

**METODOLOGIA CERCETĂRII  
ACȚIUNII - DESPRE NOILE  
MODALITĂȚI DE UTILIZARE A  
INTERNETULUI**

**Eleonora - Mirabela TUFAN<sup>1</sup>**

**LA MÉTHODOLOGIE DE LA  
RECHERCHE ACTION – LES  
NOUVELLES MODALITÉS D'UTILISER  
L'INTERNET**

**Eleonora - Mirabela TUFAN<sup>2</sup>**

**Abstract**

*Ansamblul modelelor de răspândire a inovației pot fi demonstre, în cadrul analizei dirijate, în mod colectiv, pornind de la situații de utilizare a noilor tehnologii.*

*Cercetarea acțiunii se referă la introducerea noilor tehnologii în operațiunile în care indivizii sunt afectați în mod direct. Metoda cercetării este o abordare inductivă care pornește de la practică. Având ca punct de plecare verbal „a face”, cercetarea își pune amprenta asupra acțiunii și are drept rezultat transformarea acțiunilor în realitate, iar cercetătorul, în calitate de ființă umană, trebuie să știe să-și deosebească punctul de vedere față de cel al celorlați, să înțeleagă bazele atitudinii celorlați și, la final, să dea sens fenomenelor situaționale pe care le constată.*

**Abstrait (Résumé)**

*L'ensemble des modèles de diffusion de l'innovation peut être démontré, dans l'analyse dirigée, collectivement, commençant par des situations de l'utilisation des nouvelles technologies. La recherche-action se réfère à l'introduction de nouvelles technologies dans les opérations dans lesquelles les individus sont directement touchés. La méthode de recherche est une approche inductive qui commence avec la pratique. Prenant comme point de départ, le verbe „faire”, la recherche laisse sa marque sur l'action et a comme résultat la transformation des actions en réalité, et le chercheur, comme être humain, doit savoir distinguer son point de vue de celui des autres, comprendre les fondements des attitudes autres que les siennes et enfin construire le sens pour le chercheur des phénomènes situationnels qu'il constate.*

**1. Introducere**

Ansamblul modelelor de răspândire a inovației pot fi demonstre, în cadrul analizei dirijate, în mod colectiv, pornind de la situații de utilizare a noilor tehnologii. Cercetarea acțiunii se referă cu siguranță la introducerea noilor tehnologii în aceste operațiuni în care indivizii sunt afectați în mod direct.

Cercetarea acțiunii, într-o primă fază, se axează pe verbul „a face”, referindu-ne aici la acțiune. Acțiunea face referire la

**1. Introduction**

L'ensemble des modèles de diffusion de l'innovation peut être démontré, dans l'analyse dirigée, collectivement, commençant par des situations de l'utilisation des nouvelles technologies.

Dans une première phase, La Recherche Action fait référence au verbe « faire », c'est à dire l'action. L'action porte sur les activités mises en œuvre par les participants. La recherche l'accent sur l'action et a pour l'essentiel la transformation des

<sup>1</sup> Eleonora – Mirabela Tufan, Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu-Jiu.

<sup>2</sup> Eleonora – Mirabela Tufan, L'Université „Constantin Brâncuși” de Târgu-Jiu.

activitățile desfășurate de indivizi. Cercetarea își pune amprenta asupra acțiunii și vizează transformarea acțiunilor în realitate.

Analiza noilor tehnici este făcută din perspectivă pragmatică, diferită de cercetarea clasică care se practică în universități.

Cu toate acestea, suntem interesați de noile practici. Acțiunea este în același timp obiectiv și suport: de exemplu, când ne propunem să studiem o situație pentru a o reproduce altfel. Acest lucru nu funcționează întotdeauna mai ales în ceea ce privește acțiunile legate de multimedia. Scopul este de a vedea cum putem trage învățăminte din ceea ce a funcționat în altă parte. Nu vom încerca să reproducem situațiile, o astfel de pistă ar fi imposibil de urmărit. Este importantă analiza pentru a înțelege mecanismele și funcționarea, astfel încât să nu reținem decât ceea ce ne poate servi altădată. Suportul cercetării acțiunii reprezintă procesul care stă la baza oricărei acțiuni. Metoda cercetării este o abordare inductivă care pornește de la practică. Practica stă la originea formulării problematicii. În alte situații, problematica poate să fie generală și să nu poată fi pusă în practică. De exemplu, problematica libertății individului în raport cu multimedia. Dezvoltarea libertății constă în utilizarea telefonului mobil.

## **2. Metodologia CERCETARE - ACȚIUNE**

În cercetarea acțiunii se pornește de la practică. De la practică, pot lua naștere alte idei, piste ale cercetării. Nu este evident și necesar să dăm înapoi în ceea ce privește acțiunea. De aceea, vorbim despre un veritabil demers al cercetării. Bineînțeles că întâlnim și dificultăți:

### **1. Atunci când există mai multe acțiuni diferite este dificil să găsim problematica comună.**

Este posibil să adoptăm o abordare pertinentă ce constă în recunoașterea unicății situațiilor și în același timp să

pratiques des acteurs en réalité.

L'analyse de nouvelles techniques est faite dans une perspective pragmatique très différente des recherches classiques qu'on pratique généralement dans les Universités. Avec tous ces detail, nous sommes intéresses de la construction de nouveaux pratique. L'action est en même temps l'objectif et le support : par exemple, quand on veut étudier une situation pour la reproduire ailleurs. Cela ne marche pas toujours, en particulier dans les actions liées au multimédia. Ainsi, l'enjeu est de voir comment on peut « tirer les leçons » de ce qui a marché quelque part. On ne cherchera pas à reproduire les situations car une telle piste serait impossible à suivre. On tentera plutôt d'analyser pour comprendre les mécanismes, les fonctionnements afin de ne retenir que ce qui peut servir ailleurs. Le support de la recherche est le processus qui est en cours dans chacune des actions. La méthode de recherche est une approche inductive qui part de la pratique. C'est la pratique qui est à l'origine de la formulation de la problématique.

Dans d'autres situations, la problématique peut être plus générale et peut ne pas venir de la pratique. Par exemple, le problème de la liberté humaine en lien avec le multimédia. Les personnes développent leur liberté en utilisant le téléphone mobile.

## **2. Méthodologie de la recherche action**

Dans la Recherche Action, on part de la pratique. C'est de la pratique qu'on peut émerger de nouvelles idées, des pistes de recherche. Ce n'est pas évident et cela nécessite de prendre du recul par rapport à l'action. C'est pourquoi, il s'agit aussi d'une véritable démarche de recherche. C'est bien évidemment qu'on a aussi des difficultés :

### **1. Quand il y a plusieurs actions différentes, il est difficile de trouver une problématique commune.**

Il est possible d'adopter une approche pertinente et dans le même temps essayer de faire émerger des problématiques spécifiques

încercăm să scoatem în evidență problematicile specifice din fiecare caz. Într-o etapă ulterioară este posibil să găsim problematica comună.

Respectăm diversitatea și plecând de la practică notăm reflecțiile și problematicile care apar. La un moment dat, este posibil să introducem concepții clasice sau noi care ne vor ajuta să tragem învățăminte din aceste situații. Elaborarea conceptelor este indispensabilă, este una din condițiile înțelegerei situațiilor întâlnite. Conceptul servește drept pârghie pentru gândire și prin urmare va conduce la ameliorarea situațiilor. Din acest punct de vedere, putem vorbi despre o utilitate practică a conceptelor. O parte din rezultatele cercetării acțiunii constă în cercetare și în definițiile exacte ale conceptelor ce corespund nevoilor analizei acțiunilor.

## 2. Problematizarea situațiilor practice

Este vorba despre descoperirea și construirea problematicilor subiacente acțiunii.

Acțiunile umane nu sunt niciodată fară sens. Constatăm adesea că aceste acțiuni au foarte multe semnificații. Fiecare individ tinde să-și justifice acțiunile și acționează în funcție de cum își imaginează soluțiile. Indivizii adoptă astfel comportamente și atitudi foarte diferite. Aceste diferențe iau naștere din pluralitatea intereselor, la nivel de societate. Cercetătorul, în calitate de ființă umană, trebuie să știe să-și deosebească punctul de vedere față de cel al celorlalți, să înțeleagă bazele atitudinii celorlalți și într-un final, să dea sens fenomenelor situaționale pe care le constată.

În aceste șantiere, în care tehnologia este prezentă, avem tendința de a o așeza în primul dintre ele, dar există riscul să ne blocăm într-o abordare pur tehnică. Pentru a evita acest lucru, ar fi mai bine să introducem contextul într-o abordare calitativă.

dans chaque cas. Il est possible dans une étape ultérieure de voir ce qu'il y a de commun.

On respecte la diversité et en partant de la pratique on note les réflexions, les problématiques qui apparaissent. A un moment donné, il est possible d'introduire des concepts, classiques ou nouveaux, qui vont nous aider à tirer les leçons de ces situations. L'élaboration de concepts est indispensable, c'est l'une des conditions de la compréhension des situations vécues. Le concept sert de levier pour la réflexion et par conséquent il va servir aussi à l'amélioration des situations. De ce point de vue, on peut parler d'une véritable utilité pratique des concepts. Une part des résultats de la recherche action, consiste dans la recherche et dans la définition précise des concepts correspondant aux besoins de l'analyse des actions.

## 2. Problématiser les situations de la pratique

Il s'agit de découvrir et aussi de construire les problématiques sous-jacentes à l'action. Les actions humaines ne sont jamais vides de sens. On constate beaucoup de désignifications. Chaque individu tend en effet à justifier ses actes et se conduit en fonction de ce qu'il imagine être les solutions qui se présentent à lui dans le champ des possibles qu'il imagine. Les individus adoptent ainsi des conduites, des attitudes fort différentes. Ces différences prennent vie de la pluralité des intérêts au niveau de la société. Le chercheur, en qualité d'individu, doit savoir distinguer son point de vue de celui des autres, comprendre les fondements des attitudes autres que les siennes et enfin construire le sens pour le chercheur des phénomènes situationnels qu'il constate.

Dans ces chantiers où la technologie est présente, on a tendance à la mettre en premier. Mais le risque est de s'enfermer dans une approche purement technique. Pour éviter de s'enfermer dans la technique, il vaut mieux partir des situations en faisant intervenir tous les éléments du contexte dans une approche qualitative.

a. La méthodologie proposée :

On a utilisé une méthodologie en deux temps:

**a) Metodologia propusă:**

Utilizăm metodologia în doi timpi:

- în primul rând, pornim un demers de analiză a situațiilor de comunicare. Acest lucru ne permite să înțelegem ce este important în ceea ce privește practica și conduce spre utilizarea noilor tehnologii;
- apoi, încercăm în mod aprofundat și sistematic să studiem câteva situații. Aceste situații vor putea fi utilizate ca instrumente pedagogice. Se va pleca de la practică, lucru ce va servi viitorilor întreprinzători de proiecte comandatari.

**b) Rezultate așteptate:**

Există riscul să redescoperim ceea ce știm deja. Această remarcă critică este utilizată de Referitor la proces, există și situații în care descoperim și aspecte ignorate și trecute sub tăcere. Într-adevăr, plecând de la situații, alegerea temelor abordate este lăsată liberă. Există mari șanse de a obține rezultate oricare ar fi întrebările pe care le formulează indivizii.

**3. Utilizare și inovație**

Atunci când vorbim despre utilizare, ne punem întrebări referitoare la rezultatele obținute (Serge Proulx, 2002, p.12).

1. Raporturile dintre tehnologie și societate

Această chestiune este generată de întrebări de tipul:

- Care este impactul asupra societății, în cazul apariției unei tehnologii sau alteia?
- Răspândirea unei tehnologii sau alteia poate să dea naștere unei noi tehnologii?

În această parte a tehnicii, tehnicienii sunt în general optimiști. În sfera intelectuală găsim puncte de vedere extrem de criticate care se bazează pe multiple posibilități de libertate umană.

În cazul științelor de informare și

- d'abord on met en place une démarche d'analyse des situations de communication. Cette chose nous permet de comprendre ce qui s'est important en ce qui concerne la pratique et elle porte sur les usages des nouvelles technologies.

- ensuite, on tente de manière plus approfondie et systématique d'étudier quelques situations. Ces situations pourront être utilisées comme outils pédagogiques. Ils seront créés à partir de la pratique par les participants et pourront être transférés pour servir de support aux futurs porteurs de projets, commanditaires.

b. Les résultats attendus

Il existe le risque dedécouvrir ce qu'on sait déjà. C'est une remarque critique qui est souvent formulée. En ce qui concerne ce processus qui est activé par la recherche action, on voit qu'on a des chances à découvrir des aspects ignorés ou passés sous silence. En effet, en partant des situations, on laisse ouvert le choix des thèmes abordés. Il y a de grandes chances que ce soient les véritables questions qui émergent et non celles bien connues que formulent les individus.

**3. Usages et innovation**

Lorsqu'on parle d'usage, on se demande ce qui se fait réellement, comment ça se passe dans la réalité (Serge Proulx, 2002, p.12).

1. Les rapports entre technologie et société

Cette question est introduite par des questions du type :

- Quel est l'impact pour la société de l'arrivée de telle ou telle technologie?
- La diffusion de telle ou telle technologie peut-elle engendrer une révolution sociale ?

Dans ce domaine de la technique, les techniciens sont généralement optimistes; dans la sphère intellectuelle, on trouve des points de vue plus critiques s'appuyant sur les multiples possibilités de la liberté humaine. Au cas des Sciences de l'Information et de la Communication, certains chercheurs se posent plutôt la question du *comment*:

-Comment saisir l'entrée de la

comunicare, cercetătorii se lovesc de întrebarea *cum*:

- Cum este primită intrarea tehnicii în societate?

- Cum se ține cont de mediul social?

În plan secund, există cu siguranță ideea unei îndepărări a fatalității de determinismul tehnologic. De ce ne întâlnim atât de des cu impactul gândirii deterministe? Tehnica este foarte vizibilă, ea ne influențează permanent viziunea asupra societății, nu putem face abstracție de ea, spațiul este organizat în jurul noilor tehnologii. Dar trebuie să fim atenți să nu cădem într-un determinism invers referitor la dezvoltarea nevoilor ființei și indivizilor care provoacă evoluția tehnicii. În cazul dezvoltării socio-economice vorbim despre „rezonanță” pentru dezvoltarea noilor tehnici.

Cercetarea se orientează destul de des pe observarea utilizării uneltele tehnice: ce fac oamenii cu această tehnologie? Nu putem înțelege modul de folosire fără o descriere exactă a tuturor elementelor din context.

O asemenea utilizare se explică printr-un anumit număr de factori ce trebuie luați în calcul în cadrul descrierii:

- constrângeri externe: starea tehnologică de moment;

- reprezentările fenomenului tehnologic (imaginea, sensul pe care îl dăm unei tehnici, reprezentarea socială și psihologică);

- tehnica este prezentată într-un anumit mod: punerea în practică a discursului social;

- caracteristicile de utilizator: situații profesionale precum autoritatea și competențele dobândite, capitalul social și economic al persoanei, competențele sociale, capacitatele culturale și cunoștințele.

Greșeala fundamentală pe care n-ar trebui să o comitem deloc, ar fi aceea de a ne gândi că tehnica este cea care schimbă

technique dans la société ?

-Comment prendre en compte l'environnement social ?

Il y a en arrière plan certainement l'idée que l'on peut échapper à la fatalité du déterminisme technologique. Pourquoi rencontre-t-on si souvent l'impact de la pensée déterministe? La technique est très visible, elle influence notre vision de la société en permanence, on ne peut pas en faire abstraction, l'espace s'organise autour des nouveautés techniques. Mais il faut faire attention à ne pas tomber dans un déterminisme inverse en posant que ce sont le développement de la science et des besoins de l'homme qui déterminent l'évolution technique.

En ce qui concerne l'espace socio-économique on parle d'avantage d'une « résonance » pour le développement de la technique.

La recherche s'oriente assez souvent sur l'observation des usages des objets techniques: que font les gens avec cette technologie ? On ne peut comprendre les usages sans une description précise de tous les éléments du contexte.

Un tel usage s'explique par un certain nombre de facteurs qu'il faut prendre en compte dans la description:

- contraintes externes : état technologique du moment ;

- les représentations du phénomène technologique (l'image, le sens que nous donnons à une technique, représentation sociale et psychologique) ;

- la technique est présentée d'une certaine manière : mise en scène du discours social ;

- les caractéristiques de l'usager: situations professionnelles, maîtrises et compétences requises, capital économique et social de la personne, compétences sociales, capacités culturelles, connaissances.

L'erreur fondamentale que nous devrons absolument éviter de commettre serait de penser que c'est la technique qui change à elle seule la société: il faut éviter ce déterminisme strict.

singură societatea: trebuie evitat acest determinism strict.

2. Noțiunea de utilizare este o noțiune complexă, ale cărei semnificații sunt numeroase: domeniul variației poate fi situat între noțiunea de adoptare și aceea de apropriere. Adoptarea se referă la relația *achiziționare-consum*.

Aproprierea impune trei condiții:

- o stăpânire minimă a domeniului tehnic;
- o adaptare la practicile cotidiene;
- o posibilitate de returnare (nu se respectă ceea ce era prevăzut);

Aproprierea este termenul care deschide cel mai bine gândirea spre o sociologie generală a utilizărilor. Definiția din dicționarul de sociologie sună în felul următor: „utilizarea este definită ca o practică socială pe care vechimea sau frecvența o face normală într-o civilizație dată, nu putem să renunțăm la obiceiuri și practici”.

Contextul utilizării este determinat de reprezentarea socială a indivizilor. De exemplu, Pierre Bourdieu a studiat fotografia ca inovare tehnică și semnificațiile sociale ale utilizării acestei tehnici (Pierre Bourdieu, 1965, p.46).

Să nu uităm că nici tehnica contemporană nu modifică în mod considerabil granițele dintre domeniul profesional și domeniul privat. Aceasta este consecința faptului că ea intervine în comunicare, bulversând raportul dintre timp și spațiu. Acest lucru are consecințe asupra organizării muncii, dar și asupra situațiilor din sfera timpului liber. Inovațiile tehnologice contemporane acționează asupra raportului nostru cu timpul liber. Timpul liber trebuie utilizat cu prudență (utilizarea telefonului și a laptopului).

Se poate face deosebirea între utilizare și practică? Utilizarea este legată de un subiect tehnic (utilizare minitel). În limbajul curent, utilizarea reprezintă în totdeauna utilizarea unui lucru.... De aceea, a se interesa de un anumit mod de folosire, înseamnă a da

2. La notion d'usage, c'est une notion complexe, dont les significations sont nombreuses: l'espace de variation peut être situé entre la notion d'adoption et celle d'appropriation. L'adoption fait référence à la relation achat-consommation.

L'appropriation nécessite trois conditions:

-Un minimum de maîtrise de l'objet technique;

-Une intégration aux pratiques quotidiennes;

-Une possibilité de détournement (on ne fait pas exactement ce que les concepteurs avaient prévu).

L'appropriation est le terme qui ouvre le mieux la réflexion vers une sociologie générale des usages. La définition du dictionnaire de la sociologie : « L'usage est défini comme une pratique sociale que l'ancienneté ou la fréquence rend normale dans une civilisation donnée, on ne peut plus se passer des coutumes et des pratiques ».

Le contexte de l'usage est déterminé par la représentation sociale de l'individu. Par exemple Pierre Bourdieu a étudié la photographie comme innovation technique et les significations sociales des usages de cette technique (Pierre Bourdieu, 1965, p.46).

N'oublions pas non plus que la technologie contemporaine modifie considérablement les frontières entre le domaine professionnel et le domaine privé. C'est la conséquence du fait qu'elle intervient dans la communication en bouleversant notre rapport au temps et à l'espace. Cela a des conséquences sur l'organisation du travail mais aussi sur les situations de la sphère des loisirs. Les innovations technologiques contemporaines agissent sur notre rapport au temps libre. Le temps libre doit être utilisé avec prudence. (l'utilisation du téléphone et de l'ordinateur portable).

Peut-on distinguer usage et pratique ? L'usage est lié à un objet technique (usage minitel). Dans le langage courant l'usage est toujours un usage de .... C'est pourquoi s'intéresser à un usage c'est convoquer une

naștere unei situații deosebite despre care știm dinainte că va presupune un obiect tehnic identificat.

Practica este un concept mai amplu. Vom vorbi despre practicile legate de muncă, de timpul liber sau de familie. Practica ne trimite mai ales la subiectul acțiunii, la unicitatea acțiunii unui individ. Aceasta ne permite să întrevădem cel puțin parțial identitatea sa, prin formele observabile ale raportului său în lume. Cu riscul de a simplifica, am putea spune că folosirea este practica cu obiecte deosebite. Această formulare are cu siguranță și inconveniente, dar are în același timp și un mare avantaj. Ea subliniază faptul că noi suntem interesați de fenomene în care tehnica este cu siguranță prezentă și unde observația nu trebuie neglijată, mai ales că inventivitatea umană este susceptibilă și deschide calea spre ceva neprăvăzut.

#### 4. Principalele teme de reflecție

Preluăm de la Serge Proulx și Philippe Breton analiza muncii asupra modului de utilizare (Serge Proulx, Philippe Breton, 2002).

- a) Origine;
- b) Cum a fost sesizată problema despre răspândirea tehnicii?;
- c) Inovația tehnică;
- d) Aproprierea tehnologiei;
- e) Formarea socială a utilizatorilor;

a) Michel De Certeau face din acțiunea membrilor societății o producție permanentă de cultură. Indivizii săi nu se mulțumesc cu comercializarea, ei produc și inventează cotidianul. Este vorba despre sesizarea mecanismelor de creare a practicilor sociale (Michel de Certeau, 1989, p.20).

„Trebue să ne interesăm, nu de produsele culturale oferite pe piața bunurilor ci de modul în care ele sunt folosite”. Se insistă pe creativitatea indivizilor și pe problematica operațiilor de folosire ( Michel de Certeau, p.40).

b) Pentru studiile cele mai vechi este determinantă existența relațiilor

situation particulière dont on sait par avance qu'elle comportera un objet technique identifié.

La pratique est

une notion plus ample. On parlera des pratiques liées au travail, aux loisirs ou à la famille. Surtout la pratique nous renvoie au sujet de l'action, à la singularité d'un agent, à ce qu'il fait. Cela nous permet d'entrevoir au moins partiellement ce qu'il est, son identité, à travers les formes observables de son rapport au monde. Au risque de trop simplifier, on pourrait dire que les usages sont des pratiques avec des objets particuliers. Cette formulation a certainement des inconvénients mais elle a un gros avantage. Elle souligne le fait que nous nous intéressons à des phénomènes où la technique est certes présente mais où l'observation ne va pas négliger tout ce que l'inventivité humaine est susceptible de produire et plus généralement elle affirme un souci d'ouverture à l'inattendu, à l'imprévu, souci de recherche tout simplement.

#### 1. Les principales thèmes de reflection

On va emprunter de Serge Proulx et Philippe Breton l'analyse des travaux sur la question des usages (Serge Proulx, Philippe Breton, 2002).

- a) Origine ;
  - b) Comment a été appréhendée la question de la diffusion de la technique?;
  - c) L'innovation technique;
  - d) L'appropriation de la technologie ;
  - e) La construction sociale des usagers ;
- a) Michel DE CERTEAU « L'invention du quotidien » fait de l'action des membres de la société une production permanente de la culture. Les acteurs ne se contentent pas de commercialiser, ils produisent, inventent le quotidien. Il s'agit de saisir les mécanismes de créativité des pratiques sociales (Michel de Certeau, 1989, p.20). « Il faut s'intéresser non aux produits culturels offerts sur le marché des biens mais aux opérations dont ils font usage ». On insiste sur la créativité des individus et on va problématiser les opérations des usagers.
- b) Pour les études les plus anciennes, ce qui est déterminant ce sont les relations

interpersonale în răspândirea inovațiilor. Paul Lazarsfeld insistă astfel pe liderii de opinie. Pentru Rogers, procesul poate fi analizat în patru elemente:

- caracteristicile inovației;
- comunicarea în sfera obiectului tehnic;
- durata procesului în cinci etape:
  - 1) cunoașterea obiectului (France Telecom a difuzat masiv minitelul pentru a-l face cunoscut);
  - 2) demonstrarea pertinenței sale;
  - 3) decizia de adoptare;
  - 4) testarea;
  - 5) confirmarea alegerii;
- mediul social de referință: în ce cadru social are loc răspândirea?

Pentru toate acestea este determinantă structura puterii, existența rețelei și rolul liderilor. Când identificăm aceste patru etape, apreciem că răspândirea este reușită. În general, nouitatea tehnică ajunge mai întâi în straturile sociale superioare (În viziunea lui Bourdieu, raportul cu tehnica reflectă forma ierarhiei sociale în viziunea lui Bourdieu). Acest model ne-a permis să observăm o tipologie a utilizatorilor care intră în procesul de răspândire:

- inovatorii;
- cei care adoptă mult prea repede o idee;
- prima majoritate;
- majoritatea tardivă;
- întârziatii;

f) Michel Callon și Bruno Latour, sociologi la Laboratorul de inovații tehnologice al „École des Mines” din Paris, au introdus un nou model „modelul traducerii” pentru a ține cont de dezvoltare în întreprinderi.

„Contextul în care se derulează practicile de utilizare poate fi considerat ca o prelungire a capacitaților ființei umane” (Michel Callon, Bruno Latour, 1986).

Obiectivele tehnice sunt inserate într-un mediu ce devine determinant pentru utilizare; utilizatorul este lăsat să interacționeze în mediul său.

Contextul mediului se schimbă de la o situație la alta. Referindu-ne la mediul

interpersonnelles dans la diffusion des innovations. Paul Lazarsfeld insiste sur les leaders d'opinions. Pour Rogers, le processus peut s'analyser en quatre éléments:

- caractéristiques de l'innovation;
- communication autour de l'objet technique;
- durée du processus, cinq étapes :

1. connaissance de l'objet (ex: France Télécom a diffusé massivement le minitel pour le faire connaître) □
2. la conviction de sa pertinence
3. la Décision d'adoption
4. l'essai d'usage
5. la confirmation du choix

-Ensemble social concerné: dans quel cadre social se fait la diffusion?

Pour toutes ces choses ce qui est déterminant, c'est la structure du pouvoir, l'existence de réseau et le rôle des leaders. Lorsqu'on retrouve ces quatre étapes, on estime que la diffusion est réussie. En général, l'innovation technique arrive d'abord dans les couches sociales supérieures (Le rapport à la technique reflète la forme de la hiérarchie sociale selon Bourdieu). Ce modèle a permis de construire une typologie des usagers qui sont entrés dans le processus de diffusion :

- les innovateurs;
- les adoptants précoce;
- la 1ère majorité;
- la majorité tardive;
- les retardataires;

f) Michel CALLON et Bruno LATOUR, sociologues au Laboratoire des innovations technologiques de l'école des Mines de Paris ont proposé un autre modèle dit « modèle de la traduction » pour rendre compte de la diffusion dans les entreprises.

"Le contexte dans lequel se déroulent les pratiques d'usage peut être considéré comme le prolongement des capacités cognitives des êtres humains" (Michel Callon, Bruno Latour, 1986).

Les objectifs techniques sont insérés dans un environnement qui devient déterminant dans l'usage ; l'usager interagit dans son environnement. Les contextes environnemental change d'une situation à

utilizat, observăm anumite consecințe:

- Punerea în practică a unui proces mental ce nu rezultă din creier, ci din corp;
- Utilizarea inserată într-un mediu cognitiv constituit din resurse structurale;
- Este necesară examinarea cu atenție a condițiilor de acces la un mediu multimedia.
- Deplasarea: utilizatorul modifică sfera utilizărilor fară a introduce modificări tehnice;
- Adpatarea: utilizatorul modifică instrumentul tehnic pentru a-l adapta la utilizarea propriu-zisă și la mediul în care este folosit;
- Extinderea: utilizatorul adaugă elemente la dispozitiv pentru a-i îmbogăți lista de funcții;
- Deviere: utilizatorul folosește obiectul într-un mod cu totul diferit față de cel prevăzut de creator;

G. Se vorbește din nou de ideea apropierei preluate din sociologia lui J. Jouët care reprezintă un curent de gândire iscat din formele experienței colective în autonomia socială de după mai 1968. Acest curent respinge problematica tehnologiei clasice și perspectiva voluntară și tehnică a puterilor publice. Aproprierea nu este decretată. Pentru a putea fi realizată, trebuie să-i determinăm pe utilizatori să exercite un control chiar referitor la deciziile politice și strategice. În cadrul acestui studiu sunt mult prea evidente deciziile politice și se pune problema controlului real al utilizatorului.

Acest lucru presupune o autonomie a deciziei și a practicii și situează din nou analiza în câmpul cel mai larg al practicilor politice și sociale. Se pune problema locului și a cetățenilor într-o democrație, a strategiei de reducere a inegalităților... O politică socială a utilizatorilor este prevăzută, iar referenții de analiză evoluează preluăți din acel

l'autre. A ce sujet, on observe les conséquences:

- L'usage est un processus mental qui ne réside pas exclusivement dans le cerveau et dans le corps ;

- L'usage s'insère dans un environnement cognitif constitué de ressources structurantes;

- Il sera nécessaire d'examiner avec précision les conditions d'accès dans un environnement multimédia) ;

- Le déplacement: l'utilisateur modifie le spectre des usages sans introduire de modification technique ;

- L'adaptation : l'utilisateur modifie l'outil technique pour l'ajuster à son usage et à son environnement;

- L'extension: l'utilisateur ajoute des éléments au dispositif pour enrichir la liste des fonctions ;

- Le détournement : l'utilisateur fait un usage de l'objet tout à fait différent de celui qui était prévu par le concepteur.

g) On parle de nouveau de l'idée de l'appropriation reprise par la sociologue Josiane Jouët qui représente un courant de pensée issu des formes d'expériences collectives sur l'autonomie sociale postérieure à Mai 1968. Ce courant rejette la problématique technologique classique et la perspective volontariste et techniciste des pouvoirs publics. L'appropriation ne se décrète pas. Pour qu'elle puisse se faire, il faut que l'usager exerce un contrôle, même relatif, sur les décisions politiques et stratégiques. Dans le contexte de cette étude, il y a bien évidemment des décisions politiques, et se pose la question du réel contrôle de l'usager.

Cette chose suppose une autonomie de décision et de pratique et résitue l'analyse dans le champ plus large des pratiques politiques et sociales. Cela pose la question de la place et du rôle des citoyens dans une démocratie, de la stratégie de réduction des inégalités... C'est alors une socio-politique des usages qui est envisagée et les référents d'analyse vont empruntés à ce champ là.

j) Les chercheurs, concernés aujourd'hui par

câmp.

J. Cercetătorii, vizați în prezent de analiza punerii în practică, au ca obligație elaborarea unui cadru teoretic integrator, pornind de la complementaritățile dintre modelele pe care le-am prezentat. Pe această bază este posibil să distingem patru nivele de analiză:

- interacțiunea dintre utilizator și dispozitivul tehnic: problematica utilizării unei tehnici existente. În ce mod este solicitat individul de mașină? (de exemplu: inginerii);
- coordonarea dintre utilizatori și creatori: este vorba de a ține cont de mediu, de faptul că cogniția este răspândită în mediu și că obiectele au potențialitate.
- utilizarea într-un context social: contextul muncii, familiei și raporturilor sociale. „Există o întrepătrundere a modurilor de utilizare și a modurilor de viață. Utilizarea tehnicii modifică granițele dintre spațiul privat și cel public, raporturile cu timpul și cu spațiul” (E. Auziol, 1997, p.395-400).
- Marcarea dimensiunilor politice și morale în utilizare: este vorba despre introducerea valorilor și reprezentățiilor conținute de obiectele tehnice.

l'analyse des usages ont pour tâche d'élaborer un cadre théorique intégrateur à partir des complémentarités entre les modèles que nous avons envisagés. Sur cette base, il est possible de distinguer quatre niveaux d'analyse:

- l'interaction entre utilisateur et dispositif technique: problématique d'utilisation d'une technique existante. Comment le sujet est-il sollicité par la machine ? (ex : ingénieurs) ;
- la coordination entre usagers et concepteurs: il s'agit de tenir compte des environnements, du fait que notre cognition est distribuée dans l'environnement et que les objets présentent des affordances;
- la situation de l'usage dans un contexte d'action sociale : contexte de travail, de famille et de rapports sociaux. "Il y a interpénétration des usages et des modes de vie. Les usages des techniques modifient les frontières entre espace privé et public, les rapports au temps et à l'espace" (E. Auziol, 1997, p.395-400) ;
- l'inscription des dimensions politiques et morales dans l'usage : Il s'agit d'introduire les valeurs et les représentations portées par les objets techniques.

## 5. Le SASCO, un outil méthodologique pour la Recherche-Action

La démarche proposée dans la Recherche Action est plutôt inductive : elle part du terrain, on va analyser une situation pour comprendre, tirer des éléments et résoudre des problèmes.

Le dispositif de recherche-action que nous allons présenter et analyser est né de la volonté de rendre la formation à la communication par la recherche plus efficace en tentant de construire des ponts entre théories et pratiques de communication. Il y a une logique de production de compétences chez l'apprenant, compétences qui devraient pouvoir se déployer dans toutes les situations où la communication est un thème pertinent sur le plan privé ou professionnel. On va voir que le dispositif fait le choix de focaliser l'étude sur une situation vécue par un des membres du groupe d'apprentissage.

## 5. SASCO, un instrument metodologic pentru CERCETARE - ACTIUNE

Demersul propus de *cercetare-acțiune* este mai degrabă inductiv: ea pornește de la practic, apoi analizează o situație pentru a înțelegere, pentru a extrage elemente și a rezolva probleme.

Dispozitivul de *cercetare-acțiune* pe care îl vom prezenta și îl vom analiza este creat din dorința de a crea un contact între formare și comunicare printr-o cercetare mai eficientă, încercând să contruim o puncte între teoriile și practicile comunicării.

Există o logică de producere a competențelor la ucenic, competențe care ar trebui să poată să se dezvolte în toate situațiile în care comunicarea este o temă pertinentă în plan personal sau profesional. Vom vedea că dispozitivul face alegerea de a focaliza studiul pe o situație experimentată de unul dintre membrii grupului de instruire.

Acest dispozitiv de *cercetare-acțiune* se numește SASCO: *seminar de analiză a situațiilor de comunicare*. SASCO este un instrument comun de activitate, cu reguli, instrucțiuni bine definite și moduri de folosire. Reamintim pe scurt, în ce constă seminarul de analiză a situațiilor de comunicare, precizăm diferite faze și prezentăm regulile de funcționare. Vom studia obiectivele urmărite și vom analiza efectele de formare și de generare a produselor de către dispozitiv.

SASCO a fost inaugurat și experimentat de câțiva ani, la Universitatea Montpellier III, în cadrul Departamentului de Științe ale Informației și Comunicării. A concurat la formarea studenților în legătură cu proiectul lor de licență și de asemenea este utilizat în formarea profesională continuă. Aceste antrenamente servește la precizarea demersurilor de cercetare și de comunicare.

Acest seminar se inspiră din dispozitivele analogice, numite „de analiză a practicilor”, adesea utilizate în formarea profesională. Totuși prezintă anumite originalități pe care le vom sublinia în cele ce urmează.

Prin reunirea cu un grup restrâns de participanți sub conducerea unui animator, acest seminar se desfășoară în patru sau cinci faze:

Etapa 1: Un participant voluntar povestește pe scurt, un eveniment care relevă o situație de comunicare pe care el o cunoaște în mod direct ca martor. Noțiunea de voluntariat este importantă,

Ce dispositif de recherche-action porte le nom SASCO ce qui signifie: *Séminaire d'Analyse des Situations de Communication*. Le SASCO est donc un objet commun d'activité avec ses règles, ses consignes bien définies et ses usages. C'est aussi pour certains animateurs un objet de recherche. Nous rappellerons d'abord brièvement en quoi consiste le séminaire d'analyse de situations de communication, nous énoncerons ses différentes phases et présenterons ses règles de fonctionnement. Nous étudierons les objectifs poursuivis et nous analyserons les effets de formation et de production de savoir produits par le dispositif.

Le SASCO a été mis en place et expérimenté depuis quelques années à l'Université Montpellier III dans le cadre du Département des Sciences de l'Information et de la Communication. Il concourt à la formation des étudiants de licence en liaison avec leur projet de mémoire et il est aussi utilisé en formation professionnelle continue. Cet entraînement sert à préciser les démarches de recherche en communication.

Ce séminaire s'inspire de dispositifs analogues, dits « d'analyse des pratiques », souvent utilisés en formation professionnelle. Néanmoins, il présente certaines originalités que nous allons souligner.

Rassemblant un groupe restreint de participants sous la conduite d'un animateur, il se déroule en quatre ou cinq phases:

Étape 1. Un participant volontaire raconte brièvement un événement qui relève d'une situation de communication qu'il a connue comme témoin direct. La notion de volontariat est importante, le fait que le narrateur prenne l'initiative du témoignage renforce l'effet d'implication recherché par le dispositif. Par ailleurs, nous entendons par événement un fait particulier, suffisamment singulier pour être sélectionné par le narrateur. Cet événement touchant à la communication doit avoir laissé le témoin insatisfait: il souhaite en savoir plus. Cette interrogation, cette curiosité servent de facteur de motivation pour les membres du groupe. Précisons enfin que la

autorul preia inițiativa mărturisirii, implicarea în cercetare este mai puternică datorită acestui dispozitiv. Acest eveniment, care se referă la comunicare, trebuie să fi lăsat martorul nemulțumit: acesta dorește să știe mai mult despre acest lucru. Întrebarea și curiozitatea servesc drept factor de motivare pentru membrii grupului. Precizăm că participarea naratorului la scena raportată este indispensabilă, astfel încât el poate să răspundă la întrebările din etapa a doua.

Etapa 2: Participanții îl interoghează pe narator astfel încât să-și aprofundeze cunoștința colectivă asupra situației. Animatorul supraveghează procesul astfel încât participanții să nu intervină decât sub forma întrebărilor adresate naratorului. Cu siguranță, întrebările presupun adesea ipoteze subiacente, dar respectarea formei interrogative evită în general construirea prea grăbită a explicațiilor adesea prea schematic ale situației. La sfârșitul acestei faze, membrii grupului au cu toții aceeași informație despre situație și pot deci, să-și pună în aplicare analiza în condiții similare, făcând din munca colectivă, una deosebit de instructivă.

Etapa 3: Atunci când naratorul impune tăcere, participanții au dreptul să formuleze ipoteze cu privire la înțelegerea fenomenelor evidențiate anterior. Sunt utilizate schimburi, astfel toți cei ce vor să vorbească pot face acest lucru. Trebuie folosită tehnica argumentării, se face legătura între experiența practică și cea teoretică. Naratorul nu are voie să intervină, urmărindu-se astfel interacțiunea în grup și modul de argumentare al indivizilor.

Etapa 4: Modelatorul, cel ce de-a lungul prezentării ar fi trebuit să respecte instrucțiunile, dă cuvântul final naratorului. Cu această ocazie se verifică dacă rezultatele reuniunii sunt relevante, tragându-se astfel concluziile reuniunii.

participation du narrateur à la scène rapportée est indispensable afin qu'il puisse répondre aux questions de la phase 2. Dans la recherche qui nous importe ici, la situation devra comporter nécessairement la mise en oeuvre d'une technologie innovante.

Étape 2. Les participants interrogent le narrateur afin d'approfondir leur connaissance collective de la situation. L'animateur veille à ce que les participants n'interviennent que sous la forme de questions posées au narrateur. Souvent les participants débutant dans des séances de SASCO oublient cette consigne et elle doit être rappelée avec fermeté. Cela permet en effet d'approfondir le travail d'enquête avant d'entreprendre les échanges de type interprétatif. Bien sûr les questions comportent souvent des hypothèses sous-jacentes mais le respect de la forme interrogative évite généralement la construction trop hâtive d'explications souvent trop schématiques de la situation. L'animateur invite les participants à documenter la situation en posant de nombreuses questions sur les circonstances et le contexte. A la fin de cette phase, les membres du groupe possèdent tous la même information sur la situation et peuvent donc mettre en oeuvre leur analyse dans des conditions similaires rendant le travail collectif particulièrement instructif.

Étape 3. Alors que le narrateur s'impose un silence obligé, les participants formulent des hypothèses sur la compréhension des phénomènes précédemment mis en évidence. L'animateur organise les échanges afin que tous ceux qui souhaitent s'exprimer puissent le faire. Il sollicite une argumentation, rapproche deux hypothèses, fait préciser les modèles d'analyse ou les références méthodologiques et théoriques utilisées. Il insiste pour que les intervenants prennent le soin d'indiquer les faits qui sont effectivement convoqués dans leurs analyses. Il rappelle que, contrairement à la phase précédente, il faut éviter de s'adresser au narrateur puisque celui-ci est interdit de réponse. Enfin, afin de préparer une synthèse, l'animateur prend en note les systèmes interprétatifs qui se font jour

Etapa 5: *Acțiune-Cercetare* se concretizează în cea de-a cincea etapă cînd se analizează rolul procesului cognitiv la locul de muncă. Se analizează modul în care indivizii interacționează în grup, la locul de muncă, în timpul desfășurării unei acțiuni și legătura dintre teorie și practică.

## 6. Concluzii

Concluzionând, regulile ce garantează funcționalitatea seminarului sunt:

- Acțiunea trebuie să rezulte dintr-o situație trăită de narator;
- Situația raportată trebuie să fie necunoscută celorlalți participanți, astfel încât participanții vor fi obligați să învețe punând întrebări;
- Se respectă forma interogativă din partea a doua a cercetării;
- Se subliniază caracterul ipotetic al construcției interpretative în faza a treia;

J. Ardoino „ subliniază faptul că modelele de răspândire a inovației pot să fie demonstrează în cadrul analizei de conduită colectivă, plecând de la situații de utilizare a noilor tehnici”( J. Ardoino, G. Berger, 1989).

## Bibliografie :

Ardoino, J., Berger, G., *Une évaluation en actes*, 1989, Paris.

Bourdieu, P., *Un art moyen sur les usages sociaux de la photographie*, 1965, Paris.

Auziol, E., *La double communication dans les situations d'usage des nouvelles Technologies*, 1997, Actes du Colloque «

au fur et à mesure des interactions dans le groupe.

Etape 4. L'animateur, dont le rôle a été jusque là de faire respecter les consignes, redonne la parole au narrateur pour qu'il fournisse « le mot de la fin ». C'est l'occasion de vérifier si les résultats de la séance lui semblent pertinents, en tirant les conclusions.

Etape 5. La Recherche-Action se concrétise particulièrement dans la cinquième phase qui consiste à explorer de manière largement introspective les processus cognitifs à l'œuvre dans l'analyse. On étudie la manière dans laquelle les individus agissent en groupe, au lieu de travail, pendant le déroulement d'une action et la liaison entre la théorie et la pratique.

En conclusion, les règles qu'il importe de garantir le fonctionnement optimal du séminaire sont:

- L'objet du témoignage doit être une situation vécue par le narrateur ;
- La situation rapportée doit être inconnue des autres participants afin qu'ils soient incités à la découvrir en posant des questions;
- On respecte la forme interrogative des interventions dans la deuxième phase est particulièrement important;
- On souligne le caractère hypothétique des constructions interprétatives de la troisième phase.

## 6. Conclusions

En conclusion, nous soulignons que cette démarche d'analyse à l'avantage de faire clairement rupture avec les positions paradigmatisques dogmatiques et fermées. Elle trouve un écho dans la construction de la discipline communication dans un cadre scientifique clairement affirmé comme pluriel. Ainsi, le dispositif nous paraît non seulement pertinent du point de vue de ses effets, mais aussi cohérent avec le champ disciplinaire qui l'accueille.

J. Ardoino souligne le fait que « l'ensemble des modèles de diffusion de l'innovation peuvent être ainsi éprouvés dans le cadre de l'analyse conduite collectivement à

Penser les usages », p. 395-400, Bordeaux.

Callon, M., Latour, B., *Unscrewing the big Leviathan: How actors macro-structure reality and how sociologists help them to do so*, The Journal of Technology Studies, 1986.

Donnay, J., Charlier, E., *Comprendre des situations de formation*, 1999, Bruxelles : De Boeck Universités.

A. Piette, *Ethnographie de l'action, l'observation des détails*, 1996, Paris : Métailié.

Mucchielli, A., *Les situations de communication*, 1991, Paris : Eyrolles.

Michel de Certeau, *L'Invention du quotidien*, 1989, Paris.

Proulx, Serge, Breton, Philippe, *L'explosion de la communication. La découverte*, 2002, Paris.

partir des situations d'utilisation des technologies nouvelles » (J. Ardoino, G. Berger, 1989).

**Bibliographie :**

Ardoino, J., Berger, G., *Une évaluation en actes*, 1989, Paris.

Bourdieu, P., *Un art moyen sur les usages sociaux de la photographie*, 1965, Paris.

Auziol, E., *La double communication dans les situations d'usage des nouvelles Technologies*, 1997, Actes du Colloque « Penser les usages », p. 395-400, Bordeaux.

Callon, M., Latour, B., *Unscrewing the big Leviathan: How actors macro-structure reality and how sociologists help them to do so*, The Journal of Technology Studies, 1986.

Donnay, J., Charlier, E., *Comprendre des situations de formation*, 1999, Bruxelles : De Boeck Universités.

A. Piette, *Ethnographie de l'action, l'observation des détails*, 1996, Paris : Métailié.

Mucchielli, A., *Les situations de communication*, 1991, Paris : Eyrolles.

Michel de Certeau, *L'Invention du quotidien*, 1989, Paris.

Proulx, Serge, Breton, Philippe, *L'explosion de la communication. La découverte*, 2002, Paris.