

**SUIVI DE L'EXPERIMENTATION D'UN ACCES INTERNET SUR RESEAU ADSL :
PHASE QUALITATIVE (ENQUETE ETHNOLOGIQUE)**

RESIDENTIELS

**ENQUETE REALISEE POUR FRANCE TELECOM
CENTRE NATIONAL D'ETUDES DES TELECOMMUNICATIONS (CNET)**

SYNTHESE

JANVIER 1999

Direction scientifique :

Dominique DESJEUX, Professeur d'Anthropologie sociale et culturelle
à l'Université Paris V-Sorbonne, Directeur scientifique d'Argonautes

Étude réalisée par :

Isabelle GARABUAU-MOUSSAOUI, Sociologue, Chercheur à Argonautes,
Chercheur associé au CERLIS (CNRS / Paris V-Sorbonne)

Isabelle RAS, Sociologue, Chercheur à Argonautes, Chercheur associé au CERLIS

Sophie TAPONIER, Directeur de la recherche et des études d'Argonautes,
Chercheur associé au CERLIS

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
L'ACQUISITION DE TURBO WANADOO : UN PROCESSUS D'EVOLUTION TECHNOLOGIQUE, QUI PERMET LA DIMINUTION DES TENSIONS LIEES AUX COUTS ET QUI PROMET DES USAGES FAMILIAUX.....	4
A. LES RAISONS DU CHOIX DE TURBO WANADOO	4
B. LA PRISE DE DECISION DE L'ACQUISITION DE TURBO WANADOO : UN ITINERAIRE DE PRESCRIPTIONS DIVERSIFIEES	5
C. L'ARRIVEE DE TURBO WANADOO DANS LES FOYERS : INSTALLATION ET EQUIPEMENTS	6
L'APPRENTISSAGE DE TURBO WANADOO : MODALITES ET DIFFUSIONS INTERPERSONNELLES.....	8
L'IMPACT DE TURBO WANADOO SUR LES PRATIQUES D'INTERNET : UNE BAISSSE DES CONTRAINTES, UNE AUGMENTATION DES USAGES, DES PRATIQUES PLUS POUSSEES....	10
A. IMPACT SUR LES PRATIQUES GENERALES D'INTERNET	10
B. L'IMPACT DE TURBO WANADOO SUR LES PRATIQUES DU WEB	11
C. L'IMPACT DE TURBO WANADOO SUR LE TELECHARGEMENT.....	12
D. L'IMPACT DE TURBO WANADOO SUR L'UTILISATION DE LA MESSAGERIE ELECTRONIQUE	13
E. LES DISCUSSIONS EN DIRECT ET LES FORUMS	14
F. LA CREATION D'UNE PAGE PERSONNELLE	14
G. LES JEUX.....	14
H. LES ACHATS EN LIGNE	14
L'IMPACT DE TURBO WANADOO SUR LES MOYENS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION	16
L'INSCRIPTION DE TURBO WANADOO DANS LES ACTIVITES QUOTIDIENNES	18
A. L'IMPACT D'INTERNET VIA TURBO WANADOO DANS LES ACTIVITES DOMESTIQUES ET FAMILIALES	18
B. L'IMPACT D'INTERNET VIA TURBO WANADOO DANS LES RELATIONS INTERPERSONNELLES	19
C. LES USAGES PROFESSIONNELS DE TURBO WANADOO AU DOMICILE	21
LES REPRESENTATIONS LIEES A TURBO WANADOO ET PERSPECTIVES D'AVENIR DU SYSTEME	22

INTRODUCTION

L'offre « Turbo Wanadoo » expérimentée comporte des **atouts** –forfait, vitesse de connexion et d'utilisation et, dans une moindre mesure, disponibilité de la ligne– qui **engendrent des impacts multiples, tant au niveau des pratiques de l'outil que des relations sociales**.

Au niveau de l'apprentissage, cette technologie a particulièrement **levé les barrières d'usages** et « l'objet technique » a permis un développement des pratiques auprès des différents membres de la famille. Pour les personnes peu ou non utilisatrices, il pouvait exister en germe une envie ou un besoin d'usage d'Internet, limités par les contraintes des coûts de l'apprentissage et de l'utilisation : coût en temps et en argent, et coût du rapport à la machine.

Ainsi, si le premier contact d'Internet via Turbo Wanadoo est initié par une personne liée à l'informatique, voire familiarisée à Internet, la **diffusion auprès de personnes « novices » est une réelle et importante conséquence des possibilités techniques** de cet outil. Les membres de la famille qui n'étaient *a priori* pas intéressés par Internet (qui n'en éprouvaient pas l'envie ni le besoin) l'ont au moins testé avec Turbo Wanadoo, voire l'ont « adopté ».

Cependant, Turbo Wanadoo **s'inscrit dans des structures fortes** : **structure des envies ou des besoins**, les sessions Internet sans aucun but étant très rares, **structure des plannings** des membres de la famille (contraintes scolaires, professionnelles, de vie commune, etc.), **structure des relations sociales**, les pratiques d'Internet via Turbo Wanadoo venant se placer dans un réseau de sociabilité, dans des rôles et des statuts qui lui préexistent.

Il semble néanmoins qu'Internet via Turbo Wanadoo ait eu au moins **deux impacts forts sur les relations sociales** : il est venu **équilibrer les savoir-faire techniques** liées à l'informatique des membres du foyer, en tendant à **égaliser le niveau de compétence** ; et il a apporté une compétence technique forte qui sert dans les relations avec l'entourage, en construisant un **capital symbolique de compétence pour les nouvelles technologies** et un **capital de redistribution** des avantages acquis grâce à Turbo Wanadoo.

Au niveau des représentations et des arbitrages, il semble que ce ne soit pas **l'image spécifique de France Telecom** qui puisse lui permettre d'être choisi à la place d'une offre d'un autre fournisseur d'accès proposant les mêmes performances technologiques. Par contre, le **développement de services** (hébergement des sites, aide à la recherche, nombre d'adresses proposées, etc.) pourrait être un atout concurrentiel.

**L'ACQUISITION DE TURBO WANADOO : UN PROCESSUS D'EVOLUTION TECHNOLOGIQUE, QUI
PERMET LA DIMINUTION DES TENSIONS LIEES AUX COUTS
ET QUI PROMET DES USAGES FAMILIAUX**

A. Les raisons du choix de Turbo Wanadoo

ρ Pour les **anciens utilisateurs d'Internet** : Turbo Wanadoo vient répondre aux limites d'usage.

Les raisons qui ont conduit à acquérir Internet classique et les limites rencontrées dans les usages expliquent les raisons du choix de Turbo Wanadoo.

4 En effet, Internet « classique » a été choisi :

- ⇒ soit dans un but professionnel (volonté d'augmenter le flux des communications, de passer à de nouveaux moyens de communication, en substitution de la messagerie par Minitel ou du fax),
- ⇒ soit dans un but de découverte d'Internet,
- ⇒ soit dans le but de transférer des compétences professionnelles à la sphère privée (usage des forums, des 'chat', etc.).

4 Les raisons de l'acquisition d'Internet classique étaient :

- ⇒ Internet est une technologie contemporaine, que les jeunes doivent connaître,
- ⇒ Internet était utilisé dans le cadre professionnel et les personnes ont été séduites par ses possibilités,
- ⇒ Il y a eu prescription d'un ami, qui a vanté les atouts d'Internet,
- ⇒ Une offre gratuite de connexion a joué le rôle de déclencheur.

4 Les limites d'Internet « classique » ont alors joué dans le choix de Turbo Wanadoo :

- ⇒ Le coût élevé de la connexion et l'impossibilité de le maîtriser (ne pas savoir à l'avance le montant des factures),
- ⇒ La faible vitesse de circulation de l'information,
- ⇒ L'indisponibilité de la ligne téléphonique,

Sont des restrictions levées par l'offre Turbo Wanadoo. De plus, Turbo Wanadoo permet de **développer des usages difficilement envisageables** avec Internet classique, comme le **téléchargement**, qui devient une pratique habituelle et simple par le réseau ADSL, et les **usages ludiques**, qui n'étaient pas prioritaires, compte tenu de la restriction de temps (liée au coût) que s'imposaient les internautes.

L'usage d'Internet classique a donc montré des limites de plusieurs ordres : des **inconvenients** d'usage (lenteur, coûts), des **restrictions** d'utilisations (limitation des aspects ludiques, moins « légitimes », au regard du coût, que les usages « sérieux », scolaires ou professionnels) et des **manques** (indisponibilité de la ligne).

ρ Pour les **nouveaux utilisateurs**, l'offre Turbo Wanadoo a **effacé les réticences** relatives à Internet :

- ⇒ Il existait une attente en matière d'accès à Internet, mais non réalisée, à cause de freins (essais hors domicile qui montrent la lenteur, réticences parentales dues aux coûts, etc.),
- ⇒ La réunion de démonstration (FNAC) a pu avoir un impact fort (discours technique, questions pointues des personnes dans l'assistance, etc.) qui répond à l'attente d'information sur un accès Internet différent.

Les arguments de forfait, de vitesse ont alors levé les réticences liées à l'acquisition d'Internet.

ρ Pour tous, Turbo Wanadoo entre dans un **jeu de distinction sociale**, offrant un capital symbolique, de par le **statut d'expérimentateur** et d'utilisateur d'une **technologie de pointe**.

B. La prise de décision de l'acquisition de Turbo Wanadoo : un itinéraire de prescriptions diversifiées

ρ **La connaissance de l'offre** est passée par plusieurs **supports** :

- ⇒ Les courriers de France Telecom
- ⇒ Les invitations à des démonstrations à la FNAC
- ⇒ Les conseils de vendeurs de la FNAC lors d'un achat de matériel informatique
- ⇒ De la documentation sur ADSL et l'expérimentation dans le milieu professionnel
- ⇒ Un proche qui avait déjà le système installé : ami des adolescents ou des adultes

Il y a en fait eu **prescription « d'acteurs » considérés comme des « experts »**, qui donnent des conseils au niveau informatique (FNAC), au niveau des télécommunications (France Telecom) ou à titre d'exemple concret des avantages du système (les amis). Ces prescriptions semblent avoir établi une **relation personnalisée** avec le futur expérimentateur (courriers, invitations, conseils, démonstration) qui a permis une **confiance dans la prescription**.

ρ A un **deuxième stade de prescription**, un membre de la famille **prend en charge** la négociation, le développement des arguments :

4 Dans les familles avec des adolescents, ceux-ci ont pu jouer le rôle **d'intermédiaire** entre l'offre et la **décision, réservée aux parents**.

Les arguments développés sont :

⇒ Le prix, maîtrisé grâce au forfait (c'est en effet un point sensible dans les tensions entre parents et enfants, pour le téléphone, pour Internet classique et comme argument pour refuser l'arrivée d'Internet au domicile),

⇒ La valeur éducative de l'outil Internet,

⇒ Le fait que tous les membres de la famille pourront en profiter.

L'avance d'arguments peut amener à une **discussion familiale** (voire à des calculs de coûts autour d'une table, avec l'appui des factures téléphoniques).

4 **Dans les couples sans enfants (ou avec des petits enfants), il y a eu soit discussion entre adultes, soit décision unilatérale**, quand le conjoint ne se sent pas concerné par Internet (ou quand l'adulte décideur considère les autres membres de la famille comme non concernés).

ρ **Dans tous les cas, la décision est prise par un adulte**, qui a arbitré positivement face aux **arguments avancés par les différents « acteurs » de la prescription**.

La perspective d'une utilisation ultérieure de Turbo Wanadoo par les membres de la famille qui étaient non utilisateurs d'Internet « classique » a été un élément intervenant dans le choix. Il y a eu **anticipation de l'évolution des usages** (et cela se retrouve dans les arguments en faveur du forfait, qui intégrera les utilisations de tous les membres de la famille, et qui est donc considéré comme bon marché, dans le présent ou dans le futur des usages).

C. L'arrivée de Turbo Wanadoo dans les foyers : installation et équipements

ρ Quelques **problèmes** ont été rencontrés lors de certaines installations :

⇒ Des câblages anciens ou non conformes ont compliqué l'installation,

⇒ Les techniciens France Telecom ont été jugés mal informés du système ADSL, et certains expérimentateurs ont installé ou réinstallé leur modem et leurs logiciels.

Le moment de l'installation est en effet le premier moment de rencontre entre les expérimentateurs et les techniciens, et les compétences des uns et des autres sont confrontées.

ρ **L'évolution de l'équipement informatique** est relativement **indépendante de Turbo Wanadoo**, qui rentre lui-même dans une **logique générale de « technologisation »** des foyers expérimentateurs.

Les expérimentateurs possèdent un équipement informatique diversifié : cela va de l'équipement de « base » (ordinateur, imprimante) à une installation comprenant des éléments tels que graveur de CD-Rom, zip (pour des sauvegardes de grande ampleur), scanner, ou plusieurs ordinateurs (reliés ou non en réseau), ou une installation qui relie l'ordinateur à la chaîne hi-fi (pour un meilleur son), qui peut comprendre plusieurs « tours », plusieurs disques durs.

ρ Cependant, l'installation de Turbo Wanadoo a pu être **le déclencheur d'un renouvellement de l'équipement** de matériel informatique :

- ⇒ Ordinateur ou équipements plus performants,
- ⇒ Ajout de mémoire (pour le téléchargement d'images, par exemple),
- ⇒ Carte son et/ou hauts parleurs,
- ⇒ Nouvelles versions de logiciels (remplacement de Windows 95 par Windows 98),
- ⇒ Equipements de protection du disque dur (acquisition liée aux problèmes de « pénétration » des ordinateurs par des personnes extérieures).

ρ En terme d'espace, **l'accès Turbo Wanadoo a été placé dans un lieu accessible à tous les membres de la famille**, ce qui correspond aux usages attendus d'Internet via Turbo Wanadoo :

- ⇒ La présence de l'ordinateur, qui a désormais vocation familiale, dans un lieu intime (chambre des parents, par exemple) peut être vécue comme dérangeante,
- ⇒ Cependant, le séjour ne semble pas non plus un lieu complètement adéquat, car il correspond à des pratiques collectives (télévision, par exemple) et à un agencement précis de l'espace qui laissent peu de place à l'utilisation d'Internet,
- ⇒ Le « bureau » est un lieu polyvalent, à la fois d'appropriation de l'espace et de l'ordinateur par une personne, et lieu de passage autorisé des autres membres de la famille,
- ⇒ Néanmoins, le branchement de l'ordinateur est parfois sous contrainte de localisation de la prise téléphonique et ne peut donc être déplacé.

<p style="text-align: center;">L'APPRENTISSAGE DE TURBO WANADOO : MODALITES ET DIFFUSIONS INTERPERSONNELLES</p>

ρ L'apprentissage s'inscrit dans **une connaissance plus ou moins importante de l'outil informatique** et un **savoir-faire issu de la pratique d'Internet « classique »**, pour ceux qui l'avaient déjà utilisé.

- 4 Les **finalités d'usage** de l'ordinateur sont de plusieurs ordres :
 - ⇒ Scolaire (traitement de texte, principalement),
 - ⇒ Professionnelle (traitement de texte, tableur, logiciels, CD-Rom),
 - ⇒ Domestique (traitement de texte, tableur),
 - ⇒ Ludique (jeux, CD-Rom, manipulation de l'objet ordinateur, montage et démontage, etc.).

4 Les expérimentateurs de Turbo Wanadoo semblent avoir un **usage assez important de l'ordinateur à domicile**, en particulier certains jeunes (qui font des études d'informatique ou qui considèrent l'informatique comme un « hobby ») et certains hommes adultes qui ont développé un usage professionnel et/ou privé de l'ordinateur.

4 Néanmoins, certaines personnes, des **femmes** en particulier, n'avaient **pas de pratique de l'ordinateur** (ni dans leur travail, ni au domicile) et avaient une certaine **appréhension** face à l'outil.

ρ Les **phases d'apprentissage** : de « l'expert » à la « démocratisation » des savoirs

- 4 **Première étape** : une personne apprend à utiliser Turbo Wanadoo et devient « **expert** » :
 - ⇒ Elle peut être celle qui a le plus de compétences informatiques ou d'Internet dans la famille,
 - ⇒ Elle peut être le prescripteur ou le décideur de l'acquisition de Turbo Wanadoo.

4 **Deuxième étape** : « l'expert » **diffuse ses connaissances** auprès des autres membres de la famille. Il y a alors :

- ⇒ Observation de démonstrations faites par « l'expert »,
- ⇒ Puis utilisation de l'outil (expérimentation et appropriation de Turbo Wanadoo).

4 Troisième étape : un échange plus égalitaire de savoir-faire

Chaque membre de la famille acquiert sa propre expérience, ce qui enrichit le corpus familial de savoir-faire :

- ⇒ Certains membres peuvent **acquérir des savoir-faire spécialisés** (communications, navigation, suivi de sites, etc.) et devenir le « spécialiste » de la famille dans ce domaine,
- ⇒ Les membres de la famille discutent ensemble et se donnent des **conseils mutuels**, d'après leurs expériences.

ρ Les ressources mobilisées dans l'apprentissage

Les personnes qui utilisent Turbo Wanadoo ont recours à plusieurs ressources selon les difficultés rencontrées :

- ⇒ La personne ressource (ou « expert ») de la famille,
- ⇒ L'entourage : un ami peut être une personne de référence en informatique,
- ⇒ La documentation donnée avec le système ADSL et les magazines spécialisés,
- ⇒ Le forum ADSL ou d'autres forums techniques,
- ⇒ L'exploration sur le Web, les essais-erreurs.

ρ Les particularités de Turbo Wanadoo dans l'apprentissage

Les spécificités de Turbo Wanadoo, en particulier le forfait et la vitesse de chargement ont un impact sur l'apprentissage.

4 La disparition du rapport temps d'utilisation/coût (paiement par forfait) a permis :

- ⇒ Une libération des pratiques,
- ⇒ Une exploration plus libre des potentialités d'Internet,

Cela permet de prendre du temps, c'est-à-dire :

- ⇒ Un temps d'apprentissage qui ne vise pas l'efficacité immédiate : le coût (financier) de l'apprentissage est nul,
- ⇒ Le temps d'affronter les « obstacles » des pratiques débutantes.

4 La rapidité de circulation de l'information et du chargement des sites a permis :

- ⇒ Une plus grande efficacité de la démarche par essai-erreur (« *Je vois plus vite ce qu'il faut faire ou pas.* »),
- ⇒ De se rendre compte rapidement de l'effet des manipulations effectuées,
- ⇒ Un apprentissage collectif moins contraignant (la démonstration allant plus vite et rendant visibles les résultats de la manipulation).

L'IMPACT DE TURBO WANADOO SUR LES PRATIQUES D'INTERNET : UNE BAISSSE DES CONTRAINTES, UNE AUGMENTATION DES USAGES, DES PRATIQUES PLUS PUSSEES

A. *Impact sur les pratiques générales d'Internet*

ρ En termes généraux, **au niveau des pratiques d'Internet, les limites d'Internet « classique »** étaient :

- 4 Une **contrainte de coût**, qui conduit à :
 - ⇒ des restrictions d'horaires (heures creuses de communication), donc des plages horaires de connexion tardives,
 - ⇒ une restriction du type d'usage : priorité de l'usage utilitaire sur l'usage ludique, qui peut donner « mauvaise conscience »,
 - ⇒ Une tendance à privilégier la recherche d'informations précises au détriment du surf,
 - ⇒ La recherche de l'économie du temps de connexion (ne se connecter que lors de l'envoi de plusieurs e-mail, par exemple),
 - ⇒ Une insatisfaction lors des sessions, due à la saturation du réseau aux heures creuses, qui sont en fait les heures « de pointe » des usages.

- 4 La **lenteur de la circulation de l'information**, qui conduit à :
 - ⇒ Des difficultés d'accès aux informations recherchées,
 - ⇒ L'abandon de certaines recherches trop longues à mener,
 - ⇒ La pauvreté du contenu de la session, même lors d'une longue connexion (« *En quatre heures, on ne peut pas faire grande chose parce que la transmission est lente* »).

- 4 Des **problèmes techniques**, tels que :
 - ⇒ Des coupures de ligne qui interrompent la session, obligeant à se reconnecter et donc à payer le coût d'accès à la communication à chaque fois,
 - ⇒ Des difficultés de connexion avec certains sites Web.

- 4 Le maintien d'un **manque d'autonomie** et d'intérêt **des utilisateurs secondaires** (il n'y avait pas de dynamique de diffusion de l'apprentissage, Internet classique cantonnant l'utilisateur dans des usages restreints).

ρ Les impacts de Turbo Wanadoo sur **les pratiques d'Internet** se situent au niveau :

- ⇒ Du paiement par forfait,
- ⇒ De la vitesse de transmission,
- ⇒ De la disponibilité de la ligne téléphonique.

4 **Ces atouts permettent :**

- ⇒ Une augmentation de la durée des sessions,
- ⇒ Une diversification des moments d'utilisation,
- ⇒ Une plus grande disponibilité de l'utilisateur, qui peut plus choisir ses plages horaires de connexion,
- ⇒ Une augmentation des opérations effectuées en ligne (écriture de messages électroniques, va-et-vient entre traitement de texte et Internet, etc.),
- ⇒ L'acquisition d'une autonomie dans les pratiques.

En fait, Turbo Wanadoo a un effet en « boucle » : l'annulation de la contrainte de coût permet des temps d'apprentissage plus longs, qui favorisent une plus forte maîtrise de l'outil, ayant elle-même pour conséquence une augmentation de la fréquence d'utilisation de Turbo Wanadoo et la diversification des pratiques d'Internet.

4 Les **impacts** de Turbo Wanadoo sont **différenciés selon les personnes** :

- ⇒ Pour les petits utilisateurs d'Internet classique, les usages peuvent rester modérés,
- ⇒ L'augmentation de la durée et de la fréquence d'utilisation a pu ne pas apporter de nouveaux usages (mêmes proportions, même contenu, mais plus souvent et plus longtemps),
- ⇒ Néanmoins, il existe une « explosion des usages », qui concernent les différents services.

4 Turbo Wanadoo a parfois **transformé l'internaute spectateur en internaute acteur** :

- ⇒ Par la création d'une page personnelle,
- ⇒ Par le développement des discussions en direct.

4 Turbo Wanadoo **a créé de nouveaux utilisateurs** d'Internet (Ce sont surtout des femmes et des enfants) ;

4 Turbo Wanadoo a transformé en **internauts autonomes** les personnes qui utilisaient très peu Internet et qui étaient bloquées dans leurs pratiques ;

4 Turbo Wanadoo a pu transformer les internautes en « **chasseurs de pirates** », les obligeant à se **protéger** contre des attaques extérieures (virus, intrus, etc.). Cela conduit les expérimentateurs à davantage **sauvegarder** leurs données **hors disque dur** (disquette, CD-Rom, version « papier », etc.).

B. L'impact de Turbo Wanadoo sur les pratiques du Web

ρ Les **impacts** de Turbo Wanadoo sur la **consultation de sites Web**

- 4 Une **explosion des usages** :
 - ⇒ Augmentation du nombre de sites consultés,
 - ⇒ Diversification des données et des sites consultés.
- 4 Cependant, après l'explosion, la surconsommation, vient le temps de la **stabilisation** :
 - ⇒ Une orientation des pratiques selon des finalités plus précises,
 - ⇒ Une volonté de maîtriser la session,
 - ⇒ Un tri dans les données sauvegardées.

ρ La **consultation** de sites Web **aujourd'hui**

- 4 Les **finalités** :
 - ⇒ La « promenade », c'est-à-dire une recherche sans finalité spécifique et une volonté de découverte maximale,
 - ⇒ La recherche prévue et précise : trouver des informations spécifiques et suivre leurs mises à jour,
 - ⇒ Entre les deux : se laisser porter dans des thèmes de prédilection.
- 4 Les **moyens** d'y accéder :
 - ⇒ Une recherche de capitalisation, de mémorisation de l'information, par une inscription matérielle (favoris, répertoire papier, etc.) et corporelle (refaire les mêmes gestes par les moteurs de recherche) des recherches de sites,
 - ⇒ Une recherche de sources diverses pour créer l'imprévu : médias, discussions entre amis, moteurs de recherche, pages d'accueil, saut de sites en sites,
 - ⇒ Un usage polyvalent des moteurs de recherche, qui servent aussi bien pour des recherches routinisées que pour des découvertes,
 - ⇒ Une absence d'usage des historiques, considérés comme violant l'intimité et la confidentialité des personnes.
- 4 Le déroulement des **sessions** Internet via Turbo Wanadoo :
 - ⇒ Un premier regard sur la page d'accueil, qui peut faire débiter un « voyage »,
 - ⇒ Une vérification des sites « favoris », qui fait partie de la routine des usages,
 - ⇒ Une navigation qui peut allier questions précises et « surf ».

C. L'impact de Turbo Wanadoo sur le téléchargement

- ρ Alors que le téléchargement était une pratique **coûteuse en termes de temps et d'argent avec Internet « classique »**, et de ce fait d'un usage plutôt restreint, avec Turbo Wanadoo, il bénéficie d'une rapidité qui a pour effet :
- ⇒ Une augmentation de la quantité de logiciels et d'informations téléchargées,
 - ⇒ La transmission de nouveaux types de données, comme la vidéo ou les photographies numérisées.

ρ Le **téléchargement aujourd'hui** : une **pratique qui devient courante**

4 Le téléchargement concerne :

- ⇒ Des logiciels de mise à jour, ce qui permet une « maintenance » de l'équipement informatique,
- ⇒ Des logiciels d'application supplémentaires (dont des jeux),
- ⇒ Des images et du son, pour personnaliser l'ordinateur, pour la page personnelle, pour créer des « collections ».

4 Les fichiers téléchargés sont rangés dans des dossiers ou mis en application immédiate (mises à jour), voire jetés quand ils ne sont plus utiles.

D. L'impact de Turbo Wanadoo sur l'utilisation de la messagerie électronique

4 Une **augmentation** de l'utilisation de la messagerie :

- ⇒ Augmentation de la fréquence, qui peut devenir quotidienne, voire biquotidienne,
- ⇒ Une pratique qui devient routinière, normale, dans les sessions Internet ou en dehors des sessions (analogie avec la pratique d'aller chercher le courrier).

4 Des messages qui sont **plus souvent rédigés « on line »**, et dont le contenu peut donc devenir plus spontané ;

4 Les expérimentateurs ne possèdent **qu'une adresse** Turbo Wanadoo, ce qui induit :

- ⇒ Soit un partage de la même adresse entre les membres de la famille (les adultes le pratiquent effectivement),
- ⇒ Soit l'utilisation d'une autre adresse par l'intermédiaire d'un autre serveur (adresse donnée par l'université pour les jeunes, par le lieu de travail pour les adultes, ou choix d'une adresse « gratuite » pour se détacher de ses parents pour certains adolescents).

4 La **diffusion** de l'adresse est plus ou moins large. Elle peut se faire :

- ⇒ Après des amis internautes (possédant un e-mail),
- ⇒ Lors de distribution de CV,
- ⇒ Lors de forums ou de discussions en direct.

Pour collecter les adresses des interlocuteurs, le carnet d'adresse informatique est utilisé, ainsi que des supports papier (feuille, répertoire, etc.).

4 Les **personnes contactées** sont :

- ⇒ Principalement des amis, surtout pour les plus jeunes, qui doublent les autres moyens de communication avec la messagerie,
- ⇒ Des connaissances professionnelles,
- ⇒ Des personnes rencontrées sur Internet, en particulier pour des expérimentateurs plus âgés.

E. Les discussions en direct et les forums

La pratique de discussion (en direct ou forum) semble se **développer** (moins de mauvaise conscience face aux usages moins « sérieux » d'Internet depuis Turbo Wanadoo).

Ainsi, pour les adolescents, les discussions en direct peuvent se faire à chaque session (elles constituent un « fond » à leurs pratiques du Web).

4 Cela peut conduire à :

- ⇒ Une connexion ICQ automatique à l'allumage de l'ordinateur,
- ⇒ Une surveillance des messages reçus pendant la navigation,
- ⇒ Des communications qui continuent avec d'autres supports (e-mail, en particulier).

4 La liste ICQ est construite implicitement sur une **homogénéité du réseau social** :

- ⇒ Soit avec des personnes connues, des amis (pour les adolescents, en particulier),
- ⇒ Soit avec des personnes que l'on ne connaît pas, mais que l'on choisit (selon leurs messages, leurs « profils », etc.),
- ⇒ Cela se retrouve dans la méfiance et l'évitement des « hackers » (pirates) qui n'ont pas les mêmes buts que les « discutants ».

4 Les **échanges** concernent :

- ⇒ Des demandes précises d'informations : en particulier dans des forums à thèmes, pour de la « veille technologique », des questions informatiques, le forum Turbo Wanadoo servant à demander des conseils sur son utilisation et la résolution de problèmes ; mais aussi sur les 'chat' qui peuvent devenir des discussions axées sur l'informatique,
- ⇒ Des communications plus personnelles, voire intimes (expression de sentiments, figurés par des « smileys », jeux de mots, discussions quotidiennes et impressions, échanges sur des « hobbies » communs, échanges de photographies, etc.).

F. La création d'une page personnelle

Certains expérimentateurs ont créé leur page personnelle suite à l'acquisition de Turbo Wanadoo.

- ⇒ Ils utilisent le téléchargement, qui est devenu une pratique courante et banale, pour capitaliser des données,
- ⇒ Certains créent une page avec de nombreux liens (inter-sites, principalement),
- ⇒ Certains créent une page « statique », qui a un contenu autonome, sans liens particuliers, centrée sur un hobby, un intérêt (cinéma, football, etc.).

G. Les jeux

Plusieurs possibilités de pratiques :

- ⇒ Des jeux collectifs (abonnement à des serveurs de jeux, où plusieurs internautes se retrouvent),
- ⇒ Des jeux individuels sur le réseau Internet,
- ⇒ Le téléchargement de démonstrations de jeux pour les tester.

H. Les achats en ligne

4 Certains expérimentateurs **font ou sont prêts à faire des achats** en ligne pour :

- ⇒ Des réservations (billets d'avion, de train, hôtels, voyages, cinéma, etc.),
- ⇒ Des commandes auprès d'entreprises de vente par correspondance.

4 Les expérimentateurs sont très **réticents** à la pratique d'achat en ligne :

- ⇒ Soit à cause d'une mauvaise expérience,
- ⇒ Soit à cause d'une représentation d'Internet comme ne garantissant pas une confidentialité, une sécurité face aux informations transmises relatives aux moyens de paiement.

L'IMPACT DE TURBO WANADOO SUR LES MOYENS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION

ρ Rapport au **téléphone** : une disponibilité de la ligne qui permet une joignabilité des personnes

4 Avant Turbo Wanadoo, des **règles familiales** tentaient de gérer la concurrence téléphone/Internet :

- ⇒ Des horaires de connexion plus tardifs que les appels téléphoniques,
- ⇒ Une priorité de l'un des moyens de communication sur l'autre,
- ⇒ Néanmoins, des tensions pouvaient apparaître entre les utilisateurs, en cas de besoin ou d'envie simultanées d'Internet et du téléphone.

4 Aujourd'hui, avec Turbo Wanadoo, la disponibilité de la ligne est appréciée, mais peu utilisée de manière systématique : elle permet plutôt de penser qu'on ne perd plus d'appels (**potentiel de joignabilité**).

4 Les usages d'Internet peuvent **induire de nouvelles communications** téléphoniques :

- ⇒ Demandes de conseils entre internautes,
- ⇒ Suite de la relation construite sur ICQ, forum, ou sur e-mail.

4 Par contre, la messagerie électronique peut **concurrencer le téléphone** pour les communications **longue distance**.

4 Le téléphone garde des **spécificités** par rapport aux messages électroniques :

- ⇒ Pour les messages urgents,
- ⇒ Pour des échanges plus personnels (importance de la voix).

ρ Rapport au **courrier** : la messagerie **remplace** certains usages « traditionnels » du courrier, mais redéfinit également le « **noyau dur** » des **pratiques de courrier** : intimité, confidentialité, certification, occasions spécifiques (vacances, par exemple) et lien avec les personnes qui ne possèdent pas de messagerie.

ρ Rapport au **fax** : le **fax perd sa fonction spécifique** d'envoi **instantané** de document, car Turbo Wanadoo permet des échanges de documents de manière beaucoup plus **performante** et **souple** que le fax (images en couleur, possibilités de retoucher les textes envoyés, etc.).

ρ Rapport au **Minitel** : une pratique **routinisée** de certains services continue (comme l'annuaire, les réservations de billets SNCF), mais les internautes découvrent petit à petit comment le remplacer par les services offerts sur Internet. A cela s'ajoute l'intérêt de ne pas payer les **coûts** de communication induits par l'usage du Minitel, considéré **lent et cher** en comparaison de Turbo Wanadoo.

ρ Rapport à la **presse écrite** : Internet via Turbo Wanadoo a parfois **remplacé** la lecture de journaux d'actualité (consultation du site et impression des pages), mais a **incité** la lecture « papier » de **journaux spécialisés dans l'informatique**, et la lecture sur Internet de journaux régionaux ou étrangers, non trouvables en version « papier » par les expérimentateurs.

ρ Rapport aux **livres** : Internet via Turbo Wanadoo a pu **remplacer des recherches** sur livres, comme il a pu remplacer des recherches en bibliothèque (pour les étudiants et les adultes qui font des recherches professionnelles), mais il ne **remplace pas la lecture de livres d'art ou de romans**, qui comprend une **relation affective, sensorielle, à l'objet** (importance du contact tactile). Par contre, des recherches sur le Web permettent de **remplacer la phase de choix** des livres, avant l'achat.

ρ Rapport à la **télévision** : Internet via Turbo Wanadoo est venu **concurrencer** la télévision, sauf pour des émissions spécialement suivies par les expérimentateurs et les **films** du soir. De plus, la télévision peut être considérée comme un **moment convivial** (de rassemblement des membres de la famille), ce qui est rarement le cas d'Internet. Par contre, Internet a l'avantage d'être une activité considérée comme plus **active** que la télévision. Les enfants peuvent cumuler les deux activités.

ρ Rapport aux **pratiques de consommation** : les pratiques d'achat par Internet ne sont pas développées, mais Internet permet des comparaisons de produits sans se déplacer, de se tenir au courant des nouveautés.

- ⇒ Internet est un moyen légitime d'achat des logiciels ou des jeux informatiques,
- ⇒ Internet via Turbo Wanadoo est utilisé pour le choix des films qui passent au cinéma et pour les programmes de leurs horaires,
- ⇒ Internet via Turbo Wanadoo ne remplace pas la relation commerciale,
- ⇒ Il n'est pas considéré adéquat pour certains objets matériels (dont le choix passe par la nécessité du contact direct).

L'INSCRIPTION DE TURBO WANADOO DANS LES ACTIVITES QUOTIDIENNES

A. *L'impact d'Internet via Turbo Wanadoo dans les activités domestiques et familiales*

ρ La **connexion permanente** : utilisée quand certaines personnes restent à la maison dans la journée

Certains expérimentateurs laissent l'ordinateur allumé toute la journée, voire la connexion à Turbo Wanadoo, quand il reste quelqu'un au domicile toute la journée, et donc en particulier le **week-end**. Par contre, les **raisons de déconnecter** l'ordinateur sont :

- ⇒ Une protection contre les attaques extérieures (pirates, virus),
- ⇒ Le bruit que fait le modem (par exemple, le soir, dans les chambres),
- ⇒ Un réflexe pour signifier la fin de la session.

ρ La gestion des **plannings de chacun**

4 Une **libération des horaires de connexion** : les expérimentateurs ne s'obligent plus à se connecter aux « heures creuses ». Les expérimentateurs ressentent de plus la relative lenteur des connexions le soir. Néanmoins, les **horaires de travail**, de **repas**, des **devoirs scolaires**, des **films** à la télévision, **structurent** les horaires de connexion et conduisent à encore utiliser Internet via Turbo Wanadoo le soir, mais développent également les pratiques dans la journée.

4 Des **règles d'usage** d'Internet sont données **par les parents pour les enfants** et les adolescents :

- ⇒ Priorité des devoirs sur les pratiques d'Internet (et donc des pratiques plus souples de Turbo Wanadoo le week-end que la semaine pour les adolescents). Les connexions peuvent être limitées en temps et en nombre,
- ⇒ Priorité des usages « utiles » d'Internet la semaine (en rapport avec les devoirs ou des recherches ponctuelles concernant les loisirs), sur les usages ludiques,
- ⇒ Les jeux et les discussions en direct (ou forum) peuvent être considérés comme des « mauvais » usages d'Internet,
- ⇒ L'excès d'Internet est considéré néfaste, non seulement sur les activités scolaires, mais également sur les autres activités de loisirs et de sociabilité.

4 Les adultes tentent également parfois de **maintenir des moments familiaux**, comme le repas, qu'ils considèrent **menacés** par les usages d'Internet via Turbo Wanadoo de leurs **enfants** ou du **conjoint**.

4 Il a pu se produire des **ajustements des activités** depuis Turbo Wanadoo :

- ⇒ Turbo Wanadoo a pu provoquer des usages plus importants d'Internet, donc des plages horaires supplémentaires occupées à cet usage,

- ⇒ Les expérimentateurs se défendent de moins pratiquer d'autres activités. Cependant, certains consacrent leurs soirées à cet usage,
- ⇒ Les horaires du repas ont pu être déplacés (ils pouvaient auparavant être conditionnés par les heures « creuses » de tarification pour se connecter),
- ⇒ Les horaires du coucher peuvent être plus tardifs (parce que les pratiques sont structurées par les activités quotidiennes et que la durée des sessions est plus longue).

4 Les usages de Turbo Wanadoo ont également pu **être ajustés** selon les activités quotidiennes : si les **premiers temps** de l'acquisition de Turbo Wanadoo ont pu bouleverser les plannings et les activités communes, **ensuite**, les adultes ont mis « de l'ordre » dans les activités pour ménager des moments familiaux ou de couple.

ρ **L'accès à l'ordinateur** : un ajustement du planning de l'ordinateur

4 L'accès à la **pièce** : les chambres (d'adolescents ou de parents) sont soumises à des règles plus ou moins fortes d'accès (pas d'accès la nuit, pas d'accès quand la porte est fermée, etc.). Cependant, les ordinateurs sont également mis dans des pièces semi-privées, d'accès assez libre à tous les membres de la famille (bureaux, sous-sol, etc.).

4 L'accès à **l'ordinateur** :

- ⇒ l'ordinateur est souvent approprié par une personne plus particulière (qui gère le disque dur, les évolutions des logiciels et du matériel, etc.) : c'est plutôt le père de famille ou un adolescent,
- ⇒ Cependant, les utilisations de plus en plus importantes des autres membres de la famille entraînent des usages de l'ordinateur plus partagés,
- ⇒ Il existe néanmoins des moyens de personnaliser l'ordinateur quand plusieurs personnes l'utilisent : des répertoires par prénom, un évitement de l'historique (nettoyage, programmation à zéro jour), qui retrace trop fortement les usages,
- ⇒ L'ordinateur peut devenir un objet de convoitise, et des « embouteillages » entre les personnes désirant l'utiliser peuvent apparaître,
- ⇒ Il existe des usages collectifs d'Internet via Turbo Wanadoo : pour un apprentissage de perfectionnement, avec des démonstrations, pour des recherches scolaires avec des « copains » de classe, pour des loisirs collectifs du week-end. Par contre, la messagerie électronique est d'un usage considéré plutôt individuel,
- ⇒ La « gratuité » des usages (forfait) favorise les utilisations par des amis, des voisins, l'entourage de la famille.

B. L'impact d'Internet via Turbo Wanadoo dans les relations interpersonnelles

ρ Les **relations au sein du foyer** : une **redéfinition des compétences techniques**

L'augmentation des usages et les utilisations qui s'étendent à plusieurs membres de la familles entraînent :

- ⇒ Une augmentation des discussions autour de Turbo Wanadoo et de sujets voisins (informatique, sites visités, etc.),
- ⇒ Les femmes participent plus aux conversations techniques, auparavant plutôt échangées entre hommes de la famille,
- ⇒ Les mères se sentent plus proches des centres d'intérêts informatiques de leurs enfants,
- ⇒ Des savoir-faire sont échangés entre les membres de la famille,
- ⇒ L'utilisation de Turbo Wanadoo par des « novices » d'Internet remettent en cause certaines compétences techniques : « démocratisation » des relations basées sur la technique entre le père et ses enfants, entre le mari et la femme, entre les hommes et les femmes (sans remise en cause de l'autorité parentale).

ρ **Les relations avec l'extérieur du foyer** : acquisition et démonstration d'un **capital technique et redistributif**

Les expérimentateurs font la promotion du système ADSL auprès de leur entourage (certains ont d'ailleurs eu connaissance de l'expérimentation par leur entourage) :

- ⇒ Ils tentent de les rallier à l'expérimentation,
- ⇒ Le système technique permet une mise en scène de soi : démonstration au domicile, proposition d'aides aux proches, qui construit une image de partage et d'expert technologique,
- ⇒ Au près des collègues de travail, cela peut entraîner une image nouvelle de compétence technique.

C. *Les usages professionnels de Turbo Wanadoo au domicile*

ρ Pour les **télétravailleurs** : une **meilleure gestion du quotidien**

Internet via Turbo Wanadoo permet :

- ⇒ D'éviter certains déplacements (par les moyens de communication à distance et les moyens de recherche d'information),
- ⇒ Donc de gagner du temps pour des activités professionnelles (nouvelles tâches) ou domestiques (la personne qui travaille au domicile peut dégager du temps pour le ménage, la cuisine, etc.),
- ⇒ Une plus grande souplesse dans les connexions (les messages électroniques peuvent être envoyés toute la journée, par exemple).

ρ Pour les personnes qui **travaillent à l'extérieur** :

- ⇒ Une tendance pour certains à utiliser Internet à but professionnel, qui permet d'effectuer des tâches qu'ils n'ont pas eu le temps de faire sur leur lieu de travail, acquisition d'une culture technique qui est un atout professionnel,
- ⇒ Cependant, certains ressentent la difficulté de séparer univers professionnel et univers domestique, d'autant plus que les activités professionnelles au domicile ne sont pas comptabilisées (en termes d'heures), même si la culture acquise est un « plus » dans leur profession.

LES REPRESENTATIONS LIEES A TURBO WANADOO ET LES PERSPECTIVES D'AVENIR DU SYSTEME

ρ Les **représentations** de Turbo Wanadoo sont liées aux représentations **d'Internet** en général, et du Web en particulier :

4 Internet contient une somme d'informations très importantes, qu'il est difficile de maîtriser ;

4 Internet possède un « œil » qui empêche la confidentialité et qui favorise une traçabilité des usages. Cela entraîne en particulier une Crainte envers les achats en ligne ;

4 Internet participe d'une évolution de la société, voire d'une révolution des usages et des activités (modification des relations de travail, création d'une communauté d'internautes).

ρ Les représentations de Turbo Wanadoo sont également liées à la **manière dont s'est passée l'expérimentation** et en particulier à la **relation à France Telecom** :

4 Les problèmes rencontrés sont considérés **normaux pour une expérimentation**, mais devront **être réglés pour un usage « banalisé »** du système :

⇒ Problèmes de connexion,

⇒ Impossibilité de se mettre en réseau avec les « ADSLiens ».

4 Par contre la **gestion** des problèmes par France Telecom est considérée **insuffisante** :

⇒ Les techniciens sont considérés peu formés,

⇒ La ligne d'assistance n'apporte pas toutes les réponses,

⇒ Les expérimentateurs ressentent un manque d'attention de la part de France Telecom, ils auraient aimé participer davantage à l'évolution du système ADSL, qu'ils considèrent perfectible.

ρ Turbo Wanadoo possède des **atouts très importants** :

4 La **vitesse de connexion et d'utilisation**, en particulier pour le transfert de fichiers, et qui permet un gain de temps, une impression de trouver du contenu dans les sessions. Certains la considèrent néanmoins encore insuffisante.

4 Le **forfait**, qui a permis :

- ⇒ un apprentissage moins « stressant », sans menace de facture élevée,
- ⇒ Des usages quotidiens sans surprise de facture,
- ⇒ Une perception d'être gagnant, soit parce que le forfait revient effectivement moins cher (que les consommations avant Turbo Wanadoo), soit parce qu'il permet un développement des usages qui le rendra moins cher en comparaison du prix que cela induirait sans forfait.

4 La **disponibilité de la ligne**, qui est un atout plus discret et qui permet une perception de **joignabilité**, plus qu'une pratique effective du téléphone pendant les connexions.

4 Ces opinions positives de Turbo Wanadoo profitent à la perception du réseau Internet, qui n'est plus jugé à l'aune des problèmes techniques (de lenteur et de coupures), mais selon son contenu.

ρ **L'avenir de Turbo Wanadoo**

4 De **nouveaux usages** sont souhaités par les expérimentateurs, qui avancent dans leurs pratiques par **paliers**, et qui cherchent à se **perfectionner** :

- ⇒ Les expérimentateurs, les jeunes en particulier, recherchent le développement du téléchargement et des moyens d'interactivité (discussions en direct, utilisation de l'image, du son, de la parole via Internet, création d'une page personnelle),
- ⇒ Le perfectionnement semble bloqué par des difficultés pour dégager du temps d'apprentissage, mais aussi parce que les expérimentateurs ressentent un besoin d'aide, de conseil, de formation.

4 De **nouveaux services** demandés

Les expérimentateurs ont fait des propositions de nouveaux services :

- ⇒ Une installation de Turbo Wanadoo simplifiée (idée du « kit »),
- ⇒ La possibilité de se connecter entre utilisateurs d'ADSL,
- ⇒ L'installation d'un service d'aide à la recherche (les moteurs rassemblant trop de données pour certains utilisateurs, qui aimeraient des moyens plus ciblés, plus sélectifs, de recherche),
- ⇒ Des fonctions du modem peuvent manquer : Minitel, fax, répondeur.

4 Les **conditions de maintien** et la **comparaison avec les concurrents**

Les expérimentateurs auraient **du mal à revenir « en arrière »**, à un autre serveur

Néanmoins, ils imaginent des manières de **remplacer** ADSL, si l'expérimentation ne continue pas :

- ⇒ La mise en réseau des ordinateurs (mais des problèmes de lenteur apparaîtraient),
- ⇒ Le choix du câble, qui répond au service de disponibilité de la ligne (un expérimentateur qui déménage cherche une ville câblée).