de liens personnels et affectifs entre les membres.

Émergence de rôles et de statuts

Une fréquentation régulière des forums montre rapidement qu'un nombre limité d'interlocuteurs occupent des positions importantes dans l'espace public du forum et que certains, principalement ceux qui interviennent régulièrement, ont acquis aux yeux des autres des statuts propres. L'émergence de statuts et de rôles spécifiques au sein d'un groupe semble être une constante sociale, comme le montrent les expériences classiques en psychologie sociale menées par R. Bales. Elles montrent que dans des groupes expérimentaux, des individus qui occupent au départ des positions équivalentes, ont tendance à s'attribuer au fil de l'expérimentation des rôles et des statuts différents. Ceux-ci correspondent à des évaluations faites les uns sur les autres selon plusieurs dimensions : sympathie (effort pour maintenir des relations cordiales et sympathiques), activité (effort pour se mettre en valeur), compétence (effort pour aider le groupe à atteindre ses buts). Ces évaluations dépendent selon Bales du nombre de messages émis et reçus par chacun mais aussi de leur contenu. Les différentes expériences sur la dynamique des groupes montrent l'émergence systématique d'un leader qui concentre les qualités valorisées par les membres.

Les forums offrent un espace « naturel », non expérimental, pour observer les processus de formation et d'évolution d'un groupe et en particulier l'émergence de rôles et de statuts.

Il existe un leader dans le forum. Il participe activement en postant de nombreux messages, et principalement des réponses techniques. Il est reconnu comme leader-expert par ses pairs qui n'hésitent pas à répondre à des questions en renvoyant à son site sur internet, comme dans le message suivant :

message 1⁸ :

Est ce qu'il y aurait une bonne volonté pour me donner la marche à suivre ?

mais attention, avec tous les détails de A à Z.

Je compte sur l'un de vous et vous remercie à l'avance.

message 2 :

Commence donc par aller te ballader là :

<http://perso.cyberia.fr/alpes.speleo/internet/>

Dans la majorité des entretiens, spontanément, les interlocuteurs nous ont parlé de lui comme d'un modèle.

8 Pour préserver l'anonymat des auteurs et faciliter la lecture, nous avons supprimé les en-têtes de messages, les signatures et la reprise des messages précédents et nous avons transformé les noms des sites.

Lui, il a un site où il explique formidablement la marche à suivre pour faire ses pages. (chômeur, 38 ans).
 X qui est notre... enfin qui a été au départ mon guide aussi, parce qu'il a fait un site intéressant sur les pages personnelles (formateur en informatique, 45 ans)

Il répond, en dehors des groupes, à 30 ou 40 messages par jour.... Il est prof. Mais il a une activité débordante cet homme parce qu'il fait de la spéléo, il a encore passé la semaine dernière à la télé... Alors lui, c'est un passionné, non seulement d'internet, mais d'informatique et c'est un prof donc... il a l'art de transmettre ce qu'il sait. Et il aime ça, un professeur enseigne, je crois qu'il fait un peu ça et il le fait avec plaisir, mais bon, je sais pas comment il fait matériellement. Il a réponse à tout, c'est formidable... Il a une vie professionnelle, tu as vu son site ? (retraité, 59 ans).

Lorsqu'il décida de quitter le forum, un abonné rapporte qu'une centaine de messages furent postés pour qu'il reste, ce qu'il fit.

Le leader nous permet d'identifier les facteurs qui contribuent à la mise en place et à la stabilisation des rôles. Il s'agit de la capacité d'entraide qui permet au forum dans son ensemble d'atteindre ses objectifs, de la compétence en informatique, de la capacité relationnelle et enfin de la maîtrise de la langue et de l'humour. Le leader concentre toutes ces qualités ce qui lui donne un statut stable. Sa position sociale (enseignant et spéléologue reconnu) n'est sans doute pas sans lien avec son statut dans le forum.

Dans ce groupe, la personne qui représente le fournisseur d'accès joue le rôle de bouc émissaire. Tout comme le leader, le bouc émissaire renforce la cohésion du groupe. Il concentre l'agressivité et permet de désamorcer les tensions.

Mais l'organisation du groupe ne se limite pas à l'existence d'un leader et d'un bouc émissaire. D'autres personnes occupent des positions dominantes et identifiées par les autres dans le forum, surtout parce qu'elles y sont visibles. Le nombre de messages postés reflète assez bien la position sociale dans le forum. Ceux qui postent le plus de messages sont les plus écoutés, ceux qui obtiennent le plus de réponses, ceux qui sont cités et surtout ceux qui ont une identité clairement reconnues par les autres... Ils se distinguent par des qualités autres que celles du leader. Ainsi, parmi les intervenants les plus réguliers, l'un s'est spécialisé, et les autres le reconnaissent, dans l'esprit critique, l'autre dans le relationnel, un autre dans la plaisanterie.

	Nbre de messages postés	% de messages postés	Nbre de messages postés par jour
l'esprit critique	295	5.3	10 par jour
le bel esprit	158	2.9	5
le jeune	131	2.4	4
le leader	129	2.3	4
le bon grand-père	90	1.6	3

Contrairement à un groupe expérimental qui est constitué d'un nombre fixe de personnes (en général moins de 25), le nombre de participants dans le forum varie au fil du temps. Il existe surtout un grand nombre de lecteurs du forum qui n'interviennent pas mais qui suivent les échanges : les spectateurs invisibles.

Puisqu'il n'y a pas de barrière physique pour empêcher les entrées dans le forum, ce sont des barrières symboliques qui tracent les frontières du groupe. Le processus d'exclusion est la non-réponse. 41 % des messages postés restent sans réponse, 60 % des personnes recensées sur le forum ne sont intervenues qu'une fois en un mois, ce qui signifie qu'il y a des sujets et des individus qui ne sont pas admis dans le groupe. Ces messages sans réponse enfreignent un des principes de base de la conversation : le principe de coopération (Grice, 1975), qui veut qu'une intervention soit pertinente avec le/les sujets admissibles. Et ne pas répondre à une question, c'est rejeter l'autre hors du groupe, mais aussi porter atteinte à sa « face » dans le sens de Goffman (1974), ce qui témoigne de la violence symbolique à l'oeuvre.

Dans les forums se mettent en place des statuts et des rôles spécifiques qui peuvent être en décalage avec la position sociale « réelle ». Autrement dit, le réseau permet à certains d'acquérir un statut que n'offre pas toujours la vie réelle. Nous avons été frappés par le nombre élevé d'étudiants, de retraités et de chômeurs actifs dans le forum. Outre le fait qu'ils ont peut-être moins de contraintes temporelles, l'espace du réseau leur offre la possibilité de se créer un statut plus valorisant que dans le « réel », nous y reviendrons.

Les sujets de discussion

Les sujets de discussion sont révélateurs des centres d'intérêt du groupe et constituent un autre élément du système de référence partagé. Comment et de quoi parle-t-on dans un groupe de discussion ?

Le groupe de discussion offre un espace de conversation permanent avec des entrées et sorties incessantes qui simplifient les ouvertures et les clôtures de messages. En général, un nouveau sujet introduit par un individu, commence par *bonjour* (la Netiquette l'exige) et finit par *merci*, surtout quand il s'agit d'une demande d'aide. Mais une fois qu'un long fil de conversation se déroule, les ouvertures et clôtures se simplifient à l'extrême et la conversation sur le sujet s'éteint d'elle-même par la fin des contributions, sans qu'il y ait aucun marquage.

Pour évaluer les contenus, nous avons analysé les 5635 messages échangés au mois de novembre 1998 avec le logiciel ALCESTE (Reinert, 1993). Celui-ci regroupe les messages ayant un vocabulaire commun sur la base d'une classification hiérarchique descendante et distingue trois catégories de messages. La première, qui correspond à plus des trois quarts des messages, regroupe les messages de type question/réponse technique. On est ici au cœur de l'activité du forum, lieu d'entraide technique pour l'accès aux différents services internet (mail, forum, pages perso, web...). La deuxième grande catégorie de messages (17 %) sont des messages « communautaires », en ce sens qu'ils entretiennent les relations sociales au sein du forum. C'est dans ces échanges que l'objectif affiché du forum est mis entre parenthèses au profit de la vie du groupe. Les messages forment de longues séries d'échanges

courts qui font intervenir un grand nombre de participants. L'humour y occupe une place de choix et ces échanges s'apparentent à des joutes oratoires. On notera que le point de départ est souvent sérieux et qu'il y a très vite une dérive par rapport au sujet initial, comme au début du fil de discussion suivant, qui a donné lieu à 48 messages non pertinents par rapport à la question de départ, mais pertinents pour la vie du groupe :

message 1 :

Le surcoût qu'entraîne l'achat d'un DD ultra wide scsi est-il justifié, par rapport à un simple DD ultra DMA ?
Merci pour vos pertinentes et passionnantes réponses....

message 2 :

Tu es très bien placé pour savoir que le wide mérite un oscar ...

message 3 :

18,5/20 pour celle là.

Tu aurais pu ajouter que la nature en a horreur...

Enfin la dernière catégorie de messages (9 % environ) rassemble les messages des internautes militants qui se mobilisent contre leur fournisseur d'accès et contre France Telecom. Une première tentative de grève (pas de connexions pendant 24h) le 18 octobre a été abandonnée suite à une rencontre avec la direction de Cybéria. En revanche, une seconde mobilisation s'est soldée par une baisse du trafic sur le réseau le 13 décembre de l'ordre de 10 %. L'activité aurait baissé de 70% sur les forums Cybéria. Les forums sont le lieu idéal d'émergence et d'organisation de mouvements revendicatifs, qui, s'ils prennent place dans un espace virtuel, ont des conséquences réelles bien tangibles (réparation par Intel du défaut de la puce pentium, proposition d'une nouvelle offre tarifaire pour les internautes en 1997...). Dans cette troisième catégorie de messages, les auteurs indiquent clairement dans leur signature leur mobilisation en donnant l'adresse du site de l'association, le plus souvent il s'agit de l'ADIM (Association des Internaute Mécontents). Tous les messages ne portent pas sur la grève, on a aussi des messages « communautaires », par exemple pour fêter des anniversaires, mais ils n'impliquent pas les mêmes acteurs que la catégorie précédente.

Nous avons vu qu'il pouvait y avoir des décalages entre le statut occupé dans le « réel » et le statut sur le réseau, ainsi tels membres importants de l'ADIM occupent des positions sociales moins valorisantes en étant au chômage, divorcé... Mais quand on étudie les cercles de relations qui se forment (qui parle à qui dans les échanges de la seconde et troisième catégorie), les déterminants sociaux classiques refont surface. Nous n'avons que des informations partielles sur les positions sociales des acteurs à partir des entretiens et questionnaires, mais avec le peu que nous savons, nous voyons que le capital économique et culturel des auteurs de messages de type « communautaire » est beaucoup plus élevé que celui de type « mobilisation ». Les indices de position sociale sont peu nombreux pour les internautes, car beaucoup ne dévoilent leur situation (âge, situation professionnelle...) ni dans leur page personnelle, ni dans les forums, mais il est un indice qui acquiert un statut tout à fait décisif, c'est la maîtrise

de la langue écrite. Parlent entre eux ceux qui ont un même degré de maîtrise de la langue.

Les participants ont une triple attente à l'égard du forum. C'est à la fois un lieu de ressources techniques, un lieu de sociabilité et un moyen de pression collective. On comprend qu'en satisfaisant ces trois types d'attentes, le forum suscite une forme d'attachement et de fidélisation au groupe assez importante.

Relations personnalisées entre les membres

Comme nous l'avons souligné plus haut, les liens personnels, directs et affectifs différencient fondamentalement une communauté de la société ou du groupe.

Nous porterons notre attention sur les relations qui lient les cybériens sur le forum. Le forum constitue-t-il un lieu de passage anonyme, un moyen d'obtenir des informations sur des questions techniques ou un lieu investi par des liens de sociabilité, un « third place » (Oldenbourg, 1989) comme espace privilégié d'une communauté électronique ?

Le forum cybéria que nous avons étudié est voué a priori à des buts utilitaires d'aide technique sur internet. Loin d'être uniquement une ressource d'information, il devient un lieu habité, un lieu de convivialité et de rencontres entre les habitués où l'humour et les plaisanteries sont de mise :

C'est convivial, maintenant on se connaît tous plus ou moins.
(chômeur, 38 ans)

Comme c'est le cas dans d'autres communautés sur internet, les rapports entre les cybériens actifs dépassent largement la transmission de l'information et constituent un réseau de relations personnalisées et durables. Ces acteurs ont la conscience d'appartenir à un groupe, évoqué sur un registre plus affectif, que rationnel :

On est un petit groupe, on a de bonnes affinités. (chômeur, 38 ans)

La nature des liens entre les cybériens actifs peut être comparée aux relations qui unissent les habitués d'un café. Tout en restant derrière les écrans de leurs ordinateurs, les cybériens ne sont pas anonymes sur le forum. A travers la régularité de leur fréquentation, le partage du temps et de l'espace du forum, ils arrivent à se connaître les uns les autres.

On peut dire que certaines relations deviennent assez personnalisées. Ça fait maintenant un an que je suis sur internet et ça fait vraiment 6-8 mois que je suis sur les news régulièrement.
(formateur en informatique, 45 ans)

Mais bon on arrive quand même au fil des mois à cerner un peu les individus. (retraité, 59 ans)

Le sentiment d'appartenance à un groupe est repérable aussi dans la manière dont les cybériens évoquent les nouveaux arrivés ou les membres d'autres forums français en soulignant les différences. Pour pouvoir comprendre et participer à la vie de la communauté, les nouveaux doivent s'initier à ses rituels, ses formes de convivialité et ses codes :

Mais il y a beaucoup de nouveaux aussi.. C'est vrai que pour la personne qui arrive pour la première fois, si elle nous voit plaisanter entre nous, elle va dire : « oh là là, qu'est ce que

c'est ? » (rires). Faut dire aussi... faut bien regarder, on met justement des smileys, vous savez ce que c'est ? (chômeur, 38 ans)

Le réseau de relations est concrétisé dans les échanges dans les forums, par mail et par ICQ, mais aussi dans la rubrique « liens » des sites personnels, qui sert souvent à afficher le réseau d'amis sur internet. A travers les interviews, nous avons pu confirmer cette intuition et accéder à un ensemble de normes qui gère l'échange des liens. L'affichage d'un renvoi vers un autre site signifie pour les cybériens qu'ils l'apprécient, même s'il n'est pas directement lié à leurs sujets, qu'ils ont ou ont eu une correspondance avec son auteur, qu'ils ont son accord et que cet acte est réciproque.

Les liens [sur mon site], ce sont des gens avec qui je suis en permanente liaison, par mail ou par forum. Et tous les gens dans mes liens, ce sont des gens du forum. (chômeur, 38 ans)

Soit ces gens-là ont mis un lien vers mon site et à ce moment-là j'en mets un dans mon site par politesse, quand ce sont des particuliers. Soit c'est l'inverse. Et ça c'est... c'est des liens « amis ». (lycéen, 16 ans)

Les liens dans les sites constituent donc un accès spécifique vers les réseaux de relations sur internet.

L'existence d'une distribution des rôles et des statuts, d'un ensemble de règles de comportement et de valeurs reconnues et d'un réseau de relations personnelles et régulières autour des affinités représentent pour nous autant de marques d'une structure communautaire.

Une enquête (Roberts, 1998) auprès d'une centaine d'intervenants dans 30 newsgroups anglophones semble montrer qu'il existe, pour une majorité des participants, un sentiment d'appartenance à la communauté constituée par le newsgroup, et que celui-ci débouche aussi sur des relations interpersonnelles (39 % déclarent s'être fait au moins un ami dans le groupe).

Il semble y avoir un écart entre la manière dont les actifs d'un forum vivent leurs échanges dans le groupe et la perception plus globale de la qualité des échanges sur le réseau. Dans notre enquête en ligne, il apparaît que les relations sur le réseau sont perçues comme étant plus impersonnelles et anonymes que les relations en face à face. Elles suscitent moins d'engagement, sont moins contraignantes, et offrent par conséquent davantage de liberté. Mais à être trop désincarnées, elles perdent aussi leur valeur. Nous rejoignons ici les observations faites par Josiane Jouet sur les Axiens, une communauté sur Minitel : « Il y a homologie entre l'immatérialité de l'échange et la superficialité des relations sociales » (Jouet, 1989, p. 65).

Peut-on dire qu'une faible frange de participants dépasse ce constat de superficialité ?

Rites, règles et valeurs en vigueur dans le forum

Le groupe existe à travers l'échange de messages, mais aussi à travers des rituels. Il existe deux sites communautaires : le Trombinoscope qui rassemble les photos des membres actifs et le site des Z'anniversaires. Le Trombinoscope, site animé par un abonné, comprend 293 photos de cybériens à ce jour. Un montage photo numérique visualise le groupe, alors que ces personnes

ne se sont jamais rencontrées en dehors de l'espace d'internet.

Le site des Z'anniversaires, créé par un autre abonné, indique la date des anniversaires des membres du même groupe. Un des rituels consiste à poster un message de félicitations dans le forum aux dates des anniversaires. Ces messages peuvent donner lieu à un fil de discussion assez long (40 messages pour l'anniversaire du « jeune »).

Ces sites jouent un rôle central pour affirmer le sentiment d'appartenance au groupe et créer des liens entre les participants :

Si quelqu'un veut voir quelle tête a un tel, il va voir s'il a une page perso sur tel thème. Et puis bon, il va voir et ça peut créer des liens. (retraité, 59 ans, responsable du Trombinoscope)

Les Z'anniversaires c'est plus récent [que le Trombinoscope], (...), mais les gens, bon, on leur souhaite leur anniversaire, mais disons que ça rend plus convivial et les gens ça les rapproche un peu plus, quoi. Ça crée un groupe quand même. (retraité, 59 ans, responsable du Trombinoscope)

A côté de ces rituels de visualisation du groupe et de renforcement du sentiment d'être ensemble (regroupement des photos, des dates d'anniversaires des cybériens, procédures de célébration des anniversaires dans le forum), il existe des rites d'initiation. D'une manière générale, l'entrée dans le groupe implique une période préalable d'acculturation qui passe par l'observation des pratiques. Il faut avoir été un observateur invisible avant de pouvoir intervenir. Ces rites sont explicités dans les cas de non-respect :

Disons que j'avais envoyé la première fois un message avec un petit peu d'embellissement, on m'a dit qu'il y avait la fameuse Netiquette à respecter. Donc je l'ai respectée. *Et puis on m'a demandé de lire d'abord tous les messages avant d'apporter de l'eau au moulin.* Et c'est vrai que j'atterrissais un peu comme les cheveux sur la soupe. *Il y un apprentissage à faire aussi. On ne débarque pas sur un newsgroup comme ça. On n'intègre pas un groupe comme ça. Il faut faire connaissance (...)* je dirais dans des groupes qui sont déjà formés on s'approche, on écoute d'abord ce qui se dit et puis si on a une information qui peut être intéressante – là on peut développer mais pas avant. (formateur en informatique, 45 ans)

Nous voyons que le rite d'initiation consiste dans l'intériorisation d'un certain nombre de règles comme le respect de la Netiquette, l'interdiction de poster en HTML, la pertinence du sujet du message pour le groupe.

L'observation des échanges sur le forum met en évidence un ensemble de valeurs concrétisées par des règles articulées autour de la participation, de la compétence et du principe de réciprocité.

Pour faire partie du groupe, et être reconnu comme membre actif, certaines règles, explicitées quand il leur est fait violence, doivent être respectées. L'une d'entre elles est la participation : pour être membre actif des newsgroups, il faut intervenir régulièrement.

Tout comme la maîtrise technique, l'expertise dans un domaine, est une valeur reconnue. Les bons sites ne sont pas des sites généralistes mais des sites pointus, à travers lesquels leurs auteurs peuvent revendiquer la maîtrise d'un champ.

Si la maîtrise technique et celle d'un sujet peuvent être une des conditions de la reconnaissance sur le réseau. La

mise en scène de soi sur le réseau passe par l'écrit électronique et la mise en forme des sites. La maîtrise de la langue et la présentation formelle des sites sont quasiment les seuls indices dont dispose le visiteur pour se représenter l'auteur. L'écrit et le visuel acquièrent donc une valeur importante. Sur le forum, certaines discussions tournent d'ailleurs à la joute oratoire.

La maîtrise de la langue comme caractéristique du leader dans des situations de communication médiatisée par les ordinateurs a été constatée dans d'autres recherches (Paccagnella, 1997, p.10).

L'affichage de l'excellence technique, l'expertise dans un domaine et la maîtrise de la langue sont trois composantes utilisées séparément ou conjointement par les acteurs pour asseoir leur position sur le réseau.

Le réseau défend la logique du don, associée à un refus de la logique marchande. En témoigne dans les forums le rejet systématique des messages à caractère commercial ou publicitaire, y compris des messages trop insistants de promotion des sites personnels par leurs auteurs.

L'esprit d'entraide est fortement valorisé : certains n'hésitent pas à indiquer qu'ils ont fait leur site pour « rendre service », d'autres interviennent dans les forums pour « aider les personnes en difficulté ». L'esprit de partage est mobilisé dans les justifications des internautes : « pour partager mes découvertes, bref par pur altruisme », « Parce que mon site n'est pas le seul au monde et que d'autres parlent bien mieux que moi d'un sujet donné ».

Il s'agit bien d'entraide et d'échange et non pas de don. La réciprocité est de mise. Nous avons vu ce principe de réciprocité à l'œuvre dans les échanges de liens hypertexte : les liens ont été inclus « pour remercier les gens qui m'ont aidé à promouvoir mes sites », « par solidarité pour ceux qui l'avaient fait pour moi »...

Si le discours sur l'entraide est très présent, on peut s'interroger sur sa mise en pratique. Le nombre de problèmes techniques qui n'obtiennent pas de réponse est particulièrement élevé. Comme nous le disait un internaute très actif, « pour que je t'aide, il faut que tu l'aies mérité », c'est-à-dire que l'autre aie fait l'effort de se mettre à niveau, de rechercher l'information, de connaître les codes relationnels...

Il existe un fort décalage entre l'image de soi que l'on cherche à donner et la réalité de la pratique, très élitiste : la minorité active reste fermée sur elle-même.

Conclusion

Le groupe des cybériens actifs sur les forums présente les caractéristiques d'une communauté électronique, telle qu'elle a été définie au début de ce texte. Les cybériens partagent un savoir concernant les comportements et les sujets légitimes dans le groupe, la distribution des rôles, les rituels et les valeurs. Ce système de référence commun marque les frontières du groupe et implique des procédures d'initiation des nouveaux membres. Dans un espace qui soi-disant permet de dépasser les

barrières sociales traditionnelles liées à l'apparence physique, à la position sociale, à l'âge, au sexe... un marqueur social tout aussi puissant reprend toute sa place : la langue.

Le groupe des cybériens actifs existe à travers ses rencontres régulières dans l'espace du forum, mais aussi par les réseaux de relations interpersonnelles, actualisés dans d'autres cadres comme le mail ou l'ICQ et visibles dans la rubrique des liens sur les pages personnelles.

L'étude des pratiques de communication des cybériens révèle une tendance à la spécialisation des différentes composantes de l'espace de communication. Ainsi, si le forum apparaît comme le lieu de visualisation du groupe, le site personnel est l'espace privilégié de présentation de soi tandis que le mail et l'ICQ sont mobilisés dans le cadre des relations duelles suivies. Les processus de mobilisation et de circulation entre ces différents espaces font partie du savoir commun du groupe.

Cette enquête sur les cybériens soulève une série de questions complémentaires : la construction sociale des différents cadres participatifs sur internet ; l'émergence d'une définition commune de la situation de communication et des structures du savoir partagé ; la mobilisation des ressources du réseau dans la mise en scène de soi et le rapport à l'autre ; les « passages » entre la vie sur le réseau et la vie « réelle » pour n'en mentionner que quelques unes.

Bibliographie

- Bales, R. F. (1958, 1970). « Rôles centrés sur la tâche et rôles sociaux dans des groupes ayant des problèmes à résoudre ». In A. Lévy (Ed.), *Psychologie sociale, textes fondamentaux* (pp.263-277). Paris : Dunod.
- Baym, N. K. (1995). « The Emergence of Community in Computer-Mediated Communication ». In Jones, Steven G. (Ed.). *CyberSociety : Computer-Mediated Communication and Community*. London: Sage, 1995, p. 138 - 163.
- Bensaude, A. (1998). « Supervision des flux d'échanges d'informations dans les forums électroniques ». In N. Guéguen & L. Tobin (Ed.), *Communication, société et internet* (pp. 87-104). Paris : L'Harmattan.
- Fornel, M. de. (1989). « Une situation interactionnelle négligée: la messagerie télématique », *Réseaux* N°38, p.31 - 49
- Goffman, E. (1956). *The Presentation of Self in Everyday Life*, Harmondsworth: Penguin
- Goffman, E. (1963). *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*, N.Y.: The Free Press
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit
- Jouet, J. (1987). *La sociabilité télématique*. In *Communication et Langages*, 1987, N°72, pp.78-87
- Jouet, J. (1989). « Une communauté télématique. Les axiens », *Réseaux*, décembre 1989, N°38, pp. 49-66

- Kollock, P. , Smith, M. (1994). « *Managing the Virtual Commons : Cooperation and Conflict in Computer Communities* ». [Online]. Available : <http://netscan.sscnet.ucla.edu/csoc/papers/virtcomm/Virtcomm.htm> [1998, December, 9]
- Nisbet, R. (1984). *La tradition sociologique*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Oldenbourg, R. (1989). *The Great Good Place*. New York : Paragon House.
- Paccagnella, L. (1997). « Getting the Seats of your Pants Dirty : Strategies for Ethnographic Research on Virtual Communities », *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3 (1) 6. [Online]. Available : <http://www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue1/paccagnella.html> [1998, December 18]
- Reid, E. (1991). *Electropolis : Communication and Community on internet Relay Chat*. Honors Thesis, University of Melbourn. [Online]. Available : <http://www.ee.mu.oz.au/papers/emr/electropolis.html> [1998, November, 10]
- Reinert, M. (1993). «Les «mondes lexicaux» et leur logique». *Langage et société* (pp.5-39). Paris : Maison des Sciences de l'Homme, n°66, p. 5-39.
- Robert, T. L. (1998). « Are newsgroups virtual communities ? » In Proceedings of CHI 98, New-York : ACM Press, p°360-367.
- Schutz, A. (1962). *Collected Papers, vol.I : The Problem of Social reality*. The Hague : Martinus Nijhoff.
- Schutz, A. (1976). *Collected Papers, vol.II : Studies in Social Theory* (4th printing). The Hague : Martinus Nijhoff.
- Simmel, G., (1981). *Sociologie et épistémologie*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Turkle, S. (1996). « Virtuality and its Discontents : Searching for Community in Cyberspace », *The American Prospect* 24, 50-57. [Online]. Available : <http://epn.org/prospect/24/24turk.html>. [1998, December, 18].
- Velkovska, J. (1997). *Formes de sociabilité sur les réseaux électroniques*. Mémoire de DEA. Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, Paris.
- Whittaker, S., Terveen, L., Hill, W., Cherny, L. (1998). « The dynamics of mass interaction ». In Proceedings of CSCW98, New-York : ACM Press.