

Dumez Hervé (2008) "L'ethnographie virtuelle : reconstituer le contexte des interactions en ligne", notes du séminaire de Anca Metiu, 3 avril 2008, *Le Libellio d'Aegis*, volume 4, n° 1, printemps, pp. 39-43

Sommaire

1

Comment l'individualisme méthodologique rend-il compte des règles ?

R. Boudon

14

Compte rendu du débat de R. Boudon

J.-B. Suquet

18

Règles de gestion, outils, organisation

J.-C. Moisdon

27

Compte rendu du débat de J.C. Moisdon

J.-B. Suquet

RAISONNANCES

32

Trois conjonctures à partir de James susceptibles d'intéresser la gestion

J. Bastien

35

Quarante ans d'analyse dynamique des capacités

M. Marchesnay

39

L'ethnographie virtuelle : reconstituer le contexte des interactions en ligne

Séminaire avec Anca Metiu

H. Dumez

43

"Schools of infomation" : What do they mean by that ?

S. Bureau

56

Prochain séminaire AEGIS

Les autres articles de ce numéro & des numéros antérieurs sont téléchargeables à l'adresse :

<http://erg.polytechnique.fr/v2/aegis.html#libellio>

L'ethnographie virtuelle : reconstituer le contexte des interactions en ligne

Anca Metiu, professeur à l'ESSEC est intervenue lors du séminaire AEGIS
du 3 avril 2008,

Jusqu'à présent, je n'ai pas réfléchi systématiquement sur la manière dont je faisais ce que je fais. Je ne suis pas une spécialiste de méthodologie.

Le grand défi, est dans le titre de ce séminaire : la question du contexte.

Je vais parler de deux projets de recherche sur lesquels je travaille puis je prendrai du recul sur ces deux projets.

D'abord, j'ai fait de l'ethnographie du face-à-face dans des équipes de développeurs situées aux USA et en Inde. Les e-mails représentaient une toute petite partie du matériau. Pour le papier avec Bruce Kogut, nous avons fait des entretiens, mais le fond du papier est théorique.

Premier projet

Il s'agit d'une recherche intitulée « *Geeks¹ and freaks : Women in the free/open Source Software Community* », écrit en collaboration avec Otilia Obodaru.

Dans le projet Linux sont impliqués des développeurs de 35 pays. Les utilisateurs de Linux sont répartis dans 207 pays. Les femmes sont massivement minoritaires (elles représentent 1% des effectifs de la communauté). Très peu nombreuses, elles ont de plus un statut subalterne le plus souvent (documentation). Nous nous intéressons à la formation de l'identité, à l'identité dans une perspective dynamique. Le point est double : l'écart entre l'identité telle qu'elle est perçue et l'état désiré, l'écart entre l'identité telle que le moi la perçoit et l'identité telle qu'elle est perçue par les autres.

La méthode a été celle de l'observation (deux groupes) et de la conduite d'entretiens face-à-face ou par téléphone (16 femmes et 5 hommes). Et puis, l'étude de discussions en ligne comportant tous les messages envoyés aux groupes entre le 19 juillet 2006 et le 16 juillet 2007.

Le traitement a été celui de la *Grounded Theory* avec codage à la main, fait d'itérations successives.

On voit apparaître une série de comportements discriminatoires, des expériences négatives (solitude, dépression). On constate des comportements bizarres (adresses e-mails neutralisées pour qu'on ne sache pas que ce sont des femmes qui écrivent, manières de s'habiller neutres, adoption de comportements masculins), ou au contraire l'affirmation de la différence. Il s'agit de combler l'écart entre l'identité que l'on perçoit de soi et l'identité que l'on voudrait avoir, et combler l'écart entre la manière dont on est perçu et la manière dont on voudrait être perçu. Les deux stratégies semblent correspondre à des étapes dans la carrière : les nouvelles arrivées tendent à copier les garçons puis, dans les phases ultérieures de la carrière, les femmes

affirment au contraire leur différence. Elles peuvent avoir des effets inattendus et contraires à ce qui était souhaité (par exemple, affirmer sa différence en tant que femme renforce les comportements discriminatoires de la part des hommes).

Le second projet

Co-écrit avec Anne-Laure Fayard, un papier est en cours d'écriture sur l'oral et l'écrit (« *The role of written material (letters, online exchanges) in the development of ideas and of emotional ties* »). La question de recherche s'énonce ainsi : les nouvelles techniques de communication favorisent-elles l'échange d'idées complexes ? D'émotions fortes ? Y a-t-il quelque chose de nouveau dans le débat oral/écrit qui est aussi ancien que l'invention de l'écriture ?

Dans l'écriture, celui qui écrit imagine celui à qui il écrit. Il peut être précis, analytique. Il y a une mémoire. L'écrit favorise la réflexivité.

Dans l'échange écrit, il y a une tension entre oral et écrit.

Dans le projet, une étude de correspondances a été menée (philosophes : Descartes ; écrivains : Virginia Woolf, Kafka ; scientifiques : Madame du Chatelet, Einstein ; et puis des échanges entre employés dans des firmes : la Hudson Bay Company, la Compagnie des Indes).

On retrouve dans les échanges électroniques les mêmes éléments que l'on peut voir dans ces correspondances. Mais le mélange entre oral et écrit se renforce. L'analyse d'e-mails sur des Blackberry montre que la dimension analytique de l'écrit se perd. Dans les équipes virtuelles, on imagine fortement l'autre.

La prochaine étape consiste à relever des échanges sur des forums et essayer d'avoir accès à l'intranet d'une compagnie. Ceci est très difficile à obtenir. Les compagnies ont très peur de donner accès à leur Intranet.

L'ethnographie virtuelle

Geertz dit qu'il faut valoriser les « *thick descriptions* » (qui expliquent le comportement en expliquant le contexte). Comment produire des descriptions de ce type à partir de l'analyse d'interactions en ligne ? On n'a pas le contexte. Comment inférer sur les relations de pouvoir, l'état de la coopération entre les individus ?

L'ethnographie virtuelle a fait l'objet de plusieurs livres, par exemple celui de C. Hine (2000) *Virtual Ethnography*. London, Sage. Mais il existe un débat : est-ce simplement une nouvelle forme de l'ethnographie traditionnelle, ou est-ce une démarche totalement nouvelle ?

Ma position est la suivante. L'ethnographie traditionnelle et l'ethnographie virtuelle ont deux choses en commun : d'une part, elles se centrent sur les comportements et les significations que les acteurs apportent à ces comportements ; d'autre part, elles reposent sur une méthode inductive qui tente de construire une théorie à partir de données contextualisées. Elles diffèrent sur un point : il est plus difficile d'avoir accès au contexte dans l'ethnographie virtuelle.

Cette dernière présente par contre différents avantages. Le premier est la disponibilité du matériau. On va sur un forum et on recueille les échanges. Le chercheur peut ne rien perturber : il peut recueillir sans être perçu. Par contre, il y a

un excès de matériau, il y a des accès interdits ; on est obligé de faire confiance aux réponses que donnent les gens (je suis une femme de 20 ans, etc.) ; on n'a pas accès à la signification réelle des textes (même les emoticons sont difficiles à analyser - la remarque est-elle humoristique, ou sarcastique ?).

Quelles sont les solutions possibles ? Pour moi, il est essentiel de trianguler. Ne jamais se fier uniquement aux données en ligne. On peut essayer de rencontrer les gens qui ont mené les échanges, formellement ou informellement. Essayer d'assister aux conférences. Regarder les blogs, les livres, les articles écrits par les gens. Tester les interprétations auprès d'informateurs-clefs.

Quel est le rôle du chercheur ? Sur ce point, il n'est pas très différent du rôle de l'ethnographe traditionnel. Il peut être participant, participant/observateur, observateur/participant ou observateur tout court.

Par contre, il y a des questions éthiques. Peut-on analyser les échanges sans être perçu, sans avertir qu'on est en train de les analyser ? Doit-on demander l'autorisation ? Doit-on considérer le matériau comme public ou privé ?

Ma perception demander la permission d'observer et de citer est un bon moyen d'entrer. Les messages postés sur les *newsgroups* sont publics. Ensuite, il faut changer les noms de ceux qui les postent.

L'usage de la méthode de Glaser et Strauss, reposant sur la comparaison constante, est très utile bien que la *Grounded Theory* soit extrêmement difficile à mener. Il faut aussi équilibrer analyse quantitative et analyse qualitative, le quantitatif est très utile pour éclairer le contexte. Enfin, on peut utiliser les logiciels (ce que je ne fais pas).

Bibliographie

- Hine Christine (2000), *Virtual ethnography*. London, Sage.
- Hine Christine (2005), *Virtual Methods* (Paperback).
- Jones Steven G. (1995), *Cybersociety: Computer mediated communication and community*. Newbury Park (CA), Sage.
- Jones Steven G. (1997), *Doing Internet research*. Newbury Park, CA, Sage.
- Kogut Bruce et Metiu Anca (2001), « Open Source Software Development and Distributed Innovation », *Oxford Review of Economic Policy*, Vol. 17, n°2, pp. 248-264.
- Markham Annette N. (1998), *Life online: Researching real experience in virtual space*. Thousand Oaks (CA), Sage.
- Markham Annette N. (2004), « Internet communication as a tool for qualitative research », in Silverman D., *Qualitative research: Theory, method and practice*. London, Sage, pp. 95-124.
- Mann Chris et Steward Fiona (2000), *Internet communication and qualitative research: A handbook for researching online*. London, Sage.
- Metiu Anca (2006), « Owning the Code: Status Closure in Distributed Groups » *Organization Science*, Vol. 17, n°4, July-August, pp. 418-435.
- Weitzman Eben A. et Miles Matthew B. (1995), *Computer Programs for Qualitative Data Analysis*, Thousand Oaks (CA), Sage.

DISCUSSION

Question : Je voudrais reprendre le problème du contexte. Je suis gêné par le singulier. Les échanges amoureux entre Franz et Milena supposent un certain type de contexte, interpersonnel. Le développement d'un logiciel ne suppose pas ce même type de contexte. On peut supposer que l'on peut agir, à distance, en ajustant des pratiques, sans contexte interpersonnel. D'ailleurs, l'idée que l'approche quantitative peut éclairer le contexte montre qu'il s'agit d'un contexte très particulier. Ne faut-il pas poser que l'ethnographie virtuelle est une ethnographie sans contexte ?

A. Metiu : Il faut déterminer le contexte pertinent. C'est essentiel. Et on le détermine par rapport au problème qu'on veut étudier. Sur l'importance du quantitatif pour interpréter le contexte, juste une précision : même dans le cas de Franz et Milena, il est intéressant de savoir combien de lettres ils se sont écrits, à quelle fréquence.

Question : En quoi est-ce intéressant ? Par ailleurs, si les gens voient qu'ils ont des problèmes pour travailler ensemble, ils explicitent le contexte (« je plaisantais quand je t'ai répondu »). Donc, les contextes n'ont pas d'importance ou, quand ils en ont, ils sont explicités par les acteurs. On doit pouvoir les retrouver dans les échanges électroniques. Alors pourquoi faire par exemple des entretiens ?

A. Metiu : Dans les entretiens, les interviewés élaborent et on atteint un sens plus riche. Cela dépend de la question de recherche. Par exemple, dans le cas d'un conflit *online*, on doit savoir comment les participants interprètent ce conflit : comme une preuve de la vigueur et de la passion des participants ? Ou comme un effet nocif de la faiblesse de la structure ? Nous, nous nous intéressons à la dynamique de l'identité. Donc, il était intéressant d'avoir la manière dont les acteurs vivaient cette dynamique. Nous voulions savoir quelle place cette identité avait dans leur vie, quelles étaient leurs aspirations – ce qui n'était pas forcément exprimé dans les échanges *online*.

Question : Qu'apporte l'ethnographie virtuelle par rapport à l'ethnographie traditionnelle ? Y a-t-il un progrès de la connaissance ? Et ce progrès dans la connaissance permet-il de reformuler des questions de l'ethnographie traditionnelle ? Par exemple, je mets à la poubelle des tonnes de messages ; j'ai un certain type de comportement. Est-ce que l'étude de mon comportement apporte quelque chose ?

A. Metiu : Je pense qu'il y a des « *patterns* » de comportement. En ce sens, on retrouve ces *patterns*.

Question : Par exemple, tu as parlé de conflits. Que veut dire un conflit dans un e-mail ? La notion de conflit me paraît transformée dans le monde virtuel, de même que le pouvoir.

A. Metiu : Dans leur livre *Connections* de 1991, Sproul and Kiesler avaient déjà remarqué que, *online*, les conflits peuvent s'enflammer très rapidement. Il n'y a pas de structure pour calmer les choses.

Question : Non, on ne peut pas dire qu'il n'y a pas de contexte. Il y a une multiplicité de contextes différents qui ont beaucoup d'importance.

Question : Je voudrais revenir à la place de l'observateur. Ici, l'observateur disparaît. On a des données, froides, plutôt ex post.

A. Metiu : C'est sans doute mon inconfort : me saisir de textes que des gens, sincères, ont écrits, sans prendre en compte le fait qu'ils étaient observés. C'est vraiment une grande question : quelle est ma position ?

Question : Est-ce que le terme d'ethnographie est bien choisi ? Il n'y a pas vraiment d'interactions.

Question : Quel est le type de situations dans lesquelles ces e-mails sont échangés ?

A. Metiu : On a étudié les échanges de correspondances, j'ai découvert le rôle très extraordinaire du père Mersenne dans un réseau de savants. Et puis la correspondance dans une organisation, la compagnie des Indes. On se disait que l'on avait des contextes similaires – des échanges entre scientifiques, des échanges dans une organisation. C'est la raison pour laquelle nous écrivons un papier avec des données contemporaines : les échanges électroniques entre scientifiques, ainsi que ceux parmi les employés d'une grande entreprise.

Question : Pourquoi parlez-vous d'émotions plutôt que d'expressivité ?

A. Metiu : C'est une vraie question.

Question : Comment trouver une entreprise qui accepte d'ouvrir son intranet ?

A. Metiu : C'est très pragmatique. Je ne suis pas intéressée par les identités des gens.

Question : Les e-mails sont des formes d'écrit très nouvelles, très particulières, une forme d'écrit/oral. Comment voit-on les différences avec les correspondances passées ?

A. Metiu : Effectivement, nous essayons de comprendre les changements. L'écrit change effectivement de statut.

Question : On lit tous les échanges. Cela reste encore humainement possible. Mais ensuite, on sélectionne pour faire ressortir un point.

A. Metiu : Là, ça ne change pas véritablement de l'ethnographie et de la sélection des notes.

Question : J'ai eu la chance de pouvoir recueillir une banque de données dans la compagnie pour laquelle j'ai travaillé. J'ai utilisé l'e-mail comme un élément du contexte, pour confirmer des analyses menées sur d'autres types de données. Mais utiliser ce matériau est difficile : comment peut-on dire qu'il y a un événement, un problème, quelque chose à interpréter ? Sur le quantitatif. Je ne suis pas sûr qu'on ait besoin de beaucoup de données quantitatives, mais il faut quelques données.

A. Metiu : Vous avez beaucoup de chance d'avoir eu accès à une entreprise ! ■

Hervé Dumez
CNRS / École Polytechnique

1. « fondus d'informatique ».

Secrétariat de rédaction et mise en forme : Michèle Breton