

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

L'influence du capital social à travers les réseaux socio-numériques sur les communications des étudiants

Auteur : SCHOUTERS Camille
Promoteur(s) : ROGINSKY Sandrine

Année académique 2018-2019
Master [120] en communication à finalité spécialisée en gestion des
organisations et des relations publiques

Annexes

Entretiens qualitatifs.....	2
Entretien numéro 1	2
Entretien numéro 2	4
Entretien numéro 3	8
Entretien numéro 4	12
Entretien numéro 5	15
Entretien numéro 6	18
Entretien numéro 7	20
Questionnaire.....	22

ENTRETIENS QUALITATIFS

Entretien numéro 1

Voici ma question de recherche : « Le développement du capital social par les réseaux socionumériques influence-t-il les communications interpersonnelles des étudiants de l'enseignement supérieur ? ».

Je vous demande de répondre comme vous le sentez, pas besoin de faire de belles phrases. Le but est que vous répondiez le plus complètement possible.

- 1) Parmi vos contacts étudiants sur Facebook, en existe-t-il avec qui vous échangez en ligne mais pas en face-à-face ? Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

I : Pas forcément, les contacts étudiants que j'ai, en général, sont des personnes avec lesquelles j'échange en ligne mais aussi en face-à-face.

C.S : Il n'y a que cette catégorie ? Vous ne parlez jamais à d'autres personnes en ligne ?

I : Si, dans certaines situations, comme par exemple, sur des groupes de cours, il m'arrive d'échanger avec d'autres étudiants que je ne côtoie pas en face-à-face.

C.S. : Dans quel contexte, par exemple ?

I : Lorsque j'ai des questions et réciproquement.

- 2) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant sur les réseaux sociaux uniquement dans un objectif précis et utile ?

(On entend par connaissances une personne avec qui vous n'êtes pas fréquemment et assez intimement en relation et en contact)

- a. Si oui, dans quel(s) objectif(s) ? Par exemple, en lien avec vos études, demander de l'aide, des informations, etc.

I : Oui, c'est déjà arrivé lorsque j'ai eu besoin d'aide pour un examen ou l'autre.

C.S : Toujours dans le cadre d'un cours, jamais des renseignements « pratiques » ?

I : Ah, si, aussi pour avoir des informations sur l'endroit ou l'heure d'un cours, ce genre de choses.

- b. Si oui, par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.

I : Par messagerie privée mais aussi en posant une question sur un groupe, par exemple.

C.S. : Les groupes sont privés ou publics ?

I : Non, nos groupes de cours sont privés, ils sont réservés aux étudiants de l'UCL.

- c. Si oui, comment orientez-vous votre communication ? C'est-à-dire, comment tournez-vous vos phrases, discutez-vous différemment ou non avec cette personne plutôt qu'avec une autre (amis proches)

I : J'essaie souvent d'être le plus amical possible, tout en restant familier afin de ne pas créer trop de distance avec la personne.

C.S. : Est-ce que vous lui parlerez de la même façon qu'à un ami proche ? Ou vous faites une distinction ?

I : La façon dont je vais m'adresser à cette personne sera différente de celle que j'utilise avec des amis proches, évidemment.

C.S. : Pourquoi ? Une raison particulière ?

I : Le but de la conversation est différent et la situation aussi.

- 3) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant en prévoyant, de sa part une forme de coopération, et de la vôtre une forme de réciprocité en retour ?

- a. Si oui, expliquez le contexte

Oui, ça m'arrive de partager des choses pour créer une certaine confiance avec d'autres connaissances ou des étudiants.

- 4) D'une manière générale, faites-vous attention à la manière dont vous écrivez pour communiquer sur les réseaux sociaux ?

- a. Faites-vous une différence en fonction du réseau social utilisé ?
- b. Faites-vous une différence en fonction des personnes avec qui vous discutez ?

Je ne fais pas de distinction, je fais toujours attention à la façon dont je m'exprime sur tous les réseaux sociaux que j'utilise.

- 5) Vous arrive-t-il de communiquer sur les réseaux sociaux avec des connaissances/étudiants, et ce dans un intérêt personnel (au sujet d'informations privées et personnelles) ?

- a. Si oui, par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.
- b. Si oui, votre communication diffère-t-elle de celle que vous entretenez avec vos amis proches ?

Je ne partage pas vraiment ma vie privée avec des connaissances étudiantes. Mais si ça devait m'arriver, je crois que j'utiliserais la messagerie privée, pas le groupe.

- 6) Vous arrive-t-il de mettre en contact des amis ou connaissances qui ne le sont pas à la base ?
 - a. Si oui, quel est votre propre intérêt et dans quel contexte le faites-vous ?

Non, ça ne m'arrive pas.

Entretien numéro 2

- 1) Parmi vos contacts étudiants sur Facebook, en existe-t-il avec qui vous échangez en ligne mais pas en face-à-face ? Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

I : Oui, il m'arrive souvent de communiquer avec des étudiants qui sont dans le même cursus que moi via les réseaux sociaux.

C.S : Pourquoi ? Il y a un intérêt particulier à ça ?

I : Je trouve qu'il y a un réel soutien et un esprit de groupe qui s'est installé via nos groupes de cours et via nos options. Mais c'est des personnes à qui je ne vais pas forcément parler lorsque je les croise dans le couloir de l'unif.

C.S. : Pourquoi pas ? S'il y a déjà eu des contacts ?

I : Je ne sais pas expliquer pourquoi. Je pense que derrière les ordinateurs il y a un réel soutien et une entraide qui est prédominante. Les étudiants quand ils sont chez eux, ils se focalisent sur leur travail et la dynamique d'étude est différente.

- 2) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant sur les réseaux sociaux uniquement dans un objectif précis et utile ?

(On entend par connaissances une personne avec qui vous n'êtes pas fréquemment et assez intimement en relation et en contact)

- a. Si oui, dans quel(s) objectif(s) ? Par exemple, en lien avec vos études, demander de l'aide, des informations, etc.

I : Ça m'est arrivé plusieurs fois. Pendant les blocus, les examens, je me suis déjà renseignée auprès d'étudiants qui savaient mieux m'expliquer la matière parce qu'ils la maîtrisaient mieux que moi, ou aussi parce qu'il me manquait une partie dans mon cours.

C.S. : Vous avez un objectif derrière ça ?

I : Oui, mon objectif est vraiment de pouvoir travailler en groupe et de pouvoir profiter des compétences de chacun afin d'être complémentaire dans notre travail.

- b. Si oui, par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.

I : Généralement, des groupes sont mis en place par rapport à notre année et nos options, donc j'échange exclusivement via le groupe que nous avons tous en commun afin de faire partager également les infos reçues à d'autres.

C.S. : Et via messagerie privée ?

I : Ça m'arrive, mais c'est plus rare, quand j'ai une question bien précise, je contacte la personne directement via message privé pour qu'elle puisse m'aider personnellement.

- c. Si oui, comment orientez-vous votre communication ? C'est-à-dire, comment vous tournez vos phrases, discutez-vous différemment ou non avec cette personne plutôt qu'avec une autre (amis proches)

I : Je suis quelqu'un d'assez direct donc ça ne me pose pas de soucis d'aller droit au but lorsque j'ai besoin d'aide ou de support supplémentaire. Je sais que mon travail est fait de mon côté également, je suis vraiment quelqu'un qui n'a aucun souci pour partager les synthèses, notes supplémentaires, cours

C.S. Ça vous arrive d'être... intimidée ? d'avoir une crainte de contacter les personnes ?

I : Non, pas du tout. Comme je l'ai déjà dit, mon travail à moi est fait, donc je n'ai pas peur de contacter les personnes lorsque j'en ai besoin.

C.S. : Il y a une différence avec la façon dont vous parlez avec vos amis proches ?

I : Non, pas vraiment. Je vais droit au but avec mes amis proches aussi donc je ne change pas vraiment ma façon de communiquer si c'est une personne que je connais peu.

3) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant en prévoyant, de sa part une forme de coopération, et de la vôtre une forme de réciprocité en retour ?

a. Si oui, expliquez le contexte

Comme je l'ai dit avant, je suis quelqu'un de très coopératif, j'aime l'entraide de groupe, je considère que dans tous les cas j'aiderai les personnes en envoyant mes synthèses, notes...

C.S : Est-ce que vous attendez un retour spécifique si vous mettez des choses accessibles pour tous ?

I : Je n'attends pas forcément de retour mais c'est appréciable que ça aille dans les deux sens et que ça soit donnant-donnant. Il m'est donc parfois arrivé de discuter avec une personne pour une question sur une matière et de lui dire que je suis là aussi s'il a besoin pour d'autres cours.

C.S : L'entraide est importante.

I : Oui, c'est vraiment ça. Comme je le dis depuis le début je pense vraiment que l'entraide est importante, se la jouer solo, c'est pas vraiment dans mon optique.

4) D'une manière générale, faites-vous attention à la manière dont vous écrivez pour communiquer sur les réseaux sociaux ?

I : Je suis assez maniaque de l'orthographe et de la façon dont je m'exprime donc que ça soit par mail ou via les réseaux, je garde toujours une certaine conduite et une ligne directrice dans mon écriture.

C.S. : Dans tous les cas ?

I : Évidemment, ça dépend du sujet, une discussion pour organiser une soirée et une discussion pour parler du cours de math n'a pas la même ligne de conduite.

a. Faites-vous une différence en fonction du réseau social utilisé ?

Je serai toujours un peu plus formelle dans un échange de mails et dans une discussion relative à mes cours que dans une discussion de groupe où tout le monde partage ses notes et synthèses.

b. Faites-vous une différence en fonction des personnes avec qui vous discutez ?

Je garde toujours une certaine ligne directrice, mais évidemment que quand j'échange par rapport à mes cours avec une amie c'est beaucoup moins formel que lorsque j'échange avec une connaissance pour une question bien précise.

- 5) Vous arrive-t-il de communiquer sur les réseaux sociaux avec des connaissances/étudiants, et ce dans un intérêt personnel (au sujet d'informations privées et personnelles) ?

I : Il m'arrive parfois de solliciter mon groupe de travail pour m'aider dans des recherches personnelles.

C.S : Ça arrive souvent ? À quelle fréquence, plus ou moins ?

I : C'est assez rare, vraiment.

- a. Si oui, par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.

Si je sollicite mes connaissances c'est généralement via le groupe afin que tout le monde puisse me donner des avis et conseils. Si j'ai une question bien précise et que je connais suffisamment les personnes qui pourraient m'aider je les contacte directement par message privé.

- b. Si oui, votre communication diffère-t-elle de celle que vous entretenez avec vos amis proches ?

Non, je suis quelqu'un d'assez sociable donc si j'ai besoin d'aide et de conseils venant de connaissance je vais en discuter avec eux de la même manière qu'avec mes amis proches.

- 6) Vous arrive-t-il de mettre en contact des amis ou connaissances qui ne le sont pas à la base ?

- a. Si oui, quel est votre propre intérêt et dans quel contexte le faites-vous ?

I : Oui, ça m'arrive assez souvent. Mais généralement on sort du cadre des études, c'est plus dans un aspect festif car je n'ai pas peur de mettre en contact des personnes avec qui j'ai de bonnes relations et qui ne se connaissent pas forcément.

C.S : Et mis à part d'un cadre festif ?

I : Oui, ça m'arrive également de temps en temps d'aider mes amis proches en diffusant leurs questions et demandes sur mes groupes de classe et autre, par exemple, des diffusions de questionnaires pour les mémoires, des demandes de cours particuliers pour des matières précises,...

C.S. : Vous y trouvez un intérêt personnel, ou c'est plus pour aider ?

I : Au niveau de mon propre intérêt je n'en ai pas réellement, c'est plus pour aider mes amis et connaissances au mieux. Comme dit plusieurs fois, l'entraide est assez importante afin que tout le monde s'y retrouve dans son travail, ses études,...

Entretien numéro 3

Voici ma question de recherche : « Le développement du capital social par les réseaux sociaux numériques influence-t-il les communications interpersonnelles des étudiants de l'enseignement supérieur ? ».

Je vous demande de répondre comme vous le sentez, pas besoin de faire de belles phrases. Le but est que vous répondiez le plus complètement possible.

- 1) Parmi vos contacts étudiants sur Facebook, en existe-t-il avec qui vous échangez en ligne mais pas en face-à-face ? Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

I : Heu, c'est assez fréquent. Dans le cadre de mes études, nous avons créé un groupe dans notre année, pour pouvoir s'entraider et échanger les tuyaux, les synthèses, etc. Je discute donc parfois avec des personnes à qui je n'ai jamais adressé la parole.

C.S. : Est-ce que vous les connaissez quand même un peu, ou pas du tout ?

I : Je les connais de vue, on est pas si nombreux que ça en cours.

C.S. : Échanger sur les groupes vous a-t-il permis, parfois, de rencontrer des personnes vers qui vous n'auriez pas été sans ça ?

I : Oui, c'est déjà arrivé. Suite à un échange via Facebook, il m'arrive parfois de commencer à discuter avec certaines personnes au cours, alors que je ne leur adressais pas la parole auparavant.

- 2) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant sur les réseaux sociaux uniquement dans un objectif précis et utile ?

(On entend par connaissances une personne avec qui vous n'êtes pas fréquemment et assez intimement en relation et en contact)

- a. Si oui, dans quel(s) objectif(s) ? Par exemple, en lien avec vos études, demander de l'aide, des informations, etc.

Oui il m'est déjà arrivé de communiquer avec des connaissances de cours dans un but spécifique. Je le fais essentiellement pour avoir des notes de cours lorsque je n'ai pas su y assister. Je demande aussi souvent des renseignements sur les locaux des cours.

C.S. : Pourquoi ? Vous avez peur de manquer des infos ?

I : Comme le campus de l'UCL est assez grand et que les locaux changent tout le temps, il m'arrive souvent de me perdre... Et comme j'ai peur d'arriver en retard au cours, je me renseigne auprès des autres étudiants.

C.S. : Des cours, des renseignements sur les cours... Rien d'autre ?

I : Ah, si, j'ai une autre situation qui me vient, c'est la remise des résultats. Je poste souvent sur le groupe la fameuse question: « Savez-vous quand nous aurons nos résultats? » (rires).

- b. Si oui, par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.

Dans les trois situations que j'ai déjà cité, il s'agit à chaque fois d'échanges réalisés à la suite d'une publication sur le groupe de mon master.

C.S. : C'est un groupe privé ?

I : Oui, c'est un groupe privé. Je parle très rarement avec des connaissances de cours en conversation privée.

C.S. : Pourquoi ?

I : Le sujet que l'on aborde intéresse généralement l'ensemble des étudiants, pas rien que nous.

- c. Si oui, comment orientez-vous votre communication ? C'est-à-dire, comment vous tournez vos phrases, discutez-vous différemment ou non avec cette personne plutôt qu'avec une autre (amis proches)

Généralement, mes questions et mes réponses sont assez brèves. Je vais dans le vif du sujet, sans passer par trente-six mille formes de politesse. Une personne publie quelque chose qui m'intéresse, alors j'entame un échange de commentaires avec elle et puis voilà.

C.S. : Est-ce qu'il y a une distinction avec la façon dont vous échangez avec vos amis ?

I : Comparé avec mes amis proches, je suis beaucoup moins expressive dans ma manière de communiquer avec des connaissances de cours. Par exemple, j'adore utiliser des émoticônes avec mes proches, mais avec des personnes extérieures à mon cercle d'amis, je suis moins expressive.

3) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant en prévoyant, de sa part une forme de coopération, et de la vôtre une forme de réciprocité en retour ?

a. Si oui, expliquez le contexte

Oui, quand j'entame un échange avec des étudiants que je connais de vue, c'est toujours en lien avec le master.

C.S. : Vous avez un exemple ? Dans quel contexte ?

I : Le premier exemple de réciprocité qui me vient à l'esprit, c'est dans le cadre du blocus. En blocus, on échange énormément sur la matière du futur examen. Je poste parfois certaines questions et quand c'est le cas, j'espère de tout coeur que quelqu'un va y répondre avant le début de l'examen (rires).

C.S. : Il y a un but commun, une entraide.

I : Oui, grâce à cette entraide entre étudiants chacun s'investit dans les réponses qu'il donne.

C.S. : Vous avez déjà aidé des personnes ? Ou quelqu'un vous a-t-il aidé ?

I : C'est certain que si quelque m'aide lorsque j'ai une question, dans le cas inverse j'essayerai d'aider cette personne à trouver une réponse. Une certaine réciprocité se crée. Ce n'est pas comme en médecine ou en dentisterie où il y a une certaine compétition entre les étudiants, ici la plupart des gens essayent de s'entraider.

4) D'une manière générale, faites-vous attention à la manière dont vous écrivez pour communiquer sur les réseaux sociaux ?

a. Faites-vous une différence en fonction du réseau social utilisé ?

Oui, je fais toujours attention à la manière dont j'écris, dans la vie de tous les jours. Du moins, j'essaye, même si l'orthographe n'est pas mon fort (rires).

C.S. : Ça a une importance, pour vous ?

I : Je trouve ça très important, car la manière dont on écrit nous donne une certaine crédibilité. Auparavant, j'écrivais n'importe comment sur les réseaux sociaux. J'utilisais des mots qui n'étaient même pas français.

C.S. : Il y a eu un changement ?

I : Avec l'âge, ma manière d'écrire a fortement évolué. J'utilise encore certaines abréviations comme « pcq » pour parce ce que, « pq », « we », etc... », mais mes phrases sont construites.

C.S. : À propos des réseaux sociaux, est-ce que vous changez votre façon d'écrire selon le média ?

I : Non, pas vraiment je ne change pas ma manière de communiquer selon le réseau social que j'utilise. J'évite l'anglais parce que c'est pas mon fort, mais je remarque que la plupart des gens aiment mettre des phrases en anglais sur Instagram, par exemple ... ça fait certainement plus cool ! (rires)

b. Faites-vous une différence en fonction des personnes avec qui vous discutez ?

Il est clair que je ne vais pas m'adresser de la même manière à un copain ou à mon employeur, mais ma manière d'écrire reste la même. Il n'y a que mes formulations qui vont changer.

C.S. : Un détail que vous soignez particulièrement peu importe le contexte ?

I : Je vais tout autant faire attention à mon orthographe. Enfin, du moins, j'essaie...

5) Vous arrive-t-il de communiquer sur les réseaux sociaux avec des connaissances/étudiants, et ce dans un intérêt personnel (au sujet d'informations privées et personnelles) ?

a. Si oui, par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.

Oui, lors des périodes de blocus, je pose des questions à des étudiants dans un intérêt personnel bien spécifique, qui est celui de réussir mes examens. Je m'adresse au groupe privé qui a été créé au début d'année.

C.S. : Ça vous arrive de parler par messagerie privée avec des gens que vous connaissez peu ?

I : Non, Je communique rarement par message privé avec des « connaissances ».

C.S. : Vous utilisez un réseau social en particulier ?

I : C'est vrai que je ne l'ai pas dit avant, mais j'utilise essentiellement Facebook. L'utilisation d'Instagram est très récente, je ne communique qu'avec des proches. Pour Snapchat, c'est vraiment une toute autre manière de communiquer, via la photo, donc c'est également uniquement avec mes proches que j'échange sur ce réseau social. Si l'on peut considérer Snapchat comme étant un réseau social...

b. Si oui, votre communication diffère-t-elle de celle que vous entretenez avec vos amis proches ?

I : Comme j'ai déjà dit, mes formulations sont plus directes avec des connaissances et je suis moins expressive dans ma manière de communiquer.

C.S. : Vous faites une différence selon le contexte ?

I : Non. Que ça soit dans le cadre de mon intérêt personnel, dans un but précis ou dans un contexte général, ma manière de communiquer reste identique.

6) Vous arrive-t-il de mettre en contact des amis ou connaissances qui ne le sont pas à la base ?

a. Si oui, quel est votre propre intérêt et dans quel contexte le faites-vous ?

I : C'est assez rare, mais ça m'est déjà arrivé de mettre des personnes en contact sans qu'elles ne se connaissent de base.

C.S. : Il y avait un contexte particulier ?

I : Oui, c'était dans le cadre d'un cours à option. Une copine avait pris une option dans le master que je n'avais pas et elle cherchait des synthèses. Je connaissais une autre personne dans cette option-là et je les ai mises en contact.

C.S. : Vous aviez un intérêt personnel à faire rencontrer ces deux personnes ?

I : Non, je n'avais pas réellement d'intérêt personnel à part aider une copine.

Entretien numéro 4

Voici ma question de recherche : « Le développement du capital social par les réseaux sociaux numériques influence-t-il les communications interpersonnelles des étudiants de l'enseignement supérieur ? ».

Je vous demande de répondre comme vous le sentez, pas besoin de faire de belles phrases. Le but est que vous répondiez le plus complètement possible.

1) Parmi vos contacts étudiants sur Facebook, en existe-t-il avec qui vous échangez en ligne mais pas en face-à-face ? Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

I : Oui ça arrive, parce que ce sont des personnes que j'ai contacté, ou qui m'ont contactée, via la page Facebook de mon année.

C.S. : Vous parlez d'un sujet en particulier ?

I : On parle seulement d'un cours ou l'autre.

C.S. : Et si vous vous voyez hors-ligne, par exemple en amphi, est-ce que vous échangez ?

I : Non, pas vraiment, quand on se voit en face, on se sourit seulement.

- 2) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant sur les réseaux sociaux uniquement dans un objectif précis et utile ?

(On entend par connaissances une personne avec qui vous n'êtes pas fréquemment et assez intimement en relation et en contact)

- a. Si oui, dans quel(s) objectif(s) ? Par exemple, en lien avec vos études, demander de l'aide, des informations, etc.

Oui, en lien avec mes études. Souvent pour demander une synthèse, ou des conseils sur un examen.

- b. Si oui, par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.

I : Le plus souvent, j'utilise la messagerie privée, pour éviter que tout le monde voie nos conversations.

C.S. : Vous leur parlez d'une façon particulière ? Je veux dire, comparé à la façon dont vous parlez avec vos amis.

I : Je prépare un message poli en expliquant ce que je veux et pourquoi je le veux. Des fois je pose une question sous un post déjà en rapport avec le sujet sur le groupe Facebook.

C.S. : Entre le groupe et la messagerie, vous avez une préférence ?

I : Je préfère en messagerie instantanée parce que je peux être plus précise dans mes questions.

- c. Si oui, comment orientez-vous votre communication ? C'est-à-dire, comment vous tournez vos phrases, discutez-vous différemment ou non avec cette personne plutôt qu'avec une autre (amis proches)

I : J'essaie de faire un joli message, avec des phrases du genre « désolée de te déranger », « quand tu auras le temps »... pour pas que la personne se sente agressée.

C.S. : Vos messages pour vos connaissances sont différents de ceux pour vos amis ?

I : Oui, je discute différemment, mes messages [pour mes connaissances] sont moins personnels, plus classiques.

- 3) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant en prévoyant, de sa part une forme de coopération, et de la vôtre une forme de réciprocité en retour ?

- a. Si oui, expliquez le contexte

Oui, quand je demande une synthèse ou une aide quelconque, je suis prête à échanger des synthèses ou des conseils en retour.

C.S. : Est-ce qu'il vous est déjà arrivé de proposer votre aide ?

I : Je ne la propose pas forcément instantanément, mais je le fais volontiers si la personne a besoin. Souvent, dès que j'ai de nouvelles informations sur le cours sur lequel j'ai demandé un conseil – et que la personne ne savait pas trop me répondre, ou n'était pas sûre –, je n'hésite pas à renvoyer un message en expliquant ce que j'ai appris.

- 4) D'une manière générale, faites-vous attention à la manière dont vous écrivez pour communiquer sur les réseaux sociaux ?

- a. Faites-vous une différence en fonction du réseau social utilisé ?

Non, je ne fais pas de différence, mais j'utilise seulement Facebook pour parler des cours. Par contre, je fais une différence entre un message en public et en privé.

- b. Faites-vous une différence en fonction des personnes avec qui vous discutez ?

Oui, je n'utilise pas les mêmes mots, les mêmes smileys selon les personnes. C'est parce que des fois, si mes messages ne sont pas bien formulés, ce n'est pas grave que je me corrige, que je ré-explique à mes amis proches. Puisqu'ils me connaissent, je mets moins de formule de politesse, mais je reste quand même polie (rires). J'écris ce que j'aurais dit à l'oral.

C.S. : Mais c'est différent pour les connaissances ?

I : C'est ça, pour mes connaissances, je prends plus de temps pour préparer mon message afin d'être claire directement, mon message est mieux formulé.

- 5) Vous arrive-t-il de communiquer sur les réseaux sociaux avec des connaissances/étudiants, et ce dans un intérêt personnel (au sujet d'informations privées et personnelles) ?

- a. Si oui, par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.

Si ça m'arrive, c'est par messagerie privée.

- b. Si oui, votre communication diffère-t-elle de celle que vous entretenez avec vos amis proches ?

Oui, mes mots sont plus réfléchis parce que, comme on ne se connaît pas beaucoup, mes messages peuvent ne pas être interprétés comme je le voudrais, pas comme les gens qui me connaissent les comprennent.

6) Vous arrive-t-il de mettre en contact des amis ou connaissances qui ne le sont pas à la base ?

a. Si oui, quel est votre propre intérêt et dans quel contexte le faites-vous ?

Non, ça je ne crois pas que ça m'arrive. Je crois que je transmets les informations moi-même aux deux personnes quand c'est pour de petites choses.

Entretien numéro 5

Voici ma question de recherche : « Le développement du capital social par les réseaux socionumériques influence-t-il les communications interpersonnelles des étudiants de l'enseignement supérieur ? ».

Je vous demande de répondre comme vous le sentez, pas besoin de faire de belles phrases. Le but est que vous répondiez le plus complètement possible.

1) Parmi vos contacts étudiants sur Facebook, en existe-t-il avec qui vous échangez en ligne mais pas en face-à-face ? Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

I : Les personnes à qui je parle sur les réseaux sociaux, ce sont les mêmes à qui je parle en face-à-face en général.

C.S. : Vous n'échangez qu'avec vos amis ?

I : C'est vrai que pour demander des synthèses, des tuyaux, etc., je demande parfois à des personnes avec qui je ne suis pas forcément amie.

C.S. : Et vous leur parlez, en dehors d'Internet ?

I : Non, je ne vais pas vraiment discuter avec eux en cours, en-dehors d'un bonjour, comment tu vas ?

2) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant sur les réseaux sociaux uniquement dans un objectif précis et utile ?

(On entend par connaissances une personne avec qui vous n'êtes pas fréquemment et assez intimement en relation et en contact)

- a. Si oui, dans quel(s) objectif(s) ? Par exemple, en lien avec vos études, demander de l'aide, des informations, etc.

J'ai déjà communiqué avec des étudiants pour demander des informations sur des cours, des enregistrements, des questions sur les années précédentes.

- b. Si oui, par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.

I : Je le fais le plus souvent en privé, via Messenger, si j'ai la personne dans mes amis et si c'est pour une question précise.

C.S. : Vous utilisez les groupes privés étudiants ?

I : Oui, je vais demander sur le groupe si mes connaissances n'ont pas la réponse. Mais quand on m'envoie des synthèses, c'est le plus souvent par mail vu la quantité de pages.

- c. Si oui, comment orientez-vous votre communication ? C'est-à-dire, comment vous tournez vos phrases, discutez-vous différemment ou non avec cette personne plutôt qu'avec une autre (amis proches)

Je tutoie la personne avec des smileys mais toujours poliment et en la remerciant. Pas comme à mes amis ou c'est vite fait bien fait. À eux je leur demande un truc du genre « Hé, t'as la réponse de l'exo 3 ? », alors que pour une personne que je connais pas trop, c'est plus « Salut, ça te dérangerait pas de me donner l'exo 3 dans le cours x, parce ce que ma réponse me semble étrange (petit smiley) merci beaucoup, bonne soirée. »

- 3) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant en prévoyant, de sa part une forme de coopération, et de la vôtre une forme de réciprocité en retour ?

- a. Si oui, expliquez le contexte

I : Oui souvent c'est le cas. Si je demande une synthèse par exemple, j'attends de la personne qu'elle me la donne et que si j'ai besoin d'explications sur certaines parties, qu'elle m'explique.

C.S. : Est-ce que vous répondez si la personne demande quelque chose en retour ?

I : Oui, si, en retour, elle me demande une autre synthèse d'un autre cours, je lui donne. Même chose, si elle a besoin, je suis disponible pour elle.

- 4) D'une manière générale, faites-vous attention à la manière dont vous écrivez pour communiquer sur les réseaux sociaux ?

- a. Faites-vous une différence en fonction du réseau social utilisé ?

I : Je ne faisais pas attention avant mais maintenant avec l'âge (rires) je fais attention.

C.S. : Pourquoi ?

I : C'est surtout que je commence à avoir des personnes « professionnelles » dans mes contacts donc, s'il y a des fautes, ou des commentaires pas très « classes », on perd un peu toute crédibilité. C'est pareil pour n'importe quel réseau social.

- b. Faites-vous une différence en fonction des personnes avec qui vous discutez ?

Je ne discute évidemment pas de la même manière avec mes copines, avec mes parents, avec ma maîtresse de stage ou d'autres personnes que j'ai dans mes contacts. Les formulations sont différentes.

- 5) Vous arrive-t-il de communiquer sur les réseaux sociaux avec des connaissances/étudiants, et ce dans un intérêt personnel (au sujet d'informations privées et personnelles) ?

- a. Si oui, par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.

I : C'est très rare que je demande des infos privées à des connaissances. Sauf si je sais que la personne a vécu quelque chose de « spécial ».

C.S. : Quelque chose de spécial ?

I : Du style une connaissance qui se marie, pour la féliciter ou s'il y a eu un accident pour demander comment ça va.

- b. Si oui, votre communication diffère-t-elle de celle que vous entretenez avec vos amis proches ?

La façon de faire sera différente mais le fond pareil

- 6) Vous arrive-t-il de mettre en contact des amis ou connaissances qui ne le sont pas à la base ?

- a. Si oui, quel est votre propre intérêt et dans quel contexte le faites-vous ?

Je ne saurais pas dire comme ça... Peut-être que si une de mes connaissances a une question spécifique, et que moi je ne sais pas répondre, je pourrais l'envoyer vers une autre connaissance qui saurait l'aider.

Entretien numéro 6

Voici ma question de recherche : « Le développement du capital social par les réseaux socionumériques influence-t-il les communications interpersonnelles des étudiants de l'enseignement supérieur ? ».

Je vous demande de répondre comme vous le sentez, pas besoin de faire de belles phrases. Le but est que vous répondiez le plus complètement possible.

- 1) Parmi vos contacts étudiants sur Facebook, en existe-t-il avec qui vous échangez en ligne mais pas en face-à-face ? Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

I : Oui ! D'abord à cause de la distance. Je me suis fait un bon pote à Londres et vu que c'est loin je lui parle souvent par message. Ou alors sur les jeux vidéo, des personnes rencontrées sur des jeux vidéo et puis ça a du arriver de parler sur Facebook après mais du coup jamais vu en vrai. J'ai pas spécialement envie de les voir en vrai, j'ai juste envie de jouer avec des gens.

C.S. : Et hors du cadre... ludique ? Vous parlez avec d'autres étudiants ? Sur des groupes, par exemple ?

I : Oui, ça peut aussi arriver, pour demander de l'aide pour des cours/projets de cours.

C.S. : Vous les fréquentez, hors-ligne ?

I : Non, pas du tout, on est pas amis dans la vraie vie

- 2) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant sur les réseaux sociaux uniquement dans un objectif précis et utile ?

(On entend par connaissances une personne avec qui vous n'êtes pas fréquemment et assez intimement en relation et en contact)

- a. Si oui, dans quel(s) objectif(s) ? Par exemple, en lien avec vos études, demander de l'aide, des informations, etc.

Ça a souvent un lien avec les études, je demande de l'aide pour les projets ou pour la compréhension d'une matière d'examen.

- b. Si oui, par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.

I : Par message privé parce que les gens répondent plus facilement en conversation privée. En groupe les gens ne répondent pas beaucoup, peut-être à cause de pression de groupe.

C.S. : Comment ça ? Vous pouvez développer ?

I : Ben, on est 200 sur le groupe Facebook de mon année, c'est beaucoup de monde.

C.S. : Ah oui, c'est vrai, ça fait beaucoup. Il y a d'autres raisons, selon vous, qui fait que peu de gens répondent aux demandes sur le groupe ?

I : Peut-être aussi parce qu'ils pensent que quelqu'un d'autre répondra à leur place.

- c. Si oui, comment orientez-vous votre communication ? C'est-à-dire, comment vous tournez vos phrases, discutez-vous différemment ou non avec cette personne plutôt qu'avec une autre (amis proches)

J'utilise une formulation plus formelle du style : « Salut je suis en informatique avec toi et je n'arrive pas à faire ceci. J'ai vu que tu avais réussi, j'ai essayé ça pourquoi est-ce que ça ne fonctionne pas ? Pourtant ça devrait fonctionner parce que blablabla... »

- 3) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant en prévoyant, de sa part une forme de coopération, et de la vôtre une forme de réciprocité en retour ?
 - a. Si oui, expliquez le contexte

Oui pour trouver des binômes de projet de cours par exemple.

- 4) D'une manière générale, faites-vous attention à la manière dont vous écrivez pour communiquer sur les réseaux sociaux ?
 - a. Faites-vous une différence en fonction du réseau social utilisé ?

Non

- b. Faites-vous une différence en fonction des personnes avec qui vous discutez ?

Oui, si c'est un ami, je ne vais pas faire attention à ma formulation et à mon orthographe, contrairement à un prof ou à quelqu'un que je ne connais pas. Mais si je sais que la personne est peu instruite ou si je ne l'aime pas, je ne vais pas spécialement me relire ou faire attention à mon ortho.

- 5) Vous arrive-t-il de communiquer sur les réseaux sociaux avec des connaissances/étudiants, et ce dans un intérêt personnel (au sujet d'informations privées et personnelles) ?
 - a. Si oui, par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.
 - b. Si oui, votre communication diffère-t-elle de celle que vous entretenez avec vos amis proches ?

Non, je ne communique jamais d'infos persos à des connaissances.

- 6) Vous arrive-t-il de mettre en contact des amis ou connaissances qui ne le sont pas à la base ?

a. Si oui, quel est votre propre intérêt et dans quel contexte le faites-vous ?

I : Oui, si on me demande de l'aide sur un cours et que je ne sais pas l'aider mais que je connais quelqu'un qui peut, alors je lui donne le nom de la personne.

C.S. : Et mis à part ça, vous jouez un rôle particulier ?

I : Non, pas vraiment. Après, c'est à la personne qui demande de l'aide à se mettre en contact avec l'autre.

Entretien numéro 7

1) Parmi vos contacts étudiants sur Facebook, en existe-t-il avec qui vous échangez en ligne mais pas en face-à-face ? Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

I : Oui il m'arrive d'échanger en ligne avec des étudiants. Lorsque j'échange avec des étudiants de mon université que je ne connais pas bien, cela concerne généralement les examens, les travaux et les cours que nous avons en commun. Cela peut arriver aussi que je leur parle concernant des événements ou des soirées organisées par la faculté. Concernant les étudiants qui ne font pas partie de ma faculté et que je ne connais pas bien, je les contacts uniquement pour avoir des informations concernant des événements. Et lorsque je parle avec des étudiants que je connais et qu'ils fassent partie ou non de ma faculté, c'est soit pour des informations concernant les cours ou bien pour parler d'informations personnels, professionnels, prendre des nouvelles...

2) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant sur les réseaux sociaux uniquement dans un objectif précis et utile ? (On entend par connaissances une personne avec qui vous n'êtes pas fréquemment et assez intimement en relation et en contact)

I : Oui

C.S : et dans quel(s) objectif(s) ? Par exemple, en lien avec vos études, demander de l'aide, des informations, etc.

I : Je les contacts pour les cours. Cela peut être car on fait un travail de groupe ensemble donc il faut s'organiser et se mettre d'accord sur comment le réaliser. Cela peut être pour poser des questions et demander de l'aide concernant un cours, ou bien concernant une question d'un ancien examen. Il m'arrive aussi de demander des notes de cours, des synthèses... Je peux aussi demander des informations concernant des travaux à rendre ou des choses à faire si je n'étais pas présente lorsque l'information à été dite par les professeurs. Enfin, je peux les contacter

pour avoir des informations concernant des événements de la vie universitaire pour lesquels ils s'occupent.

C.S : et par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.

I : Je le fais toujours par messagerie privé sauf lorsque je vais demander de l'aide à des étudiants de ma faculté en ce qui concerne les cours. Dans ce cas-là je vais utiliser notre groupe sur les réseaux sociaux pour pouvoir faire appel à un plus large public.

C.S : comment orientez-vous votre communication ? C'est-à-dire, comment vous tournez vos phrases, discutez-vous différemment ou non avec cette personne plutôt qu'avec une autre (amis proches)

I : Lorsque je parle à des connaissances, je fais beaucoup plus attention à mon orthographe et mes tournures de phrases que lorsque je parle à des amis. Et cela que ce soit sur un groupe ou en message privé.

3) Avez-vous déjà communiqué avec une connaissance/étudiant en prévoyant, de sa part une forme de coopération, et de la vôtre une forme de réciprocité en retour ?

a. Si oui, expliquez le contexte

I : Oui, mais ça ne m'est arrivé qu'avec des étudiants de ma faculté. Lorsque j'ai besoin d'informations ou de synthèses/notes de cours, je propose d'autre notes/synthèses en échange afin de pouvoir obtenir ce que je veux sans pour autant gratter des notes sans rien rendre en retour.

4) D'une manière générale, faites-vous attention à la manière dont vous écrivez pour communiquer sur les réseaux sociaux ?

C.S : Faites-vous une différence en fonction du réseau social utilisé ?

I : Non, j'écris de la même façon peu importe le réseau.

C.S : et faites-vous une différence en fonction des personnes avec qui vous discutez ?

I : Oui, je ne fais toujours attention lorsque je parle avec mes amis en privé ou même si des groupes, je ne relis pas toujours mes messages. Mais lorsque je parle avec des connaissances, je fais toujours bien attention à ce que j'écris et comment je l'écris. Il m'arrive même parfois de demander de l'aide pour me corriger.

5) Vous arrive-t-il de communiquer sur les réseaux sociaux avec des connaissances/étudiants, et ce dans un intérêt personnel (au sujet d'informations privées et personnelles) ?

I : Oui

C.S : et par quel(s) biais(s) le faites-vous ? Par exemple, via messagerie privée, via un groupe privé/public, etc.

I : Lorsque je dois parler de ma vie privée ou demander des informations sur celle d'autrui avec une connaissance je ne le fais que via message privé.

C.S : votre communication diffère-t-elle de celle que vous entretenez avec vos amis proches ?

I : Oui, totalement. Je ne vais pas en profondeur dans ma vie privée si on me pose des questions et je ne suis pas indiscrete si c'est moi qui demande des informations. Je demande pourquoi on me demande des informations privées et si c'est moi qui cherche des informations j'explique bien les raisons de cette demande. De plus, je relis bien mes réponses plusieurs fois, je fais attention à l'orthographe.

6) Vous arrive-t-il de mettre en contact des amis ou connaissances qui ne le sont pas à la base ?

I : Oui

C.S : quel est votre propre intérêt et dans quel contexte le faites-vous ?

I : Lorsque je mets des amis/connaissances en contact c'est généralement pour avoir des informations sur des cours, mais aussi sur des questions de la vie professionnels.

QUESTIONNAIRE

Le capital social et les réseaux sociaux

Dans le cadre de mon mémoire sur le capital social et l'influence des réseaux sociaux sur les communications, j'ai besoin de votre aide.

Il s'agit d'un questionnaire uniquement adressé aux ÉTUDIANT(E)S.

Si vous n'êtes pas ou plus étudiant(e), merci de ne pas répondre :)

Êtes-vous ? *

- Un homme
- Une femme
- Non précisé

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ? *

- 18-25 ans
- 26-35 ans
- 36-45 ans
- 46-60 ans
- + de 60 ans

Où habitez-vous ? *

- Région de Bruxelles-Capitale
- Brabant wallon
- Hainaut
- Liège
- Luxembourg
- Namur
- Flandre
- Autre...

Quelle est votre situation professionnelle ? *

- Etudiant à temps plein
- Etudiant ayant une activité professionnelle

Quel type d'enseignement supérieur fréquentez-vous actuellement ? *

- Université
- Haute-Ecole
- Écoles supérieures des Arts
- Autre...

Dans quel domaine d'étude vous situez-vous ? *

- Les sciences humaines et sociales
- La santé
- Les sciences et techniques
- L'art

Où faites-vous actuellement vos études ? *

- Région de Bruxelles-Capitale
- Brabant wallon
- Hainaut
- Liège
- Luxembourg
- Namur
- Flandre
- Autre...

Faites-vous partie de « groupe(s) » ou de communauté(s) sur les Rsn ? *

Oui

Non

Si oui, faites-vous partie de groupe(s) concernant vos études ?

Oui

Non

À combien de groupe(s) êtes-vous affilié ?

Un ou deux

Moins de 10

Plus de 10

Possédez-vous des relations qui ne sont pas en contact les unes avec les autres ? *

Oui

Non, mes relations ont majoritairement toutes un lien en commun

Utilisez-vous les Rsn pendant les heures de cours ? *

Oui

Non

Si oui, dans quelle optique ?

Chercher des informations sur le cours/la matière

Discuter avec les autres étudiants du cours via les Rsn

Autre(s) activité(s) sans lien avec les études

À quelle fréquence interagissez-vous avec les autres étudiants de vos cours sur les Rsn *

- Plusieurs fois par jour
- Tous les jours ou presque
- Deux à trois fois par semaine
- Une fois par semaine
- Deux à trois fois par mois
- Moins souvent
- Jamais

Quel(s) type(s) d'informations partagez-vous avec les étudiants de vos cours sur les Rsn ? *

- Informations personnelles/privées
- Informations sur les cours/examens/professeurs
- Informations sur la vie estudiantine de votre campus
- Aucune information

Lorsque vous communiquez des informations dans le cadre des études, attendez-vous de la part des autres étudiants une forme de réciprocité ou de coopération ? *

- Oui
- Non

Partagez-vous du contenu sur les Rsn ? *

- Plusieurs fois par jour
- Tous les jours ou presque
- Deux à trois fois par semaine
- Une fois par semaine
- Deux à trois fois par mois
- Moins souvent
- Jamais

Quel type de contenus partagez-vous sur les Rsn ?

- Texte
- Photo
- Vidéo
- Lien
- Autre...

Quel genre de contenus partagez-vous sur les Rsn via votre profil ? *

- Contenus liés à la vie quotidienne (d'intérêt public)
- Contenus liés à la vie privée
- Contenus liés aux études
- Partage du contenu des autres
- Aucun contenu
- Autre...

Quel genre de contenus partagez-vous sur les Rsn via les groupes/communautés ? *

- Contenus liés à la vie quotidienne (d'intérêt public)
- Contenus liés à la vie privée
- Contenus liés aux études
- Partage du contenu des autres
- Aucun contenu
- Autre...

Lorsque vous partagez du contenu, celui-ci est majoritairement à destination *

- De vos amis proches et famille
- De vos connaissances
- D'un plus grand public
- Je ne partage aucun contenu

De quelle(s) manière(s) partagez-vous vos informations sur votre profil (texte, photo ou vidéo) ? *

- De manière directe (discours clair et compréhensible par tous)
- De manière indirecte (discours caché et sous-entendus)
- Je ne partage aucun contenu
- Autre...

Comment caractériseriez-vous votre liste d'amis sur les Rsn (non professionnels) ? *

- Ayant majoritairement les mêmes caractéristiques que vous (âge, sexe et classe sociale similaires)
- N'ayant pas forcément les mêmes caractéristiques que vous

Amis proches

On entend par "amis proches" les personnes avec lesquelles vous êtes fréquemment et assez intimement en relation et en contact.

Combien avez-vous d'amis proches sur les Rsn ? *

- 0 à 4
- 5 à 9
- 10 à 14
- 15 à 19
- 20 à 39
- 40 à 59
- 60 et +

À quelle fréquence interagissez-vous avec vos amis proches sur les Rsn ? *

- Plusieurs fois par jour
- Tous les jours ou presque
- Deux à trois fois par semaine
- Une fois par semaine
- Deux à trois fois par mois
- Moins souvent
- Jamais

Par quel biais interagissez-vous majoritairement avec vos amis proches sur les Rsn ? *

- Via messagerie privée
- Via le fil d'actualité public
- Via un/des groupe(s) privé(s)
- Via un/des groupe(s) public(s)
- Autre...

Quel(s) type(s) d'informations partagez-vous avec vos amis proches sur les Rsn ? *

- Informations personnelles/privées
- Informations publiques

Connaissances

On entend par "connaissances" les personnes avec lesquelles vous n'êtes pas fréquemment et assez intimement en relation et en contact.

Combien avez-vous de connaissances sur les Rsn ? *

- 0 à 4
- 5 à 9
- 10 à 14
- 15 à 19
- 20 à 39
- 40 à 59
- 60 et +

À quelle fréquence interagissez-vous avec vos connaissances sur les Rsn ? *

- Plusieurs fois par jour
- Tous les jours ou presque
- Deux à trois fois par semaine
- Une fois par semaine
- Deux à trois fois par mois
- Moins souvent
- Jamais

Par quel biais interagissez-vous majoritairement avec vos connaissances sur les Rsn ? *

- Via messagerie privée
- Via le fil d'actualité public
- Via un/des groupe(s) privé(s)
- Via un/des groupe(s) public(s)
- Autre...

Quel(s) type(s) d'informations partagez-vous avec vos connaissances sur les Rsn ? *

- Informations personnelles/privées
- Informations publiques

Résumé

Ce mémoire aborde la notion de capital social, croisée avec les notions de réseaux socionumériques et de communications interpersonnelles. La problématique de ce mémoire vise les étudiants de l'enseignement supérieur belge et leurs manières d'influencer, consciemment ou inconsciemment, leurs communications sur les réseaux socionumériques. Pour ce faire, différents concepts seront analysés, tels la force des liens faibles, les trous structuraux ou le principe d'homophilie, et, par la suite, ces notions seront comparées aux données recueillies sur le terrain.

Mots clés

Capital social – réseau socionumérique – communication interpersonnelle – réseau social – étudiants