

Séminaire INRIA IST 2010



L'usager numérique
28 septembre 2010

Quels outils pour quels usages ?

Stéphane Cottin
Services du Premier ministre
Secrétariat général du gouvernement

L'utilisateur numérique

Quels outils pour quels usages ?

Résumé :

Les offres en matière d'outils d'animation de réseau sont pléthoriques. Elles génèrent de nouvelles pratiques, mais parfois de nouveaux cloisonnements et des décalages entre les mondes virtuels et/ou réels notamment entre le monde du travail et la vie privée. Par l'intermédiaire d'un rapide panorama historique des outils disponibles (comment ça marche ? combien ça coûte ? à quoi ça sert ? est-ce réutilisable ?...), seront présentés quelques "*success stories*" et quelques échecs pour illustrer la satisfaction de certains besoins, les bonnes pratiques, et les "nouveaux" usages des réseaux.

Rencontres improbables...

Dans les réseaux, des usagers ?...

Objets

Sujets

Offreurs

Demandeurs

Bénéficiaires et obstacles principaux

Quels outils pour quels usages ?

Plan

1. Quels usages ? Qu'est ce que « animer un réseau » ?

Recensement rapide des usages envisagés – ou envisageables – au travers du prisme de la satisfaction de l'utilisateur et surtout de sa mesure

2. Quels outils ? Comment « animer un réseau » ?

Nomenclature des outils

Quels outils pour quels usages ?

1. Quels usages ?

Qu'est ce que « animer un réseau » ?

- 1.1 Les usages rêvés
- 1.2 Le nerf de la guerre : l'usabilité / la rentabilité. Comment mesurer la satisfaction des usagers ?
- 1.3 Les usages déviants
- 1.4 Le contrôle des usages

2. Quels outils ? Comment « animer un réseau » ?

Usages ? Qu'est ce que « animer un réseau » ?

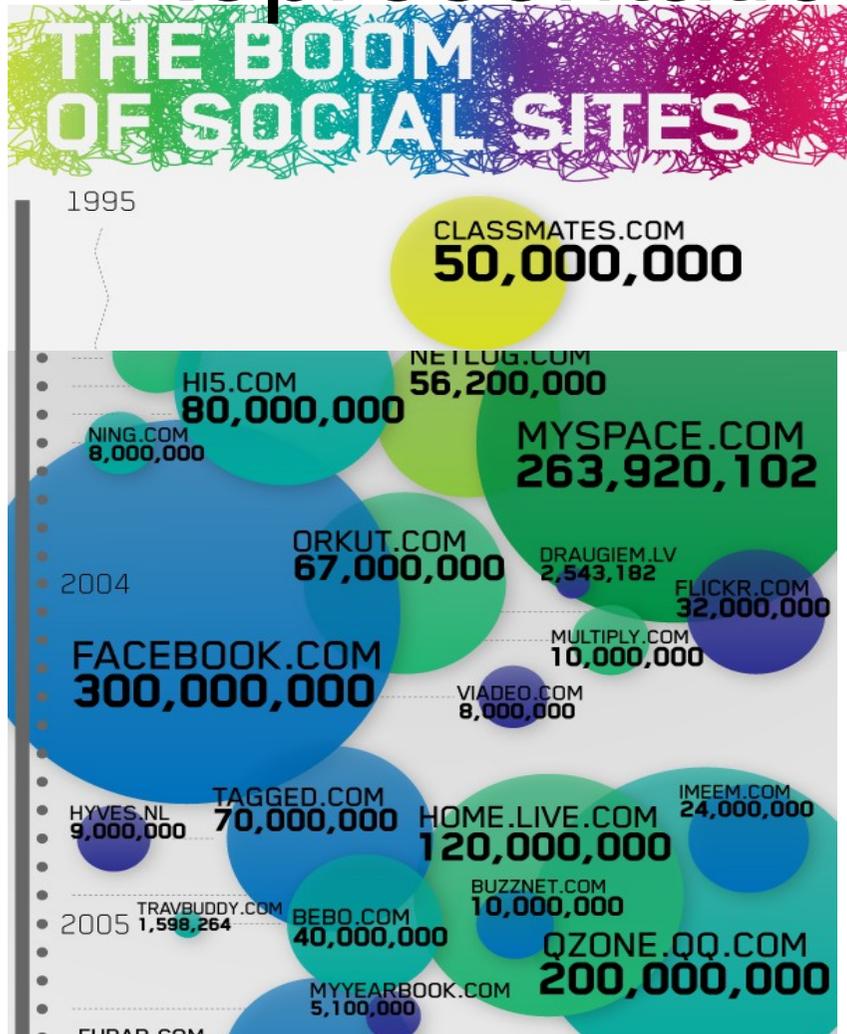
1.1 Les usages rêvés

Qui (ou quoi) « anime » un réseau ou le réseau des réseaux ?

Quelqu'un ou quelque chose peuvent-il avoir quelque influence sur leurs évolutions ?

Peuvent-il seulement être « animés » ?

Représentations (info)graphiques



<http://www.flowtown.com/blog/the-2010-social-networking-map>

<http://www.focus.com/fyi/other/boom-social-sites/>

Des réseaux numériques géants...

Pas forcément liés à Internet...
(IRC, Usenet, BBS, Minitel,...)

Quels critères, quelles typologies,... ?

Encyclopédies



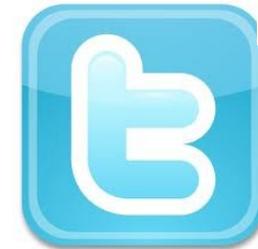
Réseau de dialogue



Réseaux de rencontres



Echange de photos



Echange de biens et services



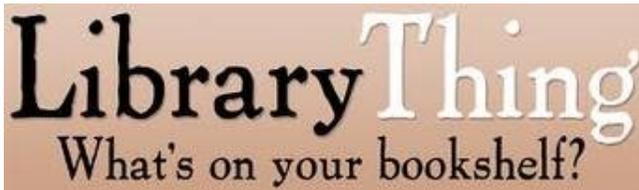
Echange de vidéos



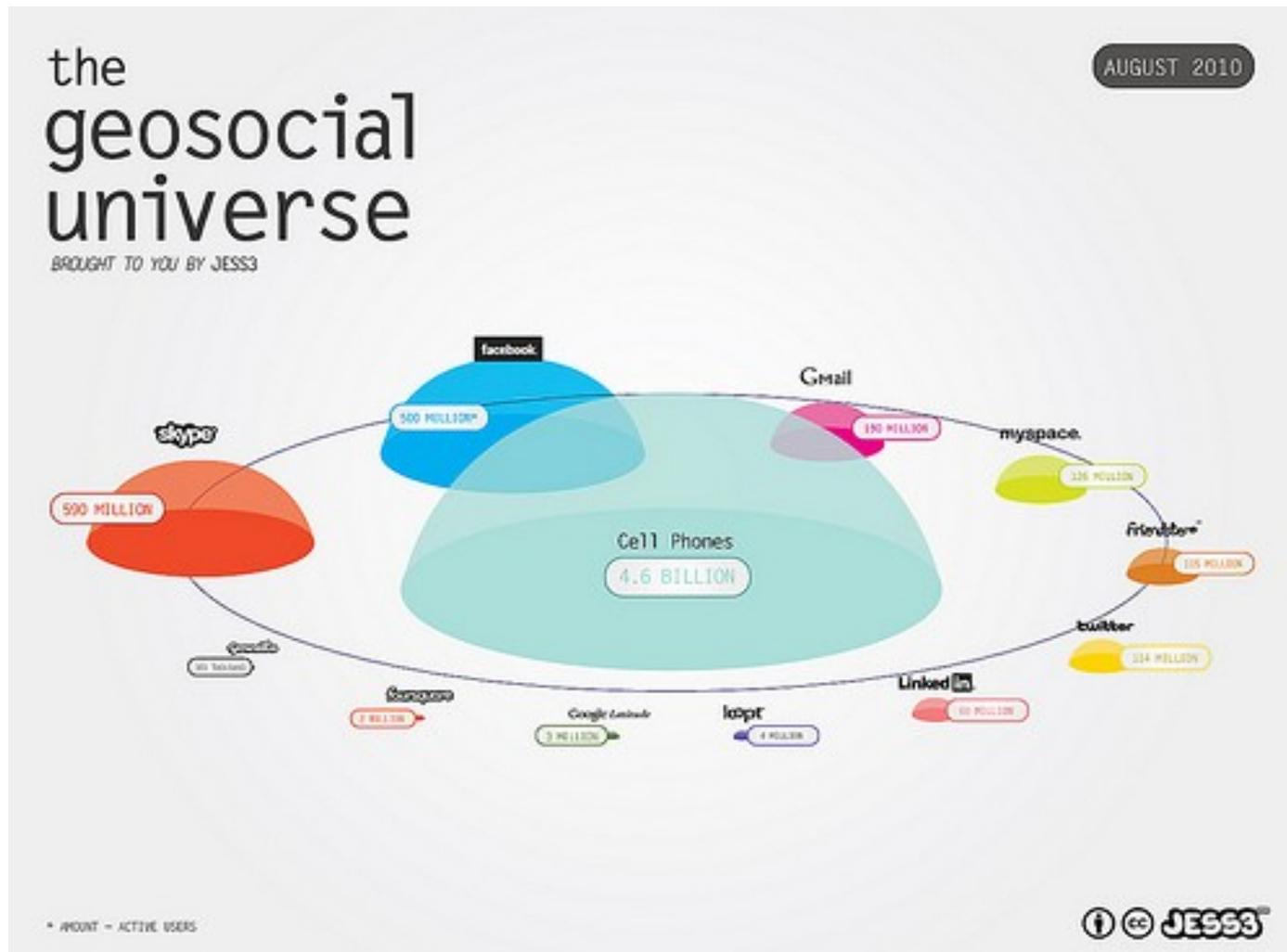
Echange d'informations



Echanges documentaires



La taille importe-t-elle ?



Nombre de Dunbar



Le nombre de Dunbar (Robin Dunbar, GB, 1993) est le nombre d'amis avec lesquels une personne peut ^{loi de Metcalfe}entretenir une relation stable à un moment donné de sa vie.

Cette limite (...) est estimée à 148 personnes.

http://fr.wikipedia.org/wiki/Nombre_de_Dunbar

CC Wikinoticia

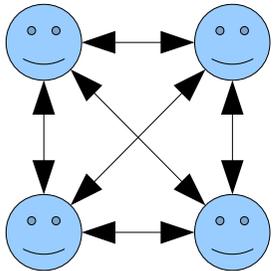
Loi de Metcalfe



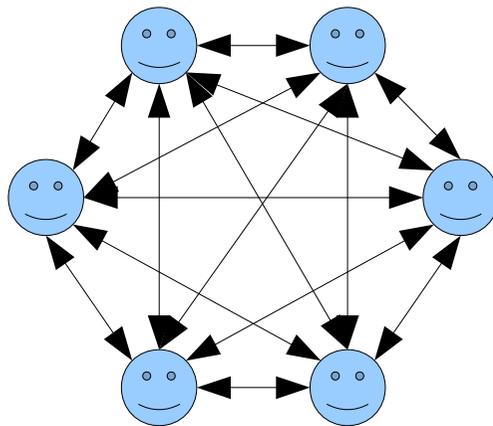
2 noeuds – 1 liaison

Le nombre de liens potentiels croit de manière plus élevée que le nombre d'utilisateur.

Donc, plus il y a d'utilisateurs dans un réseau, plus ce réseau aura de la valeur.

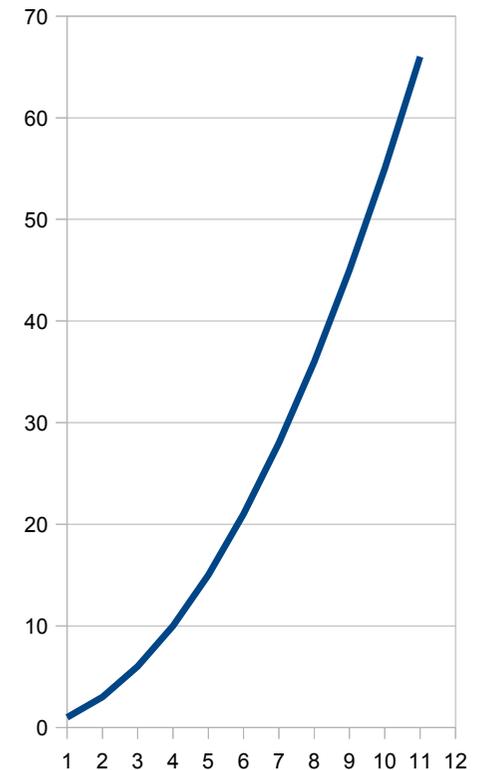


4 noeuds – 6 liaisons



6 noeuds – 15 liaisons

148 noeuds
(Nombre de Dunbar)
10878 liaisons



Reproductibilité des modèles

Le dynamisme est-il contagieux ?

Faut-il / peut-on l'assister, et si oui, comment ?

Métier émergent : Animateur de communauté virtuelle

The screenshot shows the pole-emploi.fr website interface. At the top left is the logo with a blue 'e' and the text 'pole-emploi.fr'. Below it is a navigation bar with tabs: 'Accueil pole-emploi.fr', 'Candidat' (highlighted in red), 'Employeur', 'Actualités', 'Réglementation', and 'En région'. On the left side, there are two main sections: 'Offres d'emploi' with sub-links 'Recherche d'offres', 'Recevoir les offres par courriel', and 'Contrats en alternance'; and 'Mon espace personnel' with sub-links 'Accéder à mon espace personnel', 'Créer mon espace personnel', and 'A quoi sert un espace personnel?'. The main content area is titled 'Accueil candidat' and 'Recherche d'offres d'emploi'. It shows 'Sélection du métier' with the text 'Il y a 9 appellations correspondant au code ROME : E1101 - Animation de site multimédia'. Below this, it says 'Sélectionnez l'emploi qui correspond le mieux au métier que vous recherchez. La recherche s'effectue en priorité sur cet emploi puis s'élargit sur les emplois du même groupe'. A list of professions is shown under the heading 'Animation de site multimédia':

- Animateur / Animatrice de communauté virtuelle
- Animateur / Animatrice de forum sur internet
- Animateur / Animatrice web
- Chargé / Chargée des relations avec les internautes
- E-commercial / E-commerciale
- Modérateur / Modératrice web
- Web commercial / commerciale
- Web vendeur / vendeuse
- Webmaster animateur / animatrice

Usages ? Qu'est ce que « animer un réseau » ?

1.2 l'usabilité / la rentabilité.

mesurer la satisfaction des
usagers ?

Dans la mise en œuvre de tout nouveau réseau,
il convient de se fixer très tôt
des objectifs raisonnables et quantifiables

Rétroactions et analyses

les meilleurs indicateurs peuvent passer à côté d'usages non prévus et non quantifiables, notamment pas avec les outils de mesure prévus au moment de la conception.

ce n'est pas parce qu'un réseau semble sous-utilisé, ou parce que les indicateurs choisis donnent finalement de mauvais résultats, qu'il n'est pas « utile »

LOLF, RAP, PAP et Farandole

La RGPP et les performances lolfiques

<http://performance-publique.gouv.fr>

The screenshot shows the website's header with navigation links: Presse, Glossaire, Contact, and a search bar. The main title is 'Le forum de la PERFORMANCE'. Below this is a menu with five categories: 'Les enjeux des finances publiques', 'Le budget et les comptes de l'État', 'La performance de l'action publique', 'Les acteurs de la performance', and 'Les ressources documentaires'. The date 'Dimanche 12 Septembre 2010' is displayed. A featured article titled 'Le Campus de la gestion publique' includes a logo with the text 'CAMPUS de la GESTION PUBLIQUE'. A section titled 'À la Une' features the article 'Le budget triennal 2011-2013 au cœur du débat d'orientation des finances publiques' dated 06 Juillet 2010, with a sub-headline 'A l'occasion du débat d'orientation des finances publiques, François Baroin, ministre du Budget, des comptes publics et de la réforme de l'État, a présenté les grandes lignes du prochain budget pluriannuel de l'Etat'. A sidebar on the right lists 'Nouveautés sur le site' with two items: '08 septembre 2010 | Situation mensuelle du budget de l'Etat au 31 juillet 2010' and '06 septembre 2010 | Lettre du Premier ministre relative à la règle d'équilibre des finances publiques'.

Usages ? Qu'est ce que « animer un réseau » ?

1.3 Les usages « déviants »

Les usages détournés des réseaux

Les usages imprévus des réseaux

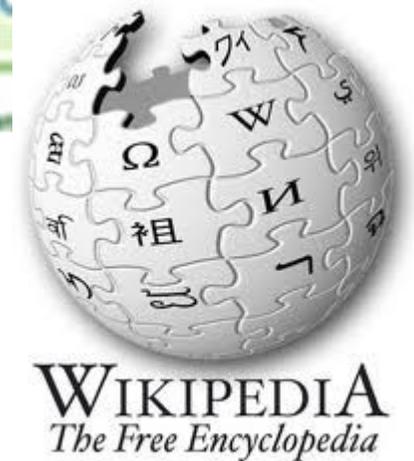
Les ratés ou les déceptions

Les usages détournés des réseaux

Billets de blogs sponsorisés,
les « influenceurs »...



Les guerres d'édition de Wikipédia



Les usages imprévus des réseaux

YAHOO!



Sérendipité ?

Les déceptions (relatives...)



The image shows a screenshot of the Copainsdavant.com website. At the top left, there is a logo with two orange silhouettes of people and the text "Copainsdavant.com" and "L'INTERN@UTE". Below this is a teal button that says "Comment ça marche ?". To the right, there is a large orange banner with the website name "Copainsdavant.com" and a white silhouette of two people. Below the banner, there is a white box with the website logo and name. The main content area is a light blue box with the following text:

Avec Copains d'avant, retrouvez des anciens élèves perdus de vue et partagez vos photos de classe. Découvrez ce que sont devenus vos anciens amis et reprenez contact ! Votre adresse e-mail ne sera jamais révélée sur le site.

Copains d'avant c'est :

- 5 millions de membres
- 1 million de photos souvenirs
- une inscription gratuite et rapide: cliquez sur la carte !

[S'inscrire gratuitement](#)

Zemblanité ?, mauvais timing ? masse critique ?

Usages ? Qu'est ce que « animer un réseau » ?

1.4 Le contrôle des usages

Où sont les (nouvelles) limites ?

- de simples erreurs techniques peuvent engager de lourdes responsabilités

> taille des réseaux,

> rapidité de circulation des informations

> unilatéralité, empêchant le retour en arrière

Faut-il un contrôle des usages ?

Après les simples conventions de politesse, faut-il une police des réseaux ?

Remarque : dès qu'on veut réglementer les activités du net, les discussions font rage, notamment... sur Internet, lieu et objet du débat.

A défaut de réguler, il faut prévoir des outils et des instruments de mesure pour veiller sur ces usages

Vers de nouveaux outils

Tout est allé très vite mais on en est encore qu'au début d'évolutions radicales :

les offres d'outils innovants vont très certainement permettre encore de nouveaux supports d'usages.



Quels outils pour quels usages ?

2. Quels outils ? Comment « animer un réseau » ?

- 2.1 Les outils offerts
- 2.2 Éléments pour le choix des outils
- 2.3 Les outils qui restent à offrir
- 2.4 Le contrôle et l'intégration des outils

1. Quels usages ? Qu'est ce que « animer un réseau » ?

Outils ? Comment « animer un réseau » ?

2.1 Les outils offerts

- Offre pléthorique
- Supporte mal une analyse globale tant il y a de facteurs, de solutions, (d'usages ?)...
- Quelles typologies ?

Une grande offre d'outils, de nombreux acteurs



Des typologies ?

- Supports (mails, web, fichiers,...)
- « Coûts » / modèle économique : Open Source ou Propriétaire
- Usages
- Pour un exemple de typologie : voir Gabriel Galezot, Urfist de Nice, [fiche C2I](#)

Outils ? Comment « animer un réseau » ?

2.2 Éléments pour le choix des outils

- Analyse du marché et de l'existant externe
 - Les leviers de la concurrence
- Analyses des existants internes
 - Compétences pour le maniement des outils
 - Insertion professionnelle
 - Environnement de travail

Outils ? Comment « animer un réseau » ?

2.2 Éléments pour le choix des outils

- Coûts
 - Licences des logiciels (sauf Open Source)
 - Adaptation des logiciels (surtout Open Source)
 - Formation de la chaîne des utilisateurs (des administrateurs aux utilisateurs finaux, en passant par... les formateurs)
 - Adaptation des matériels et de la politique de sécurité des systèmes d'information

Essai de typologie des outils

- (1) Les listes de diffusion
- (2) Les listes de discussion
- (3) Les forums de discussion
- (4) Les « forums » de commentaires sous blogs
- (5) Les plateformes de blog
- (6) Les plateformes de fils de syndication
- (7) Les plateformes de gestion de contenu complexe(s)
- (8) Les plateformes de messagerie instantanées d'entreprise
- (9) Les plateformes de discussion et d'élaboration de documents instantanées
- (10) Les plateformes de partage de contenus spécialisés (internes ou externes)

Outils (1) Les listes de diffusion

Fonctionnalités offertes : diffusion unilatérale d'informations

Gestion de communautés des débuts de l'Internet.

Robustesse et simplicité.

Défauts : gestion délicate de la sécurité des accès si les documents à diffuser doivent être protégés ou simplement archivés.

Les solutions logicielles sont nombreuses et généralement libres, les coûts sont dans l'hébergement et dans l'éventuelle sécurisation.

Peut être un complément à un système plus complexe ou plus interactif, un peu comme une lettre interne.

Exemples : Sympa, Majordomo, MailManager

Outils (2) Les listes de discussion

Fonctionnalités offertes : diffusion bilatérale d'informations, dialogues

Plus interactives que les précédentes, ce sont généralement les mêmes logiciels.

Défauts : S'ajoutent les risques de l'ouverture : spams, virus, gestion de la modération, mais qui sont aussi les retours classiques (les entropies négatives) de la gestion de communauté.

Exemples : idem et plus particulièrement leurs équivalents en ligne (« WebBased ») : GoogleGroups, Yahoogroupes

Outils (3) Les forums de discussion

Fonctionnalités offertes : diffusion multilatérale d'informations, dialogues, accumulation de questions-réponses

Concept proche, dans ses principes, du précédent, mais qui se prête mieux à l'accumulation de connaissances par le jeu des questions réponses qui s'accumulent (base de connaissance).

Les logiciels de gestion sont différents et le support de transmission de l'information n'est plus le courriel, mais le Web, même si l'utilisateur ne s'en rend pas compte.

Défauts : identiques aux listes de discussion (+ de risques de « trolls »)

Exemples : PhpBB, phorum

Outils (4) Les forums de commentaires sous blogs

Fonctionnalités offertes : réactions et commentaires en ligne

Variante hybride entre les forums de discussion et la plateforme de blogs. Permet de préparer des communautés au passage à la plateforme de blogs collaboratifs, ou bien au contraire de « descendre » d'une plateforme de blogs non contrôlée vers une solution plus dirigée.

Méthode : ouvrir un blog avec certains posts aux commentaires. Certains squelettes de Spip, ou plus simplement Wordpress se prêtent assez bien à cette solution peu coûteuse.

Défauts : solution « d'attente »

Exemples : SpipBB, Wordpress

Outils (5) Les plateformes de blogs

Fonctionnalités offertes : conception de sites simples et autonomes

Suppose de former quelques utilisateurs à la publication sur blog, et d'en faire des animateurs de **micro-communauté**, chaque blog devenant un chapitre d'un ensemble cohérent par sa structure et ses techniques. Le partage naturel de mots-clés, de ressources communes (moteur de recherche, plan, documents, listes de liens, etc.) permet de réaliser des économies d'échelle dans les accès à la connaissance.

Défauts : nécessite d'arrêter une liste de descripteurs - mots-clefs

Exemples : Wordpress μ , Dotclear

Outils (6) Les plateformes de fils de syndication

Fonctionnalités offertes : diffusion systématique et accumulation d'informations

Permettent à moindre coût de diffuser et d'accumuler des informations qualifiées. Si les animateurs de communautés savent proposer une sélection efficace, et s'il est possible de commenter l'information (en mettant une note, ou « à la Facebook » : j'aime/j'aime pas).

Défauts : Peu ou difficilement interactives. Ne remplacent que la revue de presse.

Exemples : Google Reader et sa fonction Share, Digg, certains thèmes de Wordpress ou d'autres CMS

Outils (7) Les plateformes de gestion de contenu complexe(s)

Fonctionnalités offertes : gestion (complexe) de communautés

Véritables « couteaux suisses » des logiciels de travail collaboratif. Ils intègrent généralement toute la combinaison d'outils autour d'un cœur blog, web classique, wiki, forum, ou tous à la fois.

Défauts : complexes (mais pas compliqués), et nombreux sur le marché. Cycle de vie des logiciels et des applications assez rapide.

Exemples : Tikiwiki, Alfresco, Ezpublish... et bien d'autres CMS

Outils (8) Les plateformes de messagerie instantanée d'entreprise

Fonctionnalités offertes : diffusion immédiate d'informations, dialogues en ligne

Echange rapide d'information. Idéal pour réseau de nomades ou très éclaté.

Défauts : À réserver aux *geeks* et génération Y, mais la pénétration des outils type Twitter a multiplié les utilisateurs habitués à sur-réagir en 140 caractères

Exemples : Twitter en externe, Pidgin

Outils (9) Les plateformes de discussion et d'élaboration de documents instantanées

Fonctionnalités offertes : conception de document collaboratif en ligne

Concept assez innovant et déroutant pour la plupart des nouveaux arrivants, mais tout à fait dans l'air du temps avec l'informatique en nuage : le document n'existe plus, ce ne sont que des ordres en triplet (pas tout à fait du RDF « Sujet Prédicat Objet », mais plutôt « qui a fait quoi et quand »)

Défauts : fait frémir les DSI

Exemples : Etherpad-like, Google Wave, Sharepoint

Outils (10) Les plateformes de contenus spécialisés (internes ou externes)

Généralement incluses soit par défaut, soit par modules, dans les « couteaux suisses » décrits plus haut, on peut néanmoins les trouver dans des solutions externes avec les partages :

- d'agenda (Google Calendar)
- de vidéos (Youtube, Dailymotion)
- de signets (Diigo, Delicious)
- de bases de données
- de documents (GoogleDoc)
- de codes de programmes (Google code, SVN trac, Subversion)
- d'images (Flicker)
- de bibliographies (Zotero, Librarything, Babelio, Connotea)

Outils ? Comment « animer un réseau » ?

2.3 Les outils qui restent à offrir

Quelques exemples :

- > Les réseaux de visioconférence
- > Les outils de gestion de son identité numérique de façon centralisée
- > Le traitement intelligent des *mashups*

Les réseaux de visioconférence

- Effets « Grenelle »
- Amélioration des techniques (bande passante) et des normes
- Généralisation des outils (caméra + appareils mobiles 3G / 4G)

Les outils de gestion de son identité numérique de façon centralisée

- Prise de conscience tardive mais importante
- Offres publiques et privées de coffres-forts numériques, de services de « nettoyage » d'identité
- Notion et droit à l'hétéronymat

Le traitement intelligent des *mashups*

- Permet de prendre le meilleur de chaque groupe d'outils et d'applications et de les retrouver sur son espace virtuel
- Risques de redondance et de perte de contrôle de la diffusion de son information

Outils ? Comment « animer un réseau » ?

2.4 Le contrôle et l'intégration des outils

Chaque cas est unique et difficilement reproductible dans le temps et dans l'espace

Les lieux, les acteurs, les techniques, les objets, les mentalités, etc., changent vite

Mais il est utile de recueillir les retours d'expérience

Des méthodes...

- **Systemique**
 - Etudes de la commande, des besoins, des existants et rétroactions permanentes
- **Prise en compte des interactions de tous les acteurs des projets**
 - Mise en place de comité(s) de pilotage extérieur(s) à la conception technique
- **Former les formateurs**

De l'adaptation au changement

- Prise en compte dès la rédaction des cahiers des charges des possibilités d'évolution
- Se fixer des limites raisonnables (et contractuelles) de possibilités d'adaptation
 - Prévoir une importante transmission des compétences techniques
 - Insister sur la tierce maintenance applicative

De l'importance d'analyser les impacts des usagers sur les usages et les outils

se doter des moyens d'observer les usages et
leurs évolutions sur les espaces communautaires
numériques

Je vous remercie
pour votre attention

Stephane.cottin@gmail.com

<http://cottin.tel>