

8^e Colloque International EUTIC 2012

Le réseau européen et interdisciplinaire sur les Enjeux et Usages des TIC

Publics et pratiques médiatiques

Actes du colloque de Metz

Éditions du Centre de recherche sur les médiations

17-18-19 octobre 2012

Coordonnateurs

Pierre MORELLI

Nathalie PIGNARD-CHEYNEL

Didier BALTAZART

Universités et laboratoires partenaires d'EUTIC 2012

CREM, Université de Lorraine (Fr)
MICA-GRESIC, Université de Bordeaux (Fr)
CITI, Universidade Nova de Lisboa (Pt)
CSO, Université Libre de Bruxelles (Be)
NT-LAB, Université d'Athènes (Gr)
Waterford Institute of Technology (Irl)

<http://www.eutic.eu/>
<http://twitter.com/eutic2012>

ISBN : 978-2-7466-5447-1



Enjeux et usages des technologies de l'information et de la communication

PUBLICS ET PRATIQUES MÉDIATIQUES

Actes du colloque international EUTIC 2012
17-18-19 octobre 2012
Université de Lorraine
site de Metz

Coordonnateurs
Pierre Morelli
Nathalie Pignard-Cheynel
Didier Baltazart

Université de Lorraine | Centre de recherche sur les médiations (EA 3476)
Île du Saulcy – BP 30309 – 57006 Metz cedex
mars 2013

ISBN : **978-2-7466-5447-1**

Responsables du comité d'organisation EUTIC 2012

MORELLI Pierre, Université de Lorraine (Fr)
PIGNARD-CHEYNEL Nathalie, Université Stendhal Grenoble 3 (Fr)
BALTAZART Didier, Université de Reims (Fr)

Membres du comité d'organisation EUTIC 2012

DI FILIPPO Laurent, Université de Lorraine (Fr)
DOLLANDER Thibaut, Université de Lorraine (Fr)
HUMBERT Pierre, Université de Lorraine (Fr)
KELLNER Catherine, Université de Lorraine (Fr)
MERCIER Arnaud, Université de Lorraine (Fr)
RONDELLI Fabienne, Université de Lorraine (Fr)
SIMON Emmanuelle, Université de Lorraine (Fr)
SIMON Justine, Université de Lorraine (Fr)
TOULLEC Bénédicte, Université de Lorraine (Fr)
VIEIRA Lise, Université de Bordeaux (Fr)

Comité scientifique EUTIC 2012

AKAM Noble – Université de Bordeaux (Fr)
ARDOUREL Yves – Université de Bordeaux (Fr)
BALTAZART Didier – Université de Reims (Fr)
BOULANGER Hélène – Université de Lorraine (Fr)
CHAGNOUX Marie – Université de Lorraine (Fr)
DEQUESNE Joëlle – Université Libre de Bruxelles (Be)
DOYLE Liam – Waterford Institute of Technology (Irl)
FICHNOVA Katarina – University in Nitra (Sk)
GENVO Sébastien – Université de Lorraine (Fr)
GIACCARDI Chiara – Università cattolica del sacro cuore di Milano (It)
GOUSCOS Dimitris – Université d'Athènes (Gr)
HEINDERYCKX François – Université Libre de Bruxelles (Be)
JACQUEMIN Bernard – Université de Haute Alsace (Fr)
KELLNER Catherine – Université de Lorraine (Fr)
KIYINDOU Alain – Université Bordeaux 3 (Fr)
LAZAR Mirela – Université de Bucarest (Ro)
LISHOU Claude – Université Cheikh Anta Diop Dakar (Sn)
MAGALLON ROSA Raul - Université Carlos 3 Madrid (Es)
MARTIAL Odile – École polytechnique de Montréal (Ca)
MASSOU Luc – Université de Lorraine (Fr)
MAX Charles – Université de Luxembourg (Lux)
MEIMARIS Michel – Université d'Athènes (Gr)
MERCIER Arnaud – Université de Lorraine (Fr)
MORELLI Pierre – Université de Lorraine (Fr)
MOTTET Martine – Université Laval (Ca)
O' DOWD SMITH Christine – Waterford Institute of Technology (Irl)
PATESSON René – Université Libre de Bruxelles (Be)
PIGNARD-CHEYNEL Nathalie – Université Stendhal Grenoble 3 (Fr)
PINEDE Nathalie – Université de Bordeaux (Fr)

RIEDER Bernhard – University of Amsterdam (NL)
RONDELLI Fabienne – Université de Lorraine (Fr)
ROUISSI Soufiane – Université de Bordeaux (Fr)
SEBBAH Brigitte - Université Paris Est-Créteil (Fr)
SIMON Justine – Université de Lorraine (Fr)
SIMONNOT Brigitte – Université de Lorraine (Fr)
STEINBERG Pascale – Université Libre de Bruxelles (Be)
SVARBOVA Eva – University in Nitra (Sk)
TOMASETTO Carlo – Università di Bologna (I)
TOMÉ Irène – CITI – Universidade Nova de Lisboa (P)
TOULLEC Bénédicte – Université de Lorraine (Fr)
VATTER Christoph – Université de Sarre (De)
VERSTRAETEN Michel – Université Libre de Bruxelles (Be)
VIEIRA Lise – Université de Bordeaux (Fr)
VON PAPE Thilo – Université de Stuttgart (De)
WALTER Jacques – Université de Lorraine (Fr)
WILKIN Luc – Université Libre de Bruxelles (Be)
ZIEGLER Gudrun – Université de Luxembourg (Lux)

Comité de pilotage du réseau EUTIC

VIEIRA Lise, Université de Bordeaux - Coordination du réseau (Fr)
BALTAZART Didier, Université de Reims (Fr)
CORREIA Carlos, Universidade Nova de Lisboa (P)
GOUSCOS Dimitris, Université d'Athènes (Gr)
LISHOU Claude, Université Cheick Anta Diop (Sn)
MEIMARIS Michel, Université d'Athènes (Gr)
O' DOWD SMITH Christine, Waterford Institute of Technology (Irl)
PATESSON René, Université Libre de Bruxelles (Be)
PINEDE Nathalie, Université de Bordeaux (Fr)
STEINBERG Pascale, Université Libre de Bruxelles (Be)
TOMÉ Irène, Universidade Nova de Lisboa (P)

Universités et laboratoires partenaires EUTIC 2012

Centre de recherche sur les médiations (CREM), Université de Lorraine (Fr)
MICA-GRESIC, Université de Bordeaux (Fr)
CSO, Université Libre de Bruxelles (Be)
CITI, Universidade Nova de Lisboa (Pt)
NT-LAB, Université d'Athènes (Gr)
Waterford Institute of Technology (Irl)

Soutiens



Des actes sur cédérom

La huitième édition de la conférence EUTIC (Réseau européen et interdisciplinaire sur les enjeux et usages des TIC) s'est tenue à Metz les 17, 18 et 19 octobre 2012. Organisée par le CREM (Centre de recherche sur les médiations, EA 3476), elle s'est proposée d'aborder l'analyse des pratiques médiatiques des TIC de manière inédite, mobilisant la notion de « public », heuristique pour les médias mais dont la pertinence mérite d'être interrogée et discutée, notamment par rapport à deux notions plus immédiates : l'usage et l'appropriation des TIC. Plus de cinquante communications ont été présentées, ventilées selon 13 thématiques : didactique, éducation, écritures et pratiques médiatiques, espace public et politique, forums et conversation, information scientifique, journalisme participatif, les jeunes publics, marketing, médias sociaux, TIC et pratiques professionnelles, TIC et pratiques publiques, usages locaux.

Conformément aux directives de la conférence des directeurs de laboratoires en Sciences de l'Information et de la Communication et de la délégation AERES de la 71^o section du CNU, les organisateurs d'EUTIC 2012 ont procédé à une sélection en double aveugle, et par au moins deux membres du comité scientifique, des propositions de communication (résumés longs complétés par des indications méthodologiques et bibliographiques soumis en français ou en anglais). La dimension internationale de cette manifestation est présente, comme le veut l'usage, tant dans la constitution du comité scientifique composé quasiment à part égale de chercheurs français (22) et étrangers (25) représentant 14 pays, que dans l'origine des communications, - 40% de communications émanent de chercheurs affiliés à des universités étrangères et neuf d'entre elles communications ont été présentées en anglais.

Le taux d'acceptation pour ce colloque avoisine les 60%. Le processus d'évaluation et de sélection des textes s'est effectué en deux temps : sur 90 propositions expertisées par les membres du comité scientifique 59 textes ont été retenus, assortis de précieuses indications (commentaires, propositions) pour la rédaction du texte complet. Une seconde phase de relecture s'est enclenchée à la réception des textes complets. Intervenant sur la base des remarques et suggestions formulées par les relecteurs, cette navette a notamment insisté auprès des auteurs sur la nécessité de mettre en débat la pertinence du recours à la notion de public dans leurs analyses.

Le choix d'utiliser le support numérique comme vecteur de diffusion s'est rapidement imposé aux organisateurs, à condition que la validation de la publication soit attestée par l'obtention d'un numéro ISBN, ce qui fut le cas par l'intermédiaire de la revue Questions de communication. Compte-tenu de la spécificité du support numérique qui autorise l'extraction de chaque texte indépendamment des autres, décision a été prise de faire figurer dans chaque fichier la référence au colloque ainsi que le n^o ISBN des actes sur cédérom.

Outre les textes des communications, le cédérom contient les fichiers audio au format mp3 des trois conférences invitées lors d'EUTIC 2012 :

- Antonio CASILLI (Maitre de conférences en Digital Humanities à Télécom ParisTech et chercheur en sociologie au Centre Edgar-Morin, École des Hautes Études en Sciences Sociales) : Contre l'hypothèse de la « fin de la vie privée » : négociabilité et cyclicité de la privacy dans les réseaux sociaux.

- Milad DOUEIHI (Professeur titulaire de la Chaire de recherche sur les cultures numériques à l'Université Laval, Québec) : Qu'est-ce que le numérique ?
- Nico CARPENTIER (Professeur associé à la Vrije Universiteit Brussel) : Mediated Participation. « New Technologies » Claim to Increased Participation, Novelty and Uniqueness.

L'appel à communication

Les TIC pour « rendre public »

En un espace à la fois homogène et composite, les TIC rassemblent différentes pratiques relevant d'espaces habituellement séparés : sphère privée, espace de travail et sphère publique. Il est alors utile d'observer comment s'interpénètrent ces pratiques pour comprendre les modalités d'entrelacement de ces trois espaces. La tendance à la « publicisation » - dans l'idée de l'action de porter à la connaissance du plus grand nombre – entendue comme accentuation de l'individualisation des pratiques créent une tension qui pousse à l'analyse. Aussi, les transformations des pratiques médiatiques face à cette tendance à vouloir « rendre public » méritent-elles d'être questionnées afin d'en comprendre les enjeux – que cela concerne une pratique amateur ou professionnelle. Sur les smartphones, par exemple, la culture du « Push » illustre ce besoin de rendre public tout en s'inscrivant dans une logique d'instantanéité et d'alerte. De même, les pratiques de redocumentarisation en ligne, par exemple via les sites de partage de signets ou les folkosonomies, interrogent le fonctionnement des dispositifs d'accès à l'information, et la dualité des médiations informationnelles.

TIC et segmentation des publics

L'entrée dans cette problématique des pratiques médiatiques peut également s'accomplir par le truchement de la notion de « public » prise comme ensemble segmenté de personnes susceptibles d'être touchées par un média en particulier (du grand public aux publics particuliers, aux publics cibles). Il est intéressant d'observer comment se construisent des images projetées de publics d'utilisateurs des TIC dans n'importe quel discours de médiation (du discours informationnel au discours didactique). Les TIC peuvent ainsi être envisagées comme de nouvelles manières de « traquer » le public, de mieux le définir, le cartographier ou modéliser ses comportements afin de comprendre ses aspirations, donc d'engager des processus automatiques de personnalisation de l'offre. Ces questions de définition et de représentation des publics conduisent à aborder les enjeux de la conception de formes de TIC renouvelées.

Enjeux éditoriaux

Ainsi, les industries créatives du jeu numérique – qui cherchent à étendre leur public cible grâce à de nouvelles formes de jeux (jeux sérieux, jeux expressifs...) – s'inscrivent-elles particulièrement dans cet objectif. La segmentation des pratiques d'« un » public ou d'une audience s'observe aussi dans les sites d'information qui repensent aujourd'hui leur offre éditoriale pour, par exemple, tenter de capter le public sur toute une journée en lui proposant des modalités diverses d'accès à l'information dans un esprit de synergie entre les supports (journal papier le matin, mobile en situation de trajet domicile-travail, web depuis le lieu de travail...). Les enjeux éditoriaux peuvent également concerner les questions liées aux modèles pour la publication sur le web (offre éditoriale, publication scientifique...) ou, dans le cas des revues scientifiques, le recours aux normes (métadescription, vocabulaires...) dans le processus de production documentaire numérique (encyclopédies, revues, documents pédagogiques...). Pourront enfin être discutées ici les questions autour de l'adaptation des documents, la personnalisation des environnements...

Enjeux didactiques et éducatifs à l'ère des technologies numériques

La question de la caractérisation des publics constitue un véritable enjeu éducatif et didactique à l'ère des technologies numériques. En effet, l'école est un espace public dont l'un des principaux objectifs est de permettre une construction sociale dont l'élève ne doit pas être seulement un membre mais un acteur. Cette construction sociale se fonde sur la rencontre de plusieurs univers langagiers et culturels : celui de l'enfant, celui du milieu scolaire et celui de l'enseignant. Comment l'école accueille-t-elle ce public d'« enfants/élèves » dans le cadre de son projet qui est de faire accéder à une certaine forme de développement intellectuel et culturel, à un moment où l'élève a de plus en plus accès à une certaine connaissance en dehors de l'école ? Comment l'école réussit-elle à faire exister une littératie [1] traditionnelle face à une littératie qu'elle investit et connaît encore peu (les TIC et internet en particulier) ?

Émergence de nouveaux publics ?

Ces exemples soulèvent enfin des questions corollaires : les TIC engendrent-elles de « nouveaux » publics ? Observe-t-on des comportements radicalement différents par rapport aux pratiques antérieures ? Les différences éventuelles sont-elles plus marquées chez les jeunes ? La notion de « digital native » s'avère-t-elle un critère pertinent pour qualifier des publics ou des communautés ? Comment organiser l'accompagnement des publics, par exemple comment améliorer le suivi des étudiants pour mieux personnaliser l'offre de formation ?

Faire partie d'un public utilisant les TIC

Une troisième entrée consisterait à se situer du point de vue de l'audience de manière à observer les mutations et contaminations des pratiques des internautes d'un média à un autre. L'exemple des transformations du journalisme à l'ère du numérique montre combien il est intéressant d'observer les modifications de pratiques des internautes à travers l'influence des réseaux sociaux. Un article est non seulement lu, commenté, « twitté », mais également partagé entre internautes. Le webjournalisme, du point de vue de l'audience, repose donc sur un processus d'appropriation, d'enrichissement potentiel, de circulation voire de dissémination de l'information par les publics eux-mêmes. Le public peut être envisagé comme (co-)acteur de dispositifs impliquant la médiation des TIC. Quels enseignements peuvent être tirés des dispositifs participatifs ? La notion de « consomm-acteur » a-t-elle du sens ? Ces propositions d'étude des TIC à partir de la notion de « public » ne sont pas exhaustives, les contributions pourront envisager d'autres axes d'analyse questionnant les liens entre publics, pratiques médiatiques et TIC. Comme pour les dernières éditions du colloque EUTIC, l'objectif est en outre de croiser aussi bien les approches disciplinaires (sciences de l'information et de la communication, sociologie, sémiotique, anthropologie, science politique, etc.), que les secteurs d'activités (publication en ligne, webjournalisme, jeux numériques, enseignement à distance, campagnes publiques d'information à caractère sanitaire et social, médiations culturelles via les grands musées ou les événements culturels, communication patrimoniale, communication politique, etc.) et les objets d'étude (sites web, journaux en ligne, campagnes de communication en ligne, publicité en ligne, jeux numériques, Internet mobile, réseaux sociaux, outils collaboratifs en ligne, plates-formes pédagogiques, moteurs de recherche, etc.).

Les propositions de contributions pouvaient investir ou mobiliser la notion de public ou s'en détacher explicitement au profit d'autres approches jugées plus pertinentes (usage(s)/usager (s) ; utilisation(s) / utilisateur(s), actant(s) / acteur (s), ...) et s'inscrire dans l'étude de l'un des dispositifs socio-numériques suivants (liste non exhaustive) :

- Dispositifs d'accès à l'information en ligne : sites web de médias, sites institutionnels, portails et moteurs de recherche ...
- Dispositifs de publication en ligne : sites de partage (photos, musique, vidéos, documents, signets...), archivage numérique, mutation des logiques éditoriales, sites de diffusion en streaming, publications scientifiques en libre accès, blogs, réseaux sociaux.
- Dispositifs collaboratifs en ligne : forums, outils collaboratifs (encyclopédiques, collecticiels), environnements numériques de travail, outils de veille.
- Dispositifs de médiation didactique : enseignement/apprentissage à distance ou hybride, enseignement/apprentissage assisté par ordinateur (didacticiels).
- Dispositifs de production des industries culturelles : jeux en ligne, applications mobiles.
- Dispositifs de reconfiguration des territoires : Remise en débat de la notion de frontière, enjeux et limites des redécoupages géographiques, historiques, politiques, sociologiques...

Table des matières

CONFÉRENCES INVITÉES	15
Contre l'hypothèse de la « fin de la vie privée » : négociabilité et cyclicité de la privacy dans les réseaux sociaux. A. Casilli.....	17
Qu'est-ce que le numérique ? M. Doueïhi.....	18
Mediated Participation. « New Technologies » Claim to Increased Participation, Novelty and Uniqueness. N. Carpentier	19
MÉDIAS SOCIAUX	21
Acteurs numériques anonymes : un public au service du collectif M. Sigal, V. Campillo	23
Construire l'utilisateur de Twitter : producteur-utilisateur, abonné, expert ? J.-C. Domenget	35
Photo Sharing and Privacy on Facebook A. Giannakouloupoulos, S. Oikonomou, I. Varlamis	47
Privacy on Facebook - Engagement on an International Privacy Policy C. Max, C. Albanese	57
Se rendre visible pour se faire remarquer ? Les usages des réseaux sociaux professionnels par les jeunes A. Poveda	77
Spreading Discrimination in the Social Network Facebook Environment E. Poláková, L. Spálová, P. Szabo.....	87
Tweet Palette : cartographie sémantique pour évaluer l'interprétation d'un événement public S. Szoniecky	99
JOURNALISME PARTICIPATIF	111
Participer à l'actualité, quel sens pour l'engagement collaboratif ? A. Aubert.....	113
Le public au cœur du webdocumentaire, une représentation en tension A.-S. Collard.....	123
Pratiques informationnelles, inégalités numériques et « littératie médiatique » G. Goasdoué.....	135
Formes d'engagement des usagers sur les sites web de journalisme participatif M.-C. Heïd.....	145

Targeted News and the Mass Public. J. Palmer	155
L'interactivité radiophonique : la parole aux usagers V. Votron.....	165
FORUMS ET CONVERSATION	181
Forum des internautes. Joutes et enjeux d'une « agora moderne » E. P. Bazyomo	183
De l'expérience des lectures populaires dans les forums : une histoire de déclassement M. Bigey.....	193
Le récit à l'épreuve de la conversation : projection des auteurs et pratiques médiatiques des lecteurs de la bédénovela Les Autres Gens J. Falgas.....	205
PRATIQUES MÉDIATIQUES	215
Le web documentaire : dispositifs et enjeux d'une pratique médiatique en devenir E. Pedon	217
Stratégie de Communication d' <i>Al Jazeera</i> sur les réseaux sociaux K. Zamoum.....	229
MARKETING.....	239
Métamorphoses du consommateur K. Berthelot-Guier	241
Publi-tic ou la créativité des gens ordinaires I. Choquet.....	251
Les usages dissonants des réseaux sociaux : diversité de récepteurs et pratiques mercatiques de masse. Le cas d'une entreprise française sur Facebook M. Cornet	267
Les enjeux éditoriaux dans les industries culturelles : Vers un univers de marque ? H. Laurichesse	275
GENRE.....	287
Gender Aspects of Formal and Informal Political Party Leader Perceptions: A Case Study Regarding Premature Election Campaign of SDKU-DS in Slovakia L. Spálová, K. Fichnová, P. Mikuláš, M. Kačániová	289

JEUNES PUBLICS.....	301
La génération Y : un nouveau public ? Mythe ou réalité ? J. Folon.....	303
Y a-t-il un public dans les programmes d'éducation aux médias ? Analyse de la relation élève/médias/école dans les discours officiels M. Loicq.....	313
La communication en ligne des bibliothèques de lecture publique : la place des publics jeunes et très jeunes E. Mondoloni, E. Mounier.....	323
Les « <i>digital natives</i> », un public particulier ? C. Papi.....	335
ÉDUCATION, DIDACTIQUE.....	349
Effets d'un dispositif de formation collaboratif et hybride sur la sphère professionnelle. C. Coutant, C. Caillet.....	351
Usage, création et partage de ressources éducatives libres Pour quels modèles de pratiques éducatives ? M. Drechsler.....	365
Les Serious Games ne sont pas des jeux ! C. Kellner.....	377
L'écriture des jeunes en lycée professionnel : point aveugle de la didactique du français C. Perret, V. Massart-Laluc.....	387
Impacts de l'usage de « support tools » dans le cadre d'une formation à distance en langues V. Pradier, O. Andronova.....	399
INFORMATION SCIENTIFIQUE.....	413
Le secteur des sciences humaines et sociales à l'heure du numérique : la phase d'expérimentation de l'offre au prisme des représentations éditoriales du lectorat S. Bossier.....	415
Livres numériques en bibliothèque universitaire : quelles pratiques informationnelles ? Le cas d'étudiants en documentation K. Soumagnac.....	427
TIC ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES	437
Analyse des pratiques informationnelles des avocats à Madagascar S. Ranjalahy, M. Ihadjadene.....	439

Usage des TIC et modèle de la perméabilité des frontières vie personnelle / vie professionnelle W. El Wafin, E. Brangier	447
TIC, ESPACE PUBLIC ET POLITIQUE	459
E-Deliberation Revisited under the Scope of Web 2.0 Evolution A. Giannakouloupoulos, S. Oikonomou, R. Oikonomidou, M. Meimaris	461
Les représentations médiatiques de l'espace public sur Internet : le cas des « apéros géants » N. Novello Paglianti.....	475
Rendre public ou tweeter sur la pierre M. Ouvrard-Servanton, S. Agostinelli	487
Émergence de nouveaux usagers dans les télécentres et cybercafés au Mali C. O. Traoré.....	497
USAGES LOCAUX	507
Usage des TIC et proximités : le cas de l'agriculture biologique (France et Brésil) A.-F. Kogan, E. Norberto.....	509
Publics exclus et TIC : le monde rural résiste à l'enchantement technologique D. Thierry	523
INDEX DES AUTEURS	533

Le public au cœur du webdocumentaire, une représentation en tension

Anne-Sophie COLLARD

Centre de Recherche Information, Droit et Société (CRIDS), Université de Namur, Belgique
anne-sophie.collard@fundp.ac.be

Résumé

L'évolution du paysage médiatique vers le développement de dispositifs numériques interactifs met le public au cœur des logiques éditoriales. En recherche de nouveaux publics, le webdocumentaire renouvelle le genre documentaire en alliant la démarche documentaire audiovisuelle et les technologies du web sur le mode participatif. Penser le public devient dès lors un enjeu dès la conception. La présente contribution propose un modèle de la manière dont le concepteur élabore une représentation mentale du public, devenu usager, au cours du processus de conception d'un webdocumentaire. Ce modèle est issu d'une recherche empirique menée par observation participante auprès d'une équipe de conception.

Mots-clés : conception, usager, webdocumentaire, représentation mentale, intégration conceptuelle.

Abstract

The development of digital interactive media inside the media landscape puts the public at the heart of the editorial guidelines. In search of new audiences, web documentary redefines the documentary by combining the audiovisual documentary approach and the web technologies centered on users participation. Thinking on the public becomes therefore a fundamental issue for media designing. This paper proposes a model of how the designer develops a mental representation of the public, or users, during the designing process of a web documentary. This model is derived from an empirical research, resulting from the observations of the work of a design team.

Keywords : design, user, web documentary, mental representation, conceptual blending.

Introduction

La libéralisation des médias dans notre société entraîne l'apparition d'un paysage médiatique hyper-segmenté. D'une communication de masse construite pour un public peu différencié, le modèle médiatique contemporain évolue vers une individualisation forte de la communication. Cet intérêt pour des publics spécifiques conduit à donner de plus en plus une place centrale au public dans la production médiatique. Il devient dès lors un élément incontournable des politiques de publication, en particulier lorsqu'il s'agit de mettre en ligne des dispositifs interactifs faisant appel à la participation. La place du public dans le processus de conception prend la forme d'une représentation mentale que s'en construit le concepteur. Cette représentation lui sert de guide dans les choix qu'il pose pour concevoir le dispositif interactif. Elle est une modélisation du public, devenu « usager », qui va lui permettre d'endosser le rôle de celui-ci et de prévoir les modalités d'usage en termes de perception, de compréhension, d'attitudes et de comportements.

En tant que média alliant la démarche documentaire audiovisuelle et les technologies du web sur le mode participatif (Gantier et Bolka, 2011), le webdocumentaire apparaît comme un genre hybride, permettant de renouveler le genre documentaire en lui donnant une nouvelle attractivité auprès du public. Ce nouveau format médiatique, aux contours encore peu définis, entraîne nécessairement une nouvelle manière de penser le spectateur, ou plutôt le « spectateur-acteur » (Gantier et Bolka, 2011), dans le processus de conception. Cette contribution vise à s'interroger sur la manière dont le concepteur de webdocumentaire envisage l'utilisateur et la situation d'utilisation du dispositif au cours de son travail de production médiatique, et comment cette représentation mentale s'articule avec d'autres aspects dont font partie les intentions du concepteur.

Nous proposons un modèle qui repose sur une approche cognitive, permettant d'expliquer comment des connaissances provenant de différentes sources, mentales et matérielles, s'intègrent pour former ce type de représentation mentale. Il s'appuie également sur les résultats d'une recherche empirique menée auprès d'une équipe de conception d'un webdocumentaire.

Penser un public d'utilisateurs

L'approche développée dans cette recherche et l'objet étudié nous conduisent à redéfinir la notion de public. En effet, les études sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) se sont souvent éloignées de cette notion au profit de la notion d'utilisateur, faisant référence à ce que les gens font effectivement avec les dispositifs techniques et aux contextes d'usages (Proulx et Jauréguiberry, 2011). De nombreuses études de réception et d'analyse des usages se sont préoccupées de cette notion (cf. Jouët, 2000), mettant l'accent sur l'interactivité à laquelle participe le récepteur. Toutefois, peu ont considéré l'utilisateur comme partie prenante du processus de conception de dispositifs de communication.

Cet aspect a davantage été analysé au cours de travaux orientés en sociologie de l'innovation. Mettant plutôt la notion d'utilisateur au centre de l'analyse, Akrich et Boullier (1991) se sont notamment intéressés à la manière dont celui-ci est intégré dans l'élaboration d'objets techniques. La forme prise par les innovations est vue comme le résultat d'un réseau d'associations entre des nécessités techniques, des formes socio-

politiques et des acteurs humains (Akrich, 1993). L'utilisateur y est perçu comme un individu devant accomplir une tâche au moyen d'un objet technique.

Le rôle de l'utilisateur dans les processus de conception est également au centre de nombreux travaux de recherche en ergonomie cognitive. Ils s'interrogent le plus souvent sur l'efficacité des méthodes qui permettent de prendre en compte le point de vue des utilisateurs (Norman et Draper, 1986 ; Hasdogan, 1996 ; Subramanyam, Weisstein et Krishnan, 2010 ; Cooper, 2004), avec l'ambition d'améliorer leurs performances individuelles lorsqu'ils utilisent le dispositif technique. Plusieurs travaux montrent comment les concepteurs raisonnent à propos des utilisateurs (Sharrock et Anderson, 1994) et comment le dispositif élaboré est le fruit de l'intégration de ceux-ci au sein de la conception (Ganier et Heurley, 2005 ; Darses et Wolff, 2009).

Entre public, usager et utilisateur, le choix d'une notion plutôt que d'une autre se heurte à la difficulté, dans le cadre de notre recherche, à identifier le terme qui se réfère le mieux aux représentations que les concepteurs se font des récepteurs auxquels ils s'adressent. Celles-ci sont mobilisées en fonction des contextes évoqués et oscillent entre le public des médias, les usagers d'un dispositif de communication, les utilisateurs d'un objet technique, voire les consommateurs d'un produit culturel, les internautes, etc. Ensemble, ces représentations se rapprochent en réalité davantage de la notion de « gens » (*people*), proposée par Livingstone (2005), qui regroupe l'ensemble des dimensions de la réception.

Toutefois, nous retiendrons arbitrairement le terme d'usager qui permet de situer l'individu dans un contexte d'utilisation précis, sans recherche a priori de performance. Par ailleurs, le recours à cette notion n'exclut pas de porter une attention à une dimension plus collective et sociale des usages, ce qui définirait un « public d'usagers » (Patriarche, 2008).

Une approche cognitive

La modélisation que nous proposons du processus d'élaboration mentale au cours duquel le concepteur prend en compte le point de vue de l'usager fait référence à deux théories développées en sciences cognitives.

La théorie de l'intégration conceptuelle (ou *Blending Theory*) (Fauconnier et Turner, 2002) soutient le point de vue que la compréhension est un processus à partir duquel les individus construisent, manipulent et connectent différents espaces mentaux. Les espaces mentaux sont définis comme des « petits paquets conceptuels » provenant de différents domaines de connaissances. Ils sont construits au moment où nous pensons et nous nous exprimons, dans le but de produire « localement » une compréhension ou une action. Le *Conceptual Blending* implique la construction et la manipulation d'un réseau d'intégration conceptuelle composé d'un minimum de quatre espaces mentaux : deux (ou plus) espaces d'entrée (*input spaces*) qui contiennent la structure conceptuelle de différents domaines cognitifs, un espace générique qui contient la structure commune aux espaces d'entrée et un espace mixte (*blend*), qui intègre une partie de la structure provenant des espaces d'entrée dans un ensemble cohérent, et qui produit une structure émergente propre. L'intégration, dans le *blend*, d'informations provenant de ces différentes sources de départ conduit à l'élaboration d'inférences à partir de la nouvelle structure formée (*running the blend*).

La théorie de la cognition distribuée (Hollan, Hutchins et Kirsch, 2000 ; Hutchins, 2002) étend ce qui est considéré comme cognitif au-delà de l'individu pour englober les interactions entre les gens, et entre les individus et les ressources de l'environnement. Elle se base sur deux principes. Premièrement, un processus n'est pas cognitif simplement parce qu'il survient dans un cerveau. Ce sont les relations fonctionnelles entre les éléments du processus cognitif qui marquent les limites de celui-ci, plutôt que leur co-localisation spatiale. Deuxièmement, la cognition distribuée rassemble un ensemble plus large d'événements cognitifs que ceux qui appartiennent directement au corps ou à l'esprit. L'environnement physique et social fait aussi partie du processus cognitif. Sont dès lors inclus dans ce processus la manière dont le matériel est utilisé, les interactions entre les gens, les gestes qu'ils effectuent, etc.

Méthodologie de la recherche

Nous présentons dans cette contribution les premiers résultats d'une recherche empirique, toujours en cours, menée au sein d'une équipe de conception d'un webdocumentaire. Celui-ci devrait apparaître dans le paysage médiatique belge en 2014. Fruit d'une rencontre entre un producteur de documentaires audiovisuels et un historien spécialiste du sujet, il fait partie d'un projet transmédia sur la Première Guerre mondiale. Outre le webdocumentaire, il est prévu de réaliser un film documentaire classique et un circuit touristique.

Les données ont été collectées par observation participante (Hutchins, 1995) au cours de trois réunions de conception. La première rassemblait le producteur, l'historien, la webdesigner et la stagiaire du producteur. Elle portait sur l'élaboration de la maquette en vue d'une présentation du projet devant un public (durée : 3h20). La deuxième réunion avait pour objectif de finaliser la maquette, réunissant le producteur, l'historien et la webdesigner (durée : 2h30). La troisième réunion analysée était organisée entre le producteur et l'historien en vue de travailler sur l'écriture du scénario et des contenus (durée : 2h20). Les propos des intervenants ont été enregistrés et des notes ont été prises sur le déroulement des réunions (matériel utilisé, interactions entre les intervenants, gestes effectués, etc.). Pour simplifier, nous désignerons les membres de l'équipe de conception par « le concepteur » de manière générale.

Un premier modèle provenant d'une recherche empirique antérieure (Collard, 2012), portant sur les processus de conception de dispositifs de communication numérique, a servi de point de départ pour élaborer les premières catégories de l'analyse. Celles-ci ont ensuite été modifiées et enrichies suivant une démarche *itérative* propre à la théorie ancrée ou « Grounded Theory » (Glaser et Strauss, 1979). La méthode vise à élaborer de manière *abductive* un modèle théorique à partir de la mise en relation des concepts émergeant des catégories identifiées.

Le processus de conception

Après avoir identifié les types d'informations mobilisées par les membres de l'équipe de conception du webdocumentaire, le modèle s'attachera à montrer la manière dont celles-ci participent à la construction d'une représentation mentale de la situation d'utilisation, intégrant l'usager, au cours d'un processus à quatre « couches ».

Trois ensembles d'informations

La représentation de la situation d'utilisation du dispositif est élaborée au cours d'un processus qui mobilise trois ensembles d'éléments cognitifs (fig. 1).

Premièrement, les données « internes » concernent les informations inhérentes au type de contenu proposé par le dispositif, ce dont il traite. Dans le cas étudié, il s'agit, d'une part, des contenus relatifs à la Première Guerre mondiale et, en particulier, en lien avec une œuvre diorama d'un peintre local. Ils seront diffusés sous forme de photos, vidéos, sons, textes, etc. D'autre part, à ces contenus seront ajoutées différentes fonctionnalités : connexion Facebook, newsletter, géolocalisation, *uploading*, etc.

Deuxièmement, les contraintes « externes » regroupent tous les éléments liés à des contraintes qui pèsent sur le processus de conception, dont le concepteur doit tenir compte vu le contexte dans lequel le dispositif est réalisé. Elles orientent la manière dont le concepteur perçoit le dispositif et la situation d'utilisation en vue de rencontrer certaines nécessités fonctionnelles, certaines contraintes professionnelles ou certains enjeux. Par exemple, les fonds qui pourront être levés pour la production du webdocumentaire contraignent les choix de réalisation, ou les récents développements du langage html permettent d'envisager une solution technique spécifique.

Troisièmement, la situation « vécue » désigne les aspects « humains » de la situation d'utilisation, c'est-à-dire les informations relatives à la situation d'utilisation du dispositif telle qu'elle pourrait concrètement être vécue par l'utilisateur. Il s'agit, par exemple, d'envisager l'environnement au sein duquel se déroule la consultation du webdocumentaire, ou les attentes de l'utilisateur. Cette catégorie concerne par ailleurs les éléments qui proviennent du vécu, au sens large, du concepteur.

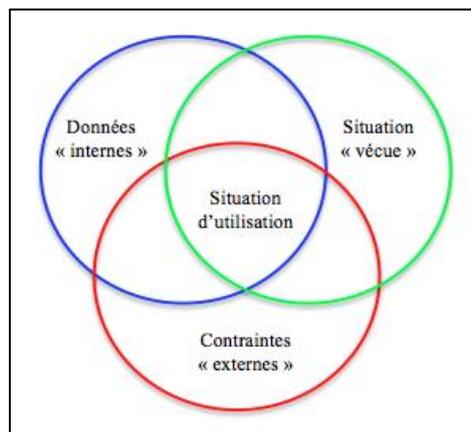


Figure 1. Les trois ensembles d'éléments cognitifs mobilisés au cours du processus de conception.

Un processus à quatre « couches »

Les éléments cognitifs appartenant aux trois ensembles identifiés sont intégrés au sein d'espaces mentaux, ou *blends*, au cours d'un processus d'élaboration mentale formé de quatre « couches » (fig. 2). Le processus décrit est dynamique, c'est-à-dire que les « couches » définies ne sont pas des étapes d'élaboration mentale successives mais des espaces mentaux qui sont chacun alimentés durant tout le processus de conception du webdocumentaire. Il est également opportuniste dans le sens où les espaces mentaux sont mobilisés en fonction des aspects traités à ce moment-là du processus de

conception. Le modèle adopte dès lors la configuration qui correspond aux besoins du moment.

La première « couche » (1) concerne les aspects informationnels et fonctionnels du dispositif. Elle consiste en l'intégration des informations relatives au contenu et aux fonctionnalités, et des contraintes (essentiellement économiques, juridiques ou techniques) portant sur le choix de ces informations. Par exemple, un partenariat avec un organisme flamand, en vue de soulever des fonds nationaux, conduira à traiter de la bataille de l'Yser dans le webdocumentaire. La différence de logique économique entre le producteur et la webdesigner les amène également à réfléchir à la possibilité de réaliser certaines fonctionnalités.

La deuxième « couche » (2) hérite de la structure relative à ces aspects informationnels et fonctionnels ainsi que d'une structure provenant d'une sorte d'« évidence » sur la forme que prendra le dispositif, une « logique » ou une intuition acquise par le concepteur en fonction de son expertise sur la thématique traitée et de son expérience en conception. Partant des aspects de la première « couche », le concepteur a une certaine vision automatique de la forme que prendrait le dispositif. Par exemple, l'historien et le producteur envisagent d'emblée de traiter le contenu à travers quatre thématiques : l'œuvre, les lieux, la chronologie et le récit de personnages clés.

Cette représentation « logique » du dispositif est structurée à la troisième « couche » (3) par les contraintes imposées par le support. Par exemple, le dispositif doit s'adapter à la taille de différents écrans ; les fonctionnalités qui seront implémentées dépendent du développement du langage html. Le concepteur prend également en considération les contraintes relatives à son travail. Par exemple, la possibilité d'éditer facilement des contenus ou le recours à un *community manager* pour gérer certaines fonctionnalités. Le dispositif est alors imaginé en fonction de toute une série d'éléments « extérieurs » au projet lui-même. Par ailleurs, à cette troisième « couche », la représentation du dispositif « structuré » intègre les choix éditoriaux du concepteur, qui se traduisent par le développement du point de vue de l'auteur et du scénario, et par la transmission de certaines valeurs, ici sur l'accès à la culture. Le concepteur cherche à introduire du sens dans la forme que prend le dispositif.

La quatrième « couche » (4) hérite de cette structure et l'intègre avec les éléments provenant des choix communicationnels du concepteur (faire vivre une expérience à l'utilisateur, attirer et être ludique, faire participer, faire apprendre l'Histoire, etc.). Cette représentation est également modelée par les enjeux corrélés à la publication du webdocumentaire (le choix d'un diffuseur, les droits de propriété intellectuelle des contenus ajoutés par les usagers, etc.) et liés au contexte de publication. Par exemple, l'œuvre dont il est question dans le webdocumentaire fait l'objet d'un débat politique et culturel au sujet de sa restauration.

Cette dernière « couche » voit en outre intégrer l'espace mental du dispositif « structuré » avec une représentation de l'utilisateur et des conditions de l'utilisation du dispositif. Le concepteur imagine l'âge de l'utilisateur, son origine linguistique, son intérêt pour l'Histoire, ses attentes lorsqu'il consulte un webdocumentaire, ses habitudes de consultation sur Internet, etc. Ces éléments sont intégrés avec la technologie que cet utilisateur utilise, son contexte médiatique, l'époque durant laquelle interviendra la consultation du webdocumentaire, etc.

La représentation de l'utilisateur en train de consulter ou de manipuler le dispositif à concevoir est enfin mise en relation avec les conséquences de cette utilisation. Par exemple, le concepteur imagine qu'un grand nombre d'utilisateurs mentionnant « j'aime » pour plaider en faveur de la restauration de l'œuvre relancera la polémique sur ce sujet et pourrait amener les autorités compétentes à reconsidérer certaines politiques culturelles. Au niveau de l'utilisateur lui-même, le webdocumentaire permettrait de sensibiliser les citoyens à la nécessité de préserver le patrimoine de leur région.

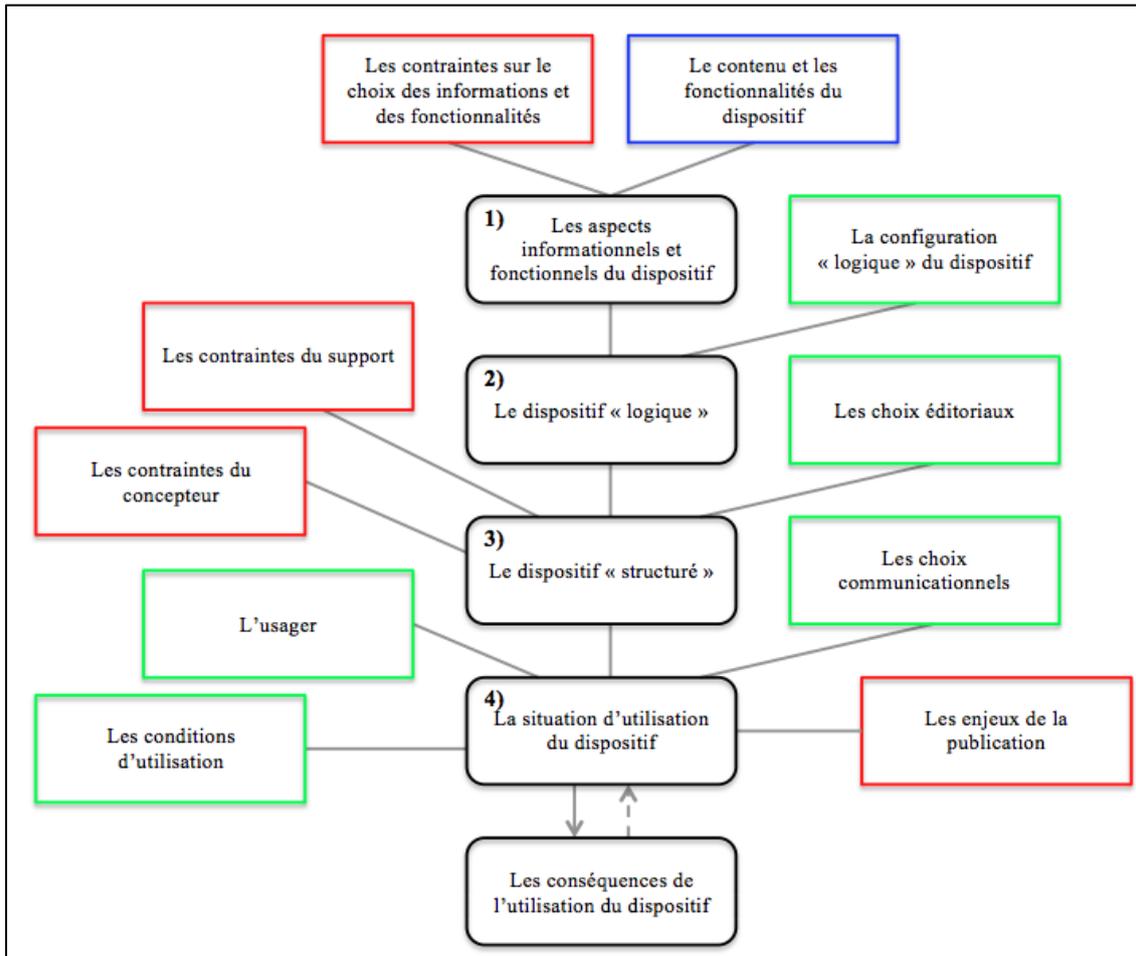


Figure 2. Les quatre « couches » du processus d'élaboration mentale de la représentation de la situation d'utilisation du dispositif.

La représentation de l'utilisateur

Au cours du processus décrit, les représentations de l'utilisateur et des conditions d'utilisation, éléments qui sont intégrés pour former une représentation de la situation d'utilisation, sont alimentées par plusieurs sources d'informations et sont envisagées sous différents points de vue.

Un processus distribué

Les échanges entre les membres de l'équipe de conception définissent un système cognitif distribué socialement, produisant une représentation mentale de la situation d'utilisation du dispositif à partir de l'apport spécifique de chacun. Il met en évidence le rôle que chaque personne joue au sein de l'équipe de conception. Les quatre membres

ont des fonctions définies par leur profession et leur statut dans l'équipe, mais ils interviennent également dans le processus d'élaboration mentale en mobilisant leurs caractéristiques individuelles et leurs propres expériences.

Par exemple, la webdesigner est chargée de réfléchir aux fonctionnalités du dispositif mais, en tant qu'enseignante dans l'enseignement supérieur, elle connaît aussi très bien le public jeune et ses habitudes de consultation (par exemple, leur usage du *scroll*), connaissances dont elle fait part aux autres membres de l'équipe. Le rôle de la stagiaire est également déterminant dans la manière de se représenter l'utilisateur puisqu'elle incarne, au cours de la première réunion, un « usager-type » : un jeune qui cherche de l'interactivité sans être nécessairement intéressé par l'Histoire. Elle est amenée à donner son avis en tant qu'utilisateur potentiel. L'utilisation en réunion de son téléphone intelligent amène en outre à imaginer l'utilisation du dispositif sur mobile. L'absence de la stagiaire lors des deux réunions suivantes déplace sensiblement la représentation de l'utilisateur vers une personne moins jeune, davantage intéressée par l'Histoire et le patrimoine culturel.

Une représentation décentrée

Le processus à quatre « couches » met en évidence l'oscillation entre une représentation centrée sur le point de vue du concepteur et une représentation décentrée (Meunier, 2003) à partir de laquelle celui-ci prend en compte le point de vue de l'utilisateur. Alors que l'espace mental du dispositif « logique », à la deuxième « couche », et du dispositif « structuré », à la troisième « couche », sont des représentations centrées, la quatrième « couche » introduit une représentation mentale décentrée. À côté du point de vue univoque des premières « couches », le concepteur cherche ici à adopter le point de vue d'un individu « situé ailleurs ». La décentration implique la confrontation à l'altérité pour reconsidérer son propre point de vue. Deux types de décentration ont été identifiés.

Le premier est une sorte de décentration au cours de laquelle le concepteur se met à la place de l'utilisateur, mais celui-ci est semblable au concepteur. Il s'agit dès lors d'une « faible » décentration. Le point de vue de l'autre est en réalité le point de vue du concepteur en tant qu'utilisateur. Le concepteur s' imagine être l'individu qui va utiliser le dispositif. Lorsqu'il a une expérience d'utilisateur du type de dispositif à concevoir, il se revoit concrètement lui-même dans la situation d'utilisation qu'il a vécue. Lorsque ce n'est pas le cas, il s' imagine ce qu'il ferait s'il était l'utilisateur dans cette situation.

Ce processus de « faible » décentration conduit le concepteur à effectuer un simple transfert de ses propres compétences et de son expérience singulière vers le destinataire du dispositif. C'est le cas de la stagiaire qui fait référence à son expérience personnelle d'utilisateur de dispositifs numériques interactifs pour imaginer l'utilisation du webdocumentaire à concevoir. Dès lors, les attentes du concepteur deviennent celles de l'utilisateur et ce qui lui plaît ou ce qui lui paraît évident doit l'être aussi pour l'utilisateur.

Le deuxième processus est une « forte » décentration qui conduit à une représentation mentale où l'utilisateur occupe une place à part entière. Cet utilisateur est un autre individu. Le concepteur s'identifie alors à lui dans sa différence. Par la prise en compte de cette différence, il se dégage de sa propre situation pour endosser le rôle de cet « autre-utilisateur ». En effet, une décentration telle que celle-ci ne peut se développer que lorsque les individus impliqués se sont différenciés les uns des autres (Meunier, 2003).

L'analyse des données récoltées conduit à penser que ce processus se met en place si le concepteur possède un certain nombre de connaissances sur l'utilisateur. Au mieux le concepteur connaît l'utilisateur du dispositif, au mieux il sait endosser le rôle de celui-ci et prendre en compte son point de vue qui est différent du sien. Ces connaissances peuvent lui être apportées par un autre membre de l'équipe de conception. C'est, par exemple, le rôle de la stagiaire aux yeux des autres concepteurs. Elles proviennent aussi de ses expériences antérieures, comme les connaissances que la webdesigner possède à propos de ses étudiants. L'enjeu de ce processus est de rassembler suffisamment de connaissances, par différentes sources, pour parvenir à imaginer un utilisateur que le concepteur ne connaît pas.

Interaction avec l'intention de l'auteur

Au cours du processus de conception, la représentation de la manière dont l'utilisateur va utiliser le dispositif est mise en relation, voire en tension, avec une série d'autres aspects, en particulier avec l'intention que le concepteur cherche à inscrire dans le dispositif (Jacquinot, 1993). Toutefois, le système décrit montre que cette intention n'est pas définie a priori. Il s'agit plutôt d'un processus dynamique de construction conjointe à celle de la représentation de l'utilisateur, et distribué entre les membres de l'équipe de conception.

En effet, l'intention du concepteur apparaît à travers plusieurs espaces mentaux qui sont intégrés les uns avec les autres pour former les différentes « couches » : la configuration logique, les choix éditoriaux et les choix communicationnels. Alors que les quatre thématiques du dispositif sont apparues assez rapidement aux yeux de l'historien, c'est le fait d'imaginer l'utilisateur vivant numériquement l'expérience de l'immensité de l'œuvre, à partir de la maquette construite par la webdesigner, qui amène le producteur et l'historien à recentrer le webdocumentaire sur le diorama plutôt que sur l'histoire de la Première Guerre mondiale. Imaginer ensuite la situation d'utilisation (cliquer sur « j'aime » pour « restaurer l'œuvre ») dans le contexte de publication du webdocumentaire (le débat actuel sur la restauration de l'œuvre) conduit à se représenter les conséquences de l'utilisation du dispositif (une pression sur la politique culturelle régionale), qui devient une des finalités du webdocumentaire (sensibiliser les citoyens).

Conclusion

Le modèle d'intégration conceptuelle mis en évidence montre comment est pris en compte l'utilisateur au cours du processus de conception d'un dispositif de communication interactif. À côté d'une représentation du dispositif à concevoir, d'abord d'un point de vue « logique » puis « structuré », le concepteur élabore une représentation de l'utilisateur et des conditions d'utilisation du dispositif. Ces éléments l'amènent à imaginer la situation d'utilisation telle qu'elle pourrait être vécue par un utilisateur, tout en y intégrant les éléments de contenu du dispositif, les contraintes qui pèsent sur la conception et les différentes dimensions de l'intention du concepteur. Ce processus à quatre « couches » met en évidence une mise en tension dynamique, complexe et constructive de la représentation de l'utilisateur et de l'intention du concepteur pour élaborer le webdocumentaire.

Le modèle présenté s'appuie sur l'analyse d'un projet de conception qui s'inscrit dans le domaine de la production de documentaires audiovisuels d'auteur. La manière d'envisager le point de vue de celui-ci et celui de l'utilisateur, ainsi que les contraintes et le contexte dans lesquels il baigne, en comportent les spécificités. Or, actuellement, un grand nombre de webdocumentaires sont également réalisés par des journalistes, en association éventuelle avec des photographes. La démarche de conception et la manière d'envisager l'utilisateur comporte des particularités propres au domaine médiatique qu'il serait intéressant d'analyser.

Par ailleurs, le webdocumentaire qui est au cœur de notre objet d'étude sera publié en 2014. Le modèle présenté pourrait être un point de départ pour une recherche complémentaire sur la situation d'utilisation telle qu'elle est effectivement vécue par les utilisateurs. L'objectif serait, d'une part, de mieux comprendre l'interaction qui se joue entre les concepteurs et les utilisateurs et, d'autre part, de soutenir la conception de dispositifs qui seraient au croisement des enjeux communicationnels des uns et des autres.

Bibliographie

- Akrich M., 1993, « Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action », *Raisons pratiques*, n° 4, pp. 35-57.
- Akrich M. et Boullier D., 1991, « Le mode d'emploi, genèse, forme et usage », pp. 113-131, in : Chevalier D., dir., *Savoir faire et pouvoir transmettre*, Paris, Éditions de la Maison des Sciences de l'Homme.
- Collard A.-S., 2012, « Penser l'utilisateur dans la conception : la question du persona », pp. 299-314, in Proulx S. et Klein A., dir., *Connexions. Communication numérique et lien social*, Namur, Presses Universitaires de Namur.
- Cooper A., 2004, *The Inmates Are Running the Asylum*, Sams Publishing.
- Darses F. et Wolff M., 2009, « How do designers represent to themselves the users' needs ? », *Applied Ergonomics*, n° 37, pp. 757-764.
- Fauconnier G. et Turner M., 2002, *The way we think. Conceptual blending and the mind's hidden complexities*, New York, Basic Books.
- Ganier F. et Heurley L., 2005, « La prise en compte de l'utilisateur et de son utilisation des documents procéduraux : une préconisation nécessaire à la conception de documents adaptés », pp. 69-85, in Alamargot D., Terrier P. et Cellier J.-M., dir., *Production, compréhension et usages des écrits techniques au travail*, Toulouse, OCTARES Editions.
- Gantier S. et Bolka L., 2011, « L'expérience immersive du web documentaire : études de cas et pistes de réflexion », *Les Cahiers du Journalisme*, n° 22/23, pp. 118-133.
- Glaser B.G. et Strauss A.L., 1979, *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*, New York, Aldine.
- Hasdogan G., 1996, « The Role of User Models in Product Design for Assessment of User Needs », *Design Studies*, n° 17, pp. 19-33.

- Hollan J., Hutchins E. et Kirsch D., 2000, « Distributed Cognition: Toward a New Foundation for Human-Computer Interaction Research », *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, vol. 7, n° 2, pp. 174-196.
- Hutchins E., 2002, « Material Anchors for Conceptual Blends », for *The Way We Think*, the 5th Rasmus Rask Colloquium, University of Southern Denmark.
- Hutchins E., 1995, *Cognition in the Wild*, Cambridge, MIT Press.
- Jacquinet G., 1993, *De l'interactivité transitive à l'interactivité intransitive : l'apport des théories d'inspiration sémiologique à l'analyse des supports de la communication éducative médiatisée*, Edition UNICOPOLI, pp. 99-111 (inédit en français, renéoté).
- Jauréguiberry F. et Proulx S., 2011, *Usages et enjeux des technologies de communication*, Toulouse, Editions Érès.
- Jouët J., 2000, « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, vol. 18, n° 100, pp. 487-521.
- Livingstone S., 2005, « People living in the new media age: rethinking 'audiences' and 'users' », Paper presented at *New Approaches to Research on the Social Implications of Emerging Technologies*, Oxford Internet Institute, 15-16 April 2005.
- Meunier J.-P., 2003, *Approches systémiques de la communication*, Bruxelles, De Boeck Université.
- Norman D.A. et Draper S.W., 1986, *User Centred Systems Design*, New York, Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Patriarche G., 2008, « Publics et usagers, convergences et articulations », *Réseaux*, vol. 1, n° 147, pp. 179-216.
- Sharrock W. et Anderson B., 1994, « The User as a Scenic Feature of the Design Space », *Design Studies*, vol. 15, n° 1, pp. 5-18.