

Les pratiques de « réseautage en ligne » sur les réseaux socio-numériques professionnels

Julien Mésangeau

Rattachement pour la recherche : membre associé du laboratoire GERIICO, Université Lille 3
ATER, UFR DECCID, département INFOCOM, Université de Lille 3

Coordonnées : mesangeaujulien@yahoo.fr - 06.47.97.66.40

Résumé : ma contribution consiste à revenir sur le processus de construction et les résultats obtenus lors de ma thèse de doctorat de sociologie, soutenue le 11 décembre 2012. Je compte revenir sur la construction de mon enquête principale, conduite auprès de membres d'un groupe d'anciens élèves de l'IEP de Paris ; groupe hébergé sur le réseau socio-numérique LinkedIn.fr. Je souhaite également détailler et défendre deux résultats. Le premier résultat est une typologie des figures du réseautage en ligne. Trois types de pratiques ont été identifiés. Le NetMining, qui relève d'un usage exploratoire du site et où l'utilisateur cumule de nombreux contacts. Le NetWorking où l'utilisateur sélectionne des relations sur la base de critères précis. Le NetSticking où l'utilisateur reproduit en ligne un réseau personnel basé sur la confiance. Le second résultat produit par notre enquête est un dispositif d'étude des pratiques de réseautage. Il associe des techniques de visualisation de graphes et analyses d'entretiens semi-directifs. Ces graphes permettent de retraduire certains usages des outils de communication exploités quotidiennement par les anciens de l'IEP de Paris qui furent rencontrés. L'enjeu était de proposer une illustration possible de la matérialité des réseaux interpersonnels.

Mots clefs : réseautage en ligne, réseaux socio-numériques, graphe, régimes d'engagement, réseaux sociaux

Axe : Pratiques numériques – Réseaux sociaux et réseaux virtuels

1. Revue de littérature

Les réseaux socio-numériques professionnels, tels que LinkedIn, Viadeo ou encore Xing, sont peu étudiés dans la littérature. Par extension, leurs usages restent largement méconnus. Pourtant, de nombreux discours accompagnent et qualifient aujourd'hui ces derniers. Les injonctions à l'usage sont nombreuses, formulées par le Pôle Emploi, l'APEC et de nombreux cabinets de consultants. Ces acteurs proposent leurs définitions du « bon usage » de ces outils. Leurs injonctions visent à définir une norme : le *réseautage en ligne*, ce qu'il est, ce à quoi les utilisateurs de réseaux socio-numériques (ci-après RSN) doivent aspirer. Nous avons donc souhaité investir cet objet - le *réseautage en ligne* des professionnels utilisateurs de RSN. Si la littérature traitant des usages de RSN professionnels est rare, celle relative aux usages des RSN non professionnels (Facebook, MySpace) est quant à elle abondante. Le premier enjeu de cette recherche doctorale fut de comprendre quels cadres théoriques et méthodologiques sont exploités pour approcher ces usages.

Etudier les usages des RSN : une division du travail intellectuel à interroger

Au terme de notre revue de littérature, nous avons constaté qu'une division du travail intellectuel structure les recherches conduites sur les RSN. Certaines recherches reposent sur l'analyse des structures des réseaux de contacts créés en ligne. Ces structures sont analysées indépendamment de leurs conditions sociales et techniques de production. Par ailleurs, il est rare que ces travaux soient accompagnés d'un travail de déconstruction des catégories imposées par les outils étudiés. Essentiellement produits par des spécialistes de la science informatique, l'objectif visé par ces différents travaux est de perfectionner les outils d'analyse des « grands réseaux d'utilisateurs » (Backstrom et al., 2006 ; Ahn et al., 2007 ; Ferrara, Fiumara, 2011). D'autres recherches mobilisent des thèses empruntées à l'interactionnisme ou à la nouvelle sociologie économique afin d'approcher les usages des RSN. Ces recherches vont par exemple faire référence au travail d'Erving Goffman (Boyd, 2001 ; Donath, Boyd, 2004 ; Lampe et al., 2007 ;

Coutant, Stenger, 2010), où l'analyse des pratiques de constitution et d'entretien du profil d'utilisateur est abordée en tant que « *présence continue de l'acteur en face d'un ensemble déterminé d'observateurs influencés par cette activité* » (Goffman, 1973 : 29). Ces recherches vont également renvoyer aux travaux de Robert Putnam (2000), et consistent à étudier les propriétés du *capital social* constitué sur les RSN. Ellison et al. (2007, 2008), ou encore Steinfield et al. (2009), proposent ainsi d'approcher les usages de Facebook en tant que travail d'élaboration d'un capital social, où le *bonding social capital*, composé de personnes proches offrant un soutien émotionnel et financier à l'utilisateur, s'oppose au *bridging social capital*, regroupant les connaissances (*acquaintances*) pouvant relayer des informations favorisant l'insertion de l'individu dans divers types d'association (association d'étudiants par exemple).

2. Hypothèses

Notre objectif a donc été, dans un premier temps, d'étudier les structures des relations créées en ligne par les professionnels utilisateurs de RSN. Dans un second temps, nous avons cherché à construire un cadre méthodologique et théorique pouvant également intégrer l'analyse des usages des outils de communication mobilisés pour gérer ces relations. Nos problématiques de recherche furent les suivantes : A quoi correspondent les *pratiques de réseautage en ligne* des utilisateurs de RSN professionnels ? Quelles sont les propriétés matérielles des relations interpersonnelles constituées sur ces outils ? Cette enquête, et ses résultats, reposent sur un principe d'induction. Aussi, c'est au terme de notre recherche, et non en amont, que nous avons pu identifier des pratiques, puis les résumer dans une typologie. Nous n'avons donc pas cherché à vérifier des hypothèses.

3. Méthodologie

Notre terrain d'enquête principal a été une population d'anciens membres de Sciences Po Paris, réunis sur LinkedIn dans un groupe nommé « Sciences Po Paris Alumni » (ci-après SPPA). Cette enquête consista, dans un premier temps, à reconstituer puis analyser la structure des relations existants entre 1101 utilisateurs appartenant à ce groupe (la population totale était alors de 2700 membres). Nous avons, dans un second temps, rencontré vingt-deux membres de ce groupe. Ces entretiens étaient divisés en plusieurs étapes ; deux nous semblent notables.

La première a consisté, pour le répondant, à interpréter un graphe représentant son réseau de contacts membres de SPPA. Ce moment était propice à la découverte des modes de lectures employés par les interviewés lorsqu'ils sont confrontés à une représentation « *en réseau* » de leurs listes de contacts. Certains utilisateurs mobilisaient un vocabulaire emprunté à la sociologie des réseaux sociaux. À ce titre, les concepts de Mark Granovetter (*liens forts* et *liens faibles*) furent souvent retrouvés. D'autres utilisateurs adoptaient une démarche davantage descriptive, et cherchaient à raconter l'histoire propre aux relations existantes entre leurs contacts, sans pour autant fournir d'explication sur la structure de ce réseau. Par cet exercice, nous avons cherché à mettre les utilisateurs en situation d'épreuve. Lors de ces moments, il est possible de noter quels cadres de références sont mobilisés pour donner un sens à leurs pratiques. Nous pensons qu'en laissant les répondants mobiliser une démarche d'explicitation non dirigée – allant de l'écriture sur les graphes à une démonstration purement rhétorique – nous pouvons entrevoir les différentes manières qu'on les utilisateurs de RSN professionnels de rationaliser leurs propres usages.

La seconde étape notable de l'entretien a consisté en un questionnaire à « *générateurs de noms* », dispositif central de l'analyse de réseaux sociaux hérité des travaux du psychosociologue Jacob Moreno (Moreno, 1934). Quelques variations importantes sont à noter. Plutôt que de citer les noms de leurs contacts en fonction des types de ressources qui pourraient être échangés – ceci étant le type d'information recueilli

avec un « générateur de nom » classique (McCallister, Fisher, 1978 ; Lin, Dumin, 1986) - les utilisateurs devaient donner une description précise des modes de communication développés avec une partie de leurs contacts LinkedIn (échantillon de 10 individus sélectionnés aléatoirement). La finalité d'un tel procédé était de recueillir diverses informations portant sur les modes de communication partagés avec certains membres de SPPA, allant de la fréquence des échanges aux médias utilisés. Notre objectif a été, d'une part, de cartographier les médiateurs que les interviewés mobilisent pour communiquer avec leurs multiples cercles d'appartenance et, d'autre part, de représenter et analyser les entrelacements de ces cercles et des outils de communication mobilisés.

4. Résultats : les *figures du réseautage en ligne* et la *configuration médiatique*

Les résultats notables de cette recherche sont au nombre de deux. Le premier apport de cette thèse a été de retravailler la notion de *réseautage en ligne* à partir des expériences des utilisateurs. Nous avons pu regrouper les pratiques des utilisateurs rencontrés en trois catégories : le NetMining, le NetWorking et le NetSticking. Le second apport est une notion – la *configuration médiatique* - visant à questionner les usages des RSN depuis une posture mêlant les apports de sociologie des réseaux, la sociologie des usages et des Sciences de l'Information et de la Communication. Cette notion est, nous allons le voir, une méthode d'analyse des propriétés sociales et techniques des relations créées sur les différents outils de communication par les professionnels que nous avons rencontrés.

4.1 Les figures du réseautage en ligne : NetMining, NetWorking, NetSticking.

L'étude des usages des membres du groupe SPPA a permis de mieux comprendre ce qu'est le *réseautage en ligne*. Trois catégories réunissant des pratiques similaires ont été induites de nos échanges avec les membres du groupe SPPA.

La première catégorie a été nommée NetMining, et réunit les pratiques de mise en contact où le RSN va principalement être employé afin de cumuler les relations créées sur ce dernier. Ces pratiques reposent sur le pari que tout utilisateur, dans une certaine limite, peut avoir une utilité, offrir une opportunité inattendue. Les relations développées dans le cadre du NetMining ne contiennent ni intimité, ni réciprocité, ni émotion partagée. Tout au plus, elles se résument aux quelques secondes nécessaires pour répondre à l'invitation à entrer en contact. Cette catégorie regroupe ainsi des usages s'apparentant à l'exploration curieuse décrite par Nicolas Auray (2007, 2011), une exploration « *non déterminée* » reposant sur un « *état de disponibilité* » vis-à-vis d'un « *objet inconnu rencontré sur un terrain familier* » (Auray, 2011 : 331). Le terrain familier correspondant ici aux masses de contacts constituées au fil des invitations acceptées sans distinction, l'objet inconnu étant l'opportunité qui se présente à l'utilisateur

La seconde catégorie a été nommée NetWorking, mot galvaudé que nous employons à dessein pour désigner les pratiques de sélection des relations qui relèvent d'une rationalité instrumentale. Qu'ils soient inconnus et suivis par l'utilisateur qui exploitera le fil d'actualité du site de réseau social, ou rencontrés par le biais d'amis communs, les contacts sont ici sélectionnés en raison d'une caractéristique particulière. Dans ce cadre, l'exploration des réseaux de relations visibles sur LinkedIn permet aux utilisateurs de se faire une idée des contacts et « *contacts de contacts* » sur lesquels se reposer en cas de besoin. Nous avons également pu noter que si les pratiques de NetMining reposent sur une collecte extensive de contacts, les pratiques de NetWorking supposent la mise en relation avec des individus choisis avec circonspection. Du point de vue des autres médias utilisés pour échanger avec les contacts créés sur LinkedIn, le Networking repose sur une articulation très fine de différents instruments. Dans de nombreux cas, nous retrouvons un couplage entre deux outils : le RSN d'abord, permettant de capter les relations, la messagerie électronique professionnelle ensuite, qui permet de construire une relation de confiance et, éventuellement, un

partenariat débouchant sur une embauche ou une collaboration.

La troisième catégorie a été nommée NetSticking. Elle regroupe des pratiques de mise en relation où ce sont principalement des proches qui vont être invités sur les RSN. En effet, dans cette troisième catégorie, les utilisateurs ne choisissent pas leurs contacts en fonction du critère de l'utilité. Dans le NetSticking, les contacts sont retrouvés sur le réseau LinkedIn, car pour reprendre les mots employés par plusieurs interviewés, ils ont « *toujours fait comme ça* ». L'entrée en relation sur LinkedIn renforce une proximité entre personnes proches. Les invitations n'y sont pas le fruit d'un travail de planification, mais s'inscrivent plutôt dans une continuité, « *dans un arrangement intime de choses et de gens qui viennent ensemble, sanctionné par [l'] absence de surprise devant le déroulement [des événements]* » pour reprendre les mots de Laurent Thévenot (Thévenot, 2006 : 104).

Comment étudier ces pratiques ?

Les propriétés des relations médiatisées ne sont pas figées. D'un médium à l'autre, le meilleur ami devient collaborateur, les rythmes d'interactions varient également, tout comme la façon dont les individus interagissent. D'un médium à l'autre, l'utilisateur décrit par exemple des pratiques de NetWorking ou des pratiques de NetSticking, et conservent pourtant les mêmes relations. Ce constat est somme toute banal, mais interroge la capacité de cette typologie des *figures du réseautage en ligne* à décrire la richesse des pratiques des individus. Comme le note Michel Grossetti dans une contribution discutant les thèses développées par Thévenot dans *L'action au pluriel* : « *la même forme sociale, une relation interpersonnelle, est susceptible d'être prise dans des régimes différents. Elle n'en continue pas moins de fournir aux protagonistes des appuis constitués au fil des interactions successives et qui contribuent à cadrer celles-ci* » (Grossetti, 2011 : 5). Nous avons défini une notion, la *configuration médiatique*, pour étudier de tels phénomènes. Elle repose sur un principe simple, consistant à croiser les points de vue d'utilisateurs sur des expériences communes puis à articuler leurs récits à l'aide de différents graphes. Ces derniers représentent leurs réseaux de contacts d'une part, et les médias exploités pour interagir avec ces derniers d'autre part.

4.2 La configuration médiatique

La *configuration médiatique* est notre conclusion, s'étalant sur un chapitre entier, où nous cherchons à proposer une lecture particulière des usages des RSN professionnels et, secondairement, de plusieurs autres outils de communication exploités pour échanger (Twitter, Facebook, Viadeo, téléphone mobile, messageries électroniques privées et professionnelles). Elle repose sur l'analyse comparée des expériences des membres d'une clique d'utilisateurs membres du groupe SPPA ; cinq individus étant tous en relations. Nous l'avons définie comme le moyen d'analyser conjointement un « *réseau personnel d'un individu et les médias qui concourent à la création, la reproduction et la pérennité de ce réseau* ». Cette *configuration médiatique* a un rôle précis, celui d'approcher les relations médiatisées sous l'angle de leurs matérialités, et de proposer une alternative à l'analyse de la « force » du lien. Cette alternative nous paraît utile car la mobilisation des thèses de Granovetter relatives à la force des liens (Granovetter, 1973) se fait généralement au détriment de l'analyse des propriétés matériels des réseaux interpersonnels (Haythornthwaite, 2002 ; Boase et al., 2006).

Nous avons pu poser diverses observations suite à l'analyse des *configurations médiatiques* de plusieurs membres du groupe SPPA. Il est notamment difficile de démêler les rôles des médiations humaines et techniques dans la définition des relations interpersonnelles car il y a une entre-définition des relations par les médias et des médias par les relations. Un groupe d'amis peut, par exemple, être décrit à partir des propriétés du médium qui l'héberge (« *moi et mes amis sommes des hyperconnectés* », « *on a une norme de retweet* »). Dans ces récits, les frontières départageant les propriétés des relations interpersonnelles, des individus et des médias, sont ténues.

Références

- Auray, N., Les technologies de l'information et le régime exploratoire. In : Van Andel P. et Boursier, D. (2011), *La sérendipité. Le hasard heureux*, Paris: Hermann.
- Boullier, D., Ghitalla, F. (2004). *Le web ou l'utopie d'un espace documentaire*. In : Information Interaction Intelligence, 2004, Vol. 4, n°1.
- Burt, R. (2005). *Brokerage & Closure: an introduction to social capital*, Oxford: Oxford University press.
- Coutant, A. (2010). *Les réseaux socionumériques : un objet de recherche propice à l'interdisciplinarité*. In : Actes du colloque SFSIC - Congrès 2010, Dijon, co-organisé par la SFSIC et le CIMEOS EA 4177. Page 35
- Coutant, A., Stenger, T. (2010) . *Analyse structurale des réseaux sociaux, netnographie, ethnologie des communautés en ligne... Comment étudier les réseaux socionumériques ?* In : Actes du colloque de l'Association internationale des sociologues de langue française, 2010.
- DiMicco J., Millen D., Geyer W., Dugan C., Brownholtz B., Muller M. (2008). *Motivations for social networking at work*. In: CSCW'08, November 8–12, San Diego, California, USA.
- Donath, J., Boyd, D. (2004). *Public display of connections*. In: BT Technology Journal. Vol. 22, n°4.
- Ellison Nicole, Steinfield Charles, Lampe Cliff (2011), *Connection strategies: Social capital implications of Facebook-enabled communication practices*, in *New Media and Society*, 13: 873
- Ellison, N., Steinfield, C., Lampe, C. (2007). *The benefits of Facebook "friends:" Social capital and college students' use of online social network sites*. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12 (4).
- Ferrara, E., Fiumara, G., (2011). *Topological Features of Online Social Networks*. In: *Communications in Applied and Industrial Mathematics*.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. la présentation de soi*. Paris : Les éditions de minuit.
- Granovetter, M. (1973). *The Strenthg of Weak Ties*. In : *The American Journal of Sociology*, Vol. 78, n°6, pp. 1360-1380
- Grossetti, M. (2011). *Les ressources de l'activité sociale*. In : *SociologieS*, mis en ligne le 06 juillet 2011.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. NYC: Simon & Schuster.
- Steinfeld, C., DiMicco, J., Ellison, N., Lampe, C. (2009). *Bowling Online: Social Networking and Social Capital within the Organization*. In: In Proceedings of the Fourth International Conference on Communities and Technologies. C&T '09. ACM, New York, NY, 245-254
- Thévenot, L. (2006). *L'action au pluriel : sociologie des régimes d'engagement*. Paris : La découverte.
- Van Andel P. et Bourcier, D. La sérendipité, de la fiction à la science. In: Van Andel P. et Bourcier, D., (2011), *La sérendipité. Le hasard heureux*. Paris: Hermann.
- Wellman, B., Boase, J., Chen, W. (2002). *The Networked nature of community: online and offline*. In: IT&T Society. Volume 1, pp. 151-165.