

Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet ? L'influence de la vie quotidienne et de la culture de résistance en Grèce

*The role of everyday life and resistance culture in non-adoption of the internet
in Greece: A qualitative examination*

Panayiota Tsatsou

Traducteur : Florence Waitzenegger et Luc Massou



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/412>

DOI : 10.4000/questionsdecommunication.412

ISSN : 2259-8901

Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2010

Pagination : 63-88

ISBN : 978-2-8143-0056-9

ISSN : 1633-5961

Référence électronique

Panayiota Tsatsou, « Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet ? L'influence de la vie quotidienne et de la culture de résistance en Grèce », *Questions de communication* [En ligne], 18 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/412> ; DOI : 10.4000/questionsdecommunication.412

PANAYIOTA TSATSOU

Department of Political and Cultural Studies

Swansea University, Royaume-Uni

p.tsatsou@swansea.ac.uk

POURQUOI CERTAINS N'ADOPTENT-ILS PAS L'INTERNET ? L'INFLUENCE DE LA VIE QUOTIDIENNE ET DE LA CULTURE DE RÉSISTANCE EN GRÈCE

Résumé. — Il sera fait état des principales raisons invoquées chez les usagers et les non-usagers de l'internet en Grèce pour expliquer le choix d'utiliser ou non ce support. Mobilisant la méthodologie du *focus group*, la recherche constitue la phase finale d'une méthode d'analyse mixte, articulée selon un tryptique empirique et prolongeant plus particulièrement une enquête quantitative de grande envergure. Elle démontre que les paramètres liés au « besoin », à l'« apprentissage » et à la « motivation » sont les éléments moteurs du non-usage. Ces paramètres doivent être appréhendés à travers le prisme du quotidien car ils sont étroitement associés au déroulement et aux priorités de la vie des non-usagers. Ils structurent l'attitude résistante des non-usagers et leur décision de ne pas adopter consciemment l'internet, tandis qu'ils contestent des arguments fondés sur l'exclusion et le manque d'accès. À l'inverse, les usagers choisissent de recourir à l'internet soit de leur plein gré, soit parce qu'ils y sont contraints. Dans ce dernier cas, ils restreignent drastiquement leur usage, rapportant ainsi leurs attitudes « résistantes » à un usage avancé de l'internet, à leur environnement de vie et à leurs priorités et valeurs. Nous présentons également des réflexions méthodologiques sur la façon dont la technique du *focus group* enrichit, renforce ou tempère les résultats fournis par l'enquête quantitative.

Mots clés. — Adoption de l'internet, non-usage, culture, résistance, vie quotidienne, *focus group*, Grèce.

La société de l'information se développe rapidement en Europe, articulant de nouveaux débats autour de l'existence, de la nature et de l'étendue des fractures numériques. La situation de la Grèce constitue un cas particulier car, malgré la progression enregistrée au début de cette décennie, la société de l'information y connaît depuis quelques années une stagnation (GRNet, 2005). Aujourd'hui, ce pays se classe en queue de peloton des pays membres de l'Union européenne (UE) en matière de pénétration des technologies de l'information et de la communication (TIC) tel l'internet. En 2005, l'indicateur d'utilisation des technologies élaboré à partir de cinq variables n'a gagné que 0,3 % (atteignant la valeur de 13,6 %) et la proportion de la population n'utilisant pas de technologies a diminué de 2,7 % (*ibid.* : 125). Au cours de la même période, l'utilisation de l'internet n'a progressé que de 0,1 % (à 24,6 % de la population) en 2005 par rapport à 2004 (24,5 %), tout en restant sous le niveau de 2003 (25,2 %). Au regard de statistiques plus récentes (2004-2007), l'Union internationale des télécommunications (UIT) confirme que, bien que la pénétration de l'internet et celle de l'accès à haut-débit aient augmenté en Grèce ces dernières années, aucune progression substantielle n'a été remarquée en raison de l'instabilité et de la variation de son évolution d'une année à l'autre. Ces données révèlent la trajectoire précaire de la société de l'information grecque au sein du cadre européen. Ainsi l'UIT montre-t-elle qu'en 2007 la Grèce était le pays dont le taux de pénétration de l'internet était le plus bas (22,8 %) parmi les vingt-sept pays de l'UE (le pourcentage moyen y étant de 55,7 %) et avait une pénétration du haut-débit de 7,4 %, classée juste au-dessus de la Lettonie (5,2 %).

Cette contribution ne fait état que d'une partie des résultats de notre recherche qui portait sur l'adoption de l'internet en Grèce à travers une approche socioculturelle et décisionnelle et des indicateurs clés du développement de cette technologie, liés à l'héritage historique et aux particularités du contexte national. Sur un plan empirique, ce texte interroge les principaux facteurs susceptibles de pousser la population à adopter ou non des TIC. Il analyse certains paramètres d'adoption de l'internet en Grèce¹ et rapporte les discours et points de vue émanant de *focus groups* d'utilisateurs et de non-utilisateurs. L'objectif de cette approche qualitative est d'identifier des figures de comportement et des attitudes². Aussi, sur un plan méthodologique, entendons-nous appliquer les résultats de recherche obtenus par complémentarité et triangulation des *focus groups* ultérieurs à l'enquête quantitative menée sur 1 000 usagers et non-usagers, afin de mettre à l'épreuve et de compléter qualitativement ce que les statistiques

¹ L'adoption et l'usage de l'internet ne sont pas des notions équivalentes. L'adoption concerne une série d'indicateurs qui va au-delà de l'usage et affecte la qualité de l'usage de même que les paramètres psychologiques et pragmatiques de l'adoption, tels que les inquiétudes à l'égard des risques liés à l'internet et la protection de soi. Dans le cadre de cet article, certains de ces indicateurs sont analysés en s'appuyant sur la contribution des usagers et des non-usagers de l'internet et en lien avec le rôle de la vie quotidienne et de la culture de résistance.

² Les attitudes comprennent les croyances, les perceptions et les opinions des répondants, de même que leurs comportements.

Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet?

avaient révélé au sujet de l'adoption de l'internet en Grèce. Dans un premier temps, le cas grec et ses particularités passées et actuelles seront exposés en lien avec le développement et l'évolution de la société de l'information dans le pays. Ensuite, nous présenterons le principe de fonctionnement et la conduite des *focus groups* ainsi que les résultats qualitatifs obtenus, nous intéressant enfin aux conséquences possibles sur l'évolution de la société de l'information européenne.

Contexte historique et évolutions actuelles de l'adoption de l'internet en Grèce

Quel est le positionnement de la société de l'information en Grèce par rapport à l'Europe et les formes prises par la fracture numérique dans ce pays, notamment au travers de l'adoption de l'internet, sujet d'importance? Parallèlement, comment peut-on contextualiser cet objet d'étude par le biais d'une mise en débat historique du contexte sociopolitique en Grèce?

Enjeux pour la Grèce dans un contexte européen

Membre de longue date de l'UE, la Grèce possède toutefois l'un des plus faibles taux de pénétration de l'internet et des nouvelles technologies, mettant à mal l'idée d'harmonisation et de développement équilibré de la société de l'information en Europe. Ces faibles taux concernent la diffusion de l'internet depuis les premières années du développement du réseau en Europe (European Commission DGINFSO, 2000; European Commission, 2001). Plus récemment, l'enquête sur les communications électroniques auprès des ménages en 2007 (European Commission, 2008 : 49) a montré que seuls 41 % des ménages grecs disposaient d'un ordinateur, classant la Grèce sous la moyenne des vingt-sept États membres de l'Union européenne (57 %) et devant le Portugal (39 %), la Roumanie (35 %) et la Bulgarie (27 %). Cette même enquête a conclu que la proportion de ménages possédant au moins un ordinateur est supérieure dans les anciens États membres (60 %) par rapport aux 12 nouveaux États européens (45 %), à l'exception de la Grèce (41 %), du Portugal (39 %), de l'Espagne (46 %) et de l'Italie (49 %), anciens pays membres dont le niveau d'équipement en ordinateur est inférieur à la moyenne des vingt-sept³. En matière de pénétration de l'internet (*ibid.* : 54), 49 % des ménages de l'UE disposaient d'un accès à l'internet en 2007, la Grèce (22 %) étant l'ancien État membre de l'UE disposant du plus bas taux d'accès à l'internet et se situant en queue de classement avec

³ Les 27 pays de l'UE après l'élargissement intervenu le 1^{er} janvier 2007.

la Bulgarie (22 %)⁴, un nouvel État membre. Enfin, l'enquête a indiqué que 36 % des ménages en Europe disposaient d'un accès à haut-débit en 2007 (*ibid.* : 56), contre seulement 14 % des ménages grecs. La Grèce se situe encore à la traîne de l'Union, tout comme la Bulgarie (14 %). Ces statistiques confirment la lente modification de la pénétration de l'internet en Grèce ces dernières années.

Histoire de la Grèce et obstacles au développement technologique

Cette brève présentation conduit à montrer comment des données historiques peuvent expliquer les forces en jeu dans le cadre du développement technologique. La Grèce est considérée comme un pays de la semi-périphérie, doté d'un parlementarisme précoce et d'une industrialisation « très tardive » (Mouzelis, 1986). Ces conditions ont favorisé une culture du clientélisme, des réseaux de patronage et d'individualisme faussant le marché et décourageant le développement technologique. Plus précisément, ayant obtenu son indépendance au XIX^e siècle, ce pays des Balkans a tenté de mettre en place un processus parlementaire de type occidental s'appuyant sur une participation restreinte de la population, un état autoritaire et clientéliste contrôlé par quelques grandes familles (nommées les « *tzakia* ») qui manipulaient l'électorat de façon aussi bien légale qu'illégale. À la fin du XIX^e siècle et au tournant du XX^e, la Grèce réussit sa transition vers une participation politique plus large grâce à l'extension/transformation des réseaux de patronage politique (*ibid.* : 18). C'est ainsi que les familles propriétaires terriennes autrefois puissantes (les « *tzakia* ») s'affaiblirent sur un plan politique, mettant un terme au régime oligarchique et marquant ainsi la transition vers le post-oligarchisme. Parallèlement, l'urbanisation massive a permis à une imposante classe moyenne urbaine de faire pression et de libéraliser le régime politique, lequel conservait néanmoins le clientélisme passé, faute de mettre en place une industrialisation solide (*ibid.* : 50). Le clientélisme est resté le principe caractéristique du système politique grec au XX^e siècle, tandis que la transformation et le développement des réseaux clientélistes offraient les moyens de substituer au système oligarchique une forme plus libérale de participation politique et de démocratisation après le coup d'état militaire de 1909. Ainsi la démocratisation n'est-elle pas portée par un nombre significatif de syndicats autonomes ni par des factions issues de la classe ouvrière mais par le système clientéliste hérité de l'ancienne oligarchie des « *tzakia* », désormais centralisé par l'extension de l'État et par la centralisation des principaux partis politiques de l'époque (*ibid.* : 39-45).

D'un point de vue économique, du fait que l'industrialisation n'ait pas émergé en Grèce à ce moment-là, les effets de l'industrialisation sur la transition politique

⁴ Même les 12 nouveaux États membres ont un taux de pénétration de l'internet plus élevé que la Grèce (*ibid.* : 54).

Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet ?

vers un système plus représentatif ont été moindres par rapport à l'Europe occidentale (Mouzelis, 1986 : 3-7; Stavrianos, 1959 : 607). La Grèce n'a développé que tardivement une économie industrielle, c'est-à-dire dans l'entre-deux-guerres et les années d'après-guerre du XX^e siècle (Mouzelis, 1986 : 13-14). Enfin, le rôle naissant et dominant de l'État dans le processus d'industrialisation lui a permis de contrôler l'activité des syndicats et des organisations de travailleurs de façon verticale (*ibid.* : 50). Soumises au contrôle de l'appareil d'État, les classes laborieuses ont donc perdu leur autonomie dans l'arène politique et sont devenues dépendantes de la post-oligarchie naissante de l'État (*ibid.* : 70). Le développement économique tardif et contrôlé par l'État, les relations clientélistes entre l'État et la société civile et la gigantesque administration publique ont pesé négativement sur le développement technologique et sur les investissements du marché dans ce domaine. Comme l'explique Nikos Mouzelis (1986 : 175),

« l'émergence des difficultés liées à l'importation-substitution dans les années 50 et le ralentissement des investissements dans l'industrie manufacturière, d'une part, et une demande populaire plus forte et agressive de redistribution, d'autre part, ont conduit les investisseurs privés à être de plus en plus réticents à s'impliquer dans des entreprises plus complexes sur un plan technologique et comportant plus de risques sur un plan économique ».

Ce système clientéliste naissant, responsable par ailleurs de la dimension personaliste des réseaux patrons-clients de la société civile (Mouzelis, 1995), était également guidé par des desseins individualistes ne prenant en compte aucun objectif ou intérêt social collectif (Sotiropoulos, 1996). Le manque d'esprit civique et de conscience citoyenne et sociale auxquels s'ajoutent une industrialisation incomplète et une dépendance envers les liens familiaux ont conduit à l'existence d'une hétérogénéité sociale tout comme l'absence de culture du collectif en Grèce (Petmesidou, 1996). Ainsi le pays a-t-il manqué de culture de l'universalisme et de citoyenneté sociale alors qu'une forte résistance sociale au changement et une faible participation sociale ont gêné les tentatives politiques de ces dernières années (Venieris, 2003, 1996; Petmesidou, 1996). Du fait de l'influence de ces conditions historiques, la société civile grecque a développé des traits culturels qui ont influencé par la négative les développements technologiques nouveaux ainsi que d'autres changements dans le pays. La plus emblématique de ces caractéristiques est la difficulté majeure qu'éprouveraient les Grecs à adopter et intégrer de nouvelles façons de vivre ou de faire (Voulgaris, Sotiropoulos, 2002).

La société civile grecque ayant accordé trop de confiance à l'État, elle est devenue dépendante d'une sécurité contrôlée par ce dernier et a développé une forte tendance à l'individualisme. Il lui a donc manqué l'action et l'autonomie requises pour le changement. La passivité, la dépendance envers l'État et l'insécurité l'ont mené à lutter pour protéger des objectifs individualistes, tout en maintenant l'ordre établi des choses et en développant une tendance au nationalisme et au romantisme. L'individualisme s'est dissimulé sous le parapluie de l'identité et de la fierté nationales et a instauré une conception rigide de celles-ci. Domine alors un besoin de la protéger, en résistant constamment à tous les nouveaux

éléments de la vie ou des coutumes qui pourraient la mettre en danger. D'une certaine manière, la société grecque se sent impuissante et ressent le besoin de protéger ses privilèges établis et son mode de vie. Pour ces raisons, il lui serait difficile de s'approprier les TIC et de les intégrer dans la vie quotidienne. Par sa nature révolutionnaire et fortement évolutive, l'internet a été accueilli avec scepticisme et crainte, en raison de l'impact possible sur le mode de vie et des compétences requises pour l'utiliser efficacement. Ainsi la société grecque a-t-elle acquis la réputation d'être singulièrement non réceptive, en particulier à l'égard de la technologie. Les discours sur l'importance de la technophobie et de la résistance aux nouveaux artefacts technologiques sont relativement répandus dans les débats publics au sujet du contexte grec et de ses particularités, bien qu'elle n'ait, jusqu'ici, jamais été étudiée ni évaluée empiriquement. Ce que nous proposons de faire ici.

Mais le contexte grec est plus compliqué qu'il n'y paraît. Les attributs culturels mentionnés *supra* sont associés à un mode de vie plutôt extraverti. Pour des raisons climatiques et géographiques, la population grecque s'est familiarisée à un large spectre d'activités sociales et de divertissement qui la conduit à utiliser uniquement les technologies qui la mettent en valeur socialement. Par exemple, la téléphonie mobile a été adoptée par une large majorité des Grecs (Observatory for the Greek Information Society, 2008). Les caractéristiques à la fois technique et esthétique de la technologie mobile – le combiné, l'objectif intégré, les sonneries et les couleurs, et la capacité des personnes à emporter le téléphone mobile dans des lieux publics et durant certains événements sociaux – ont rendu cette technologie populaire. Cette popularité est fortement liée aux phénomènes de socialisation qui sont associés à celle-ci. Parallèlement, d'autres technologies et usages plus créatifs sont bien moins populaires en Grèce, ceux-ci ne permettant ni de s'exposer ni d'obtenir une reconnaissance sociale, et sont considérés comme risqués et difficiles à utiliser. Ainsi la téléphonie mobile et les échanges oraux ont-ils quelque peu « remplacé » l'internet en Grèce alors que, dans des pays comme le Royaume-Uni, le courriel et les échanges écrits peuvent se remplacer l'un l'autre. En outre, la Grèce se démarque de façon significative d'un modèle comme la Finlande dans la mesure où ce pays a tiré parti d'une identité nationale forte et bien établie et d'un esprit civique collectif issus d'une attitude générale positive envers la technologie (Castells, Himanen, 2002). En Grèce donc, le caractère « hermaphrodite » d'une société à la « semi-périphérie » (Mouzelis, 1986) a généré un déséquilibre historique dans le développement des TIC. Katharine Sarikakis et George Terzis (2000) soulignent la présence d'un fossé en matière de connaissances, une grande majorité de citoyens grecs n'étant pas usagers des nouveaux médias. L'objectif principal de cet article est de proposer une analyse empirique des liens de la société de l'information grecque actuelle avec les héritages culturels du passé et d'en examiner les conséquences à l'égard de l'adoption de l'internet. Pour mener à bien cette étude, nous avons opérationnalisé ces héritages sous forme d'éléments résistants de la culture et du cadre général de la vie quotidienne en Grèce. En utilisant les notions de

Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet?

« résistance » et de « vie quotidienne », nous souhaitons donner du sens aux conditions culturelles historiquement établies en Grèce depuis deux siècles et à la manière dont elles pourraient être associées à la décision d'adopter l'internet ou pas. Dans la discussion qui suit, la non-réceptivité et la résistance de la société à de nouveaux éléments de la vie et aux technologies en particulier, deviennent tout à fait claires et explicites. En effet, la notion de « vie quotidienne » permet d'identifier certaines dynamiques dans la façon de vivre en Grèce et le rôle du besoin, inscrit de longue date, de sécurité et de non-changement.

Une étude qualitative sur l'adoption de l'internet en Grèce

La méthode du *focus group* permet de compléter et de mettre à l'épreuve les résultats provenant de notre enquête quantitative (phase 2)⁵. Cette dernière se fonde sur un large panel (1000 répondants) d'utilisateurs et de non-utilisateurs appartenant à diverses catégories sociodémographiques et permet de constater que l'accès n'est pas un paramètre suffisant pour expliquer la non-adoption de l'internet en Grèce, 15,1 % des non-utilisateurs résidant dans des habitations connectées. En outre, elle montre qu'une culture « dédaigneuse » (*dismissive culture*) est dominante en Grèce, avec des non-utilisateurs n'ayant aucun besoin ni intérêt à utiliser l'internet, et dont la plupart n'envisagent pas d'y recourir à l'avenir. Elle fait également le constat que les Grecs ont des inquiétudes sur le rôle de l'internet dans des domaines spécifiques de la vie et de l'activité sociale comme la sécurité, la vie privée, le travail, les relations ainsi que les valeurs et traditions sociales. Prenant en compte ce contexte spécifique, nous avons abordé un ensemble de thèmes ciblés à travers des *focus groups*. Ceux-ci ont pour objectif de mettre en œuvre certains paramètres et indicateurs socioculturels identifiés dans l'analyse historique, en particulier la « résistance » et la « vie quotidienne », tout en essayant d'approfondir les résultats de l'enquête sur le rejet et le manque d'intérêt pour l'internet dans le cadre de vie des personnes. Ainsi les entretiens menés dans les *focus groups* se focalisent-ils en priorité sur le discours tenu sur les « circonstances de vie », les « choix », les « priorités » et « l'identité », dans le but de contextualiser l'ensemble complexe des facteurs déterminant les attitudes et les pratiques des utilisateurs et des non-utilisateurs de l'internet. De cette manière, les *focus groups* permettent d'aller au-delà des regroupements et des classifications quantitatives des points de vue des populations ordinaires, fournissant une représentation moins quantifiable mais plus diversifiée sur l'adoption de l'internet en Grèce. Ils permettent aussi de retracer la pensée des utilisateurs et des non-utilisateurs et de relever les thèmes et les questions émergents. Les caractères complexes et incertitudes qu'appréhende

⁵ Lors de la phase I de cette recherche, des entretiens auprès des acteurs clés ont fourni un aperçu et ont indiqué les principales tendances de la société de l'information en Grèce.

l'étude de la technologie et de son ancrage socioculturel ont-ils aussi été élucidés par un éclairage qualitatif.

Généralement, les *focus groups* sont considérés comme une forme d'entretien où les échanges et interactions au sein du groupe renseignent le chercheur tandis que les arguments et propos individuels peuvent façonner la forme et le contenu des débats collectifs. Lors d'un *focus group*, une attention particulière est portée à la conversation ainsi qu'aux structures de pouvoir et aux relations hiérarchiques qui façonnent les structures conversationnelles, permettant au chercheur d'obtenir davantage d'informations sur les points de vue du groupe. Comme le souligne George Gaskell (2000 : 46-47), le *focus group* constitue « une véritable interaction sociale » dont les significations et les représentations émises sont davantage façonnées par le caractère social des interactions du groupe que par les points de vue individuels. Il s'agit de ce que James Holstein et Jaber Gubrium (1997 : 120) qualifient d'« entretien actif » dans lequel les enquêtés, l'enquêteur et les conditions structurelles sont engagés dans un processus discursif complexe révélant la « culture du groupe » (Alasuutari, 1995 : 94). Les discussions au sein des *focus groups* sont faiblement structurées. La relation entre la situation d'entretien et tout sujet émergeant au cours des débats peut modifier le cadre thématique initialement prévu, ce qui suppose d'adapter la conduite des échanges : « Si un sujet prometteur est soulevé, vous pouvez le poursuivre » (Berger, 1998 : 57). En outre, une attention particulière est portée sur la façon dont les participants expriment leurs attitudes et pratiques à travers les interactions et la convergence (ou divergence) des arguments échangés au sein de chaque groupe. Dans cette recherche, les *focus groups* ont cherché à saisir « les discours publics et les communautés interprétatives » (Lunt, Livingstone, 1996 : 4), explorant la culture de résistance et le cadre de la vie quotidienne au sein de certains groupes sociaux, et permettant une contextualisation des résultats de l'enquête quantitative. Les interactions au sein des groupes ont permis d'identifier des tendances et attitudes collectives, ainsi que des différences éventuelles entre membres ou contradictions dans les discours tenus dans un contexte de groupe. Ainsi les résultats qualitatifs rapportés *supra* donnent-ils un bon aperçu de la manière dont ces interactions sont importantes pour mieux comprendre la décision des personnes d'adopter l'internet ou non, dans un contexte socioculturel complexe et plus étendu. Même si la portée des entretiens n'autorise pas la généralisation, nous nous attendions à ce qu'ils présentent les nuances culturelles de la société grecque renseignées lors des entretiens des acteurs-clé (phase 1 de notre recherche) et contrôlées lors de l'enquête (phase 2).

Quatre *focus groups* ont été réalisés. Chacun comprenait six participants, à l'exception du deuxième groupe de non-usagers où seules cinq personnes ont répondu présent. Les quatre groupes étaient répartis de façon égale entre usagers et non-usagers de l'internet, sans restriction particulière dans leur composition sociodémographique. Nous avons décidé d'y inclure des usagers et des non-usagers afin de surmonter la dichotomie entre eux et d'examiner les nuances

Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet?

et conditions déterminant la mobilité de chacun. Le nombre de groupes a été fixé en considérant le fait que l'étude devrait être au moins documentée par plus d'un groupe d'utilisateurs et de non-utilisateurs de l'internet. Ici, la règle d'or qui stipule que « l'on devrait continuer de mobiliser de nouveaux groupes jusqu'à ce qu'aucune information nouvelle ne soit apportée par le dernier groupe en date » (Lunt, Livingstone, 1996 : 7) est difficilement applicable, dans la mesure où chaque groupe possède sa propre identité et qu'un certain nombre de nouveaux discours peuvent y être développés, en particulier lorsque l'échantillon des participants constitue un ensemble hétérogène et contradictoire. Le choix d'un groupe comprenant six participants est conforme au standard des recherches exploitant ce type de méthodologie. Le recrutement des participants s'est appuyé sur l'enquête quantitative puisque nous avons demandé à tous les enquêtés s'ils consentaient à être interrogés en tête à tête plus tard. Au total, plus de 300 enquêtés étaient d'accord pour participer aux *focus groups*, 24 ont été interrogés après avoir été sélectionnés suivant des critères de représentativité de la diversité sociodémographique. Plus précisément, les caractéristiques sociodémographiques des participants recrutés sont reportées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1 : Caractéristiques démographiques de l'échantillon.

	Nom	Âge	Sexe	Profession	Statut familial
1 ^{er} groupe d'utilisateurs	Stefanos	32	Homme	Analyste d'investissements	Célibataire, sans enfant
	Myriam	27	Femme	Étudiante de maîtrise	Célibataire, sans enfant
	Apostolos	44	Homme	Fonctionnaire	Marié, un enfant
	Agapi	35	Femme	Décoratrice	Célibataire, sans enfant
	Ioanna	72	Femme	Retraitée	Mariée, deux enfants
	Petros	19	Homme	Service militaire	Célibataire, sans enfant
2 ^e groupe d'utilisateurs	Antonios	44	Homme	Indépendant	Marié, un enfant
	Eirini	32	Femme	Comptable	Célibataire, sans enfant
	Pantelis	25	Homme	Étudiant de maîtrise	Célibataire, sans enfant
	Anastasia	27	Femme	Enseignante	Célibataire, sans enfant
	Kwnstantina	55	Femme	Administratrice	Mariée, deux enfants
	Michalis	17	Homme	Étudiant	Célibataire, sans enfant
3 ^e groupe Non-utilisateurs	Antonia	33	Femme	Indépendante	Mariée, sans enfant
	Dimitrios	18	Homme	Étudiant	Célibataire, sans enfant
	Maria	45	Femme	Femme au foyer	Mariée, trois enfants
	Konstantinos	62	Homme	Plombier	Marié, deux enfants
	Andreas	50	Homme	Médecin	Marié, un enfant
	Dionysia	36	Femme	Vendeuse	Célibataire, sans enfant
4 ^e groupe Non-utilisateurs	Ioannis	25	Homme	Ingénieur civil	Célibataire, sans enfant
	Evangelia	29	Femme	Propriétaire de magasin	Célibataire, sans enfant
	Anna	38	Femme	Enseignante dans le secondaire	Mariée, deux enfants
	Petros	39	Homme	Réceptionniste dans l'hôtel de ville d'Athènes	Marié, deux enfants
	Menios	47	Homme	Serveur	Marié, trois enfants
	Le dernier participant de ce groupe n'est pas venu.				

Les entretiens ont été conduits en septembre 2007 et l'enregistrement audio a été réalisé après accord de tous les participants. Afin de mieux organiser les entretiens, un observateur a collaboré à la recherche, prenant des notes et relevant toutes les interactions significatives.

Figures d'usage de l'internet : liens contextuels avec la vie quotidienne

D'après nos résultats (voir les tableaux de synthèse en fin d'article⁶), la qualité de l'usage et les attitudes des usagers semblent étroitement liées aux motifs d'utilisation des usagers et aux modalités particulières de leur vie quotidienne. Les *focus groups* montrent que les usagers grecs utilisent essentiellement l'ordinateur et l'internet à des fins professionnelles. Un sentiment de contrainte est plus particulièrement présent parmi ceux qui utilisent l'internet seulement pour des raisons professionnelles ou familiales. Il va de pair avec l'âge des enquêtés. Les personnes d'âge moyen ou avancé, telles Apostolos (homme de 44 ans, fonctionnaire) et Ionna (retraîtée de 72 ans) du groupe 1, ou Konstantina (administratrice de 55 ans) du groupe 2, utilisent l'internet pour faire face à des événements de la vie quotidienne (par exemple, des changements de nature familiale ou professionnelle), et limitent leur usage en ligne aux activités qui leur semblent obligatoires ou utiles. Ces personnes se plaignent aussi bien de difficultés d'utilisation, avouant leur embarras dans la compréhension de l'internet, que d'une absence d'intérêt. L'âge devient un facteur particulièrement important lorsque ces usagers qualifient les médias de masse comme « les médias de [leur] génération » :

« APOSTOLOS. — J'ai dû apprendre à utiliser l'ordinateur pour mon travail, j'ai été forcé de le faire... ce n'est pas quelque chose que j'aime et c'est pour cela que je ne travaille jamais sur l'ordinateur à mon domicile.

IOANNA. — Cela m'a pris beaucoup de temps à apprendre les bases, les courriels, la recherche d'information et l'utilisation de comment cela s'appelle...ah, oui, Skype, où on peut entendre sa voix [son fils] et voir son visage. J'avoue que ce sont les seuls usages que je fais, dans la mesure où il est difficile pour moi d'utiliser de telles machines. Je me suis mise d'accord avec mon fils pour communiquer à certaines heures et ce sont les seules fois où j'utilise mon ordinateur.

KONSTANTINA. — Écoutez, j'ai commencé à utiliser l'ordinateur et internet très récemment car mon entreprise a changé son système administratif mais j'ai des difficultés et je n'imagine pas faire cela pour d'autres raisons que professionnelles!

ENQUÊTEUR. — Alors que vous utilisez des technologies telles que la radio, la télévision, le téléphone... tous les jours?

KONSTANTINA. — Oui, j'y suis habituée, ce sont les médias de ma génération ».

⁶ Les tableaux 2 et 3 résument les discours des entretiens par thèmes/questions/problèmes. Les enquêtés sont classés selon l'âge, du plus jeune au plus vieux.

Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet ?

Les aléas de la vie sont étroitement liés à la décision d'utiliser l'internet, ils expliquent également les limitations d'un tel usage comme en témoignent les propos d'Agapi (décoratrice de 35 ans) du groupe 1, expliquant que les notions de « choix » et d'« inclusion » numériques sont souvent très floues :

« Je suis parfois frustrée par le fait que je ne peux pas l'éviter [internet]. Mon cas est à la fois proche et éloigné de celui de Ioanna dans la mesure où j'ai été contrainte d'utiliser internet pour des raisons professionnelles et non familiales. Lorsque j'ai démarré ma carrière de décoratrice, j'ai reçu une formation et de l'information et j'ai acquis des connaissances à partir de conférences, d'ateliers et de publications dans mon domaine... Toutefois, je me suis vite retrouvée à la traîne des développements... Je me suis rendue compte que, pour survivre, je devrais me familiariser avec l'état d'esprit dominé par l'internet ».

Petros (homme âgé de 19 ans au service militaire), du groupe 1, explique comment le service militaire lui impose des restrictions par rapport aux activités et au temps passé en ligne. D'une certaine façon, les aléas de la vie et les activités quotidiennes semblent influencer l'éventail et l'ampleur des expériences en ligne des usagers. C'est ainsi que Pantelis (homme âgé de 25 ans, étudiant de maîtrise), informaticien ayant reçu une bonne formation, et Konstantina (administratrice âgée de 55 ans), femme ayant dû apprendre à utiliser l'ordinateur après ses 50 ans, appartenant tous les deux au groupe 2, se livrent à différentes activités en ligne, utilisent l'internet dans différents cadres quotidiens et émettent des points de vue contrastés sur le média et ses services :

« PANTELIS. — J'utilise internet en tant que professionnel, m'occupant du contenu d'internet et de la production de logiciels. Comme usager, je pense être impliqué dans la plupart des activités qu'un usager peut faire.

KONSTANTINA. — Oh, mon Dieu! Cela semble beaucoup trop... désolée, vous êtes un professionnel, d'accord, mais comment pouvez-vous faire toutes ces activités pendant votre temps libre? Imaginez que j'utilise internet seulement dans mon lieu de travail pour envoyer des courriels et chercher de l'information et cela prend déjà tellement de temps... ».

Sur la question des craintes à l'égard de l'internet, l'inquiétude face aux risques en ligne et les moyens de s'en protéger vont varier fortement entre les usagers et vont strictement dépendre de leurs compétences, de leurs connaissances, de leur sensibilité et de leur sens des responsabilités dans le contexte d'usage de la vie quotidienne. Le cas d'Eirini (femme âgée de 35 ans, comptable) du groupe 2 est révélateur. Elle utilise l'internet au travail, seulement à des fins professionnelles, n'a pas de connaissance ni d'intérêt particuliers en matière de sécurité informatique et n'a « même pas pensé aux risques et dangers possibles ». D'un autre côté, ceux qui s'engagent dans un grand nombre d'activités en ligne au quotidien sont moins concernés par les risques encourus et sont plus confiants envers la protection offerte par les outils de sécurité qu'ils emploient, comme le montrent les propos d'Antonios (homme âgé de 44 ans, indépendant) :

« J'utilise tous les outils de sécurité nécessaires et je les mets à jour très souvent. J'ajoute des nouveaux outils aussi souvent que nécessaire et j'essaie d'être toujours informé sur les risques de sécurité et les types d'attaques. Jusqu'à présent, tout au moins, je n'ai pas été attaqué par des virus et ni mon travail ni mon équipement n'ont été endommagés ».

Dans les deux groupes d'utilisateurs, on retrouve à la fois des internautes compétents avec un niveau de connaissances techniques avancé et d'autres qui le sont moins et dont l'usage est restreint. Les premiers sont méfiants et invoquent des arguments liés aux risques d'internet et à la sécurité en ligne, les seconds en appellent à des discours paniqués à l'égard des médias et mobilisent des références abstraites par rapport au « réel », laissant croire que ce qui est « en ligne » est « irréel » :

« EIRINI (femme âgée de 32 ans, comptable, groupe 2). — Si je parle de mon cas particulier, pourquoi perdrais-je mon temps devant un écran pour faire des choses que je peux faire d'une façon plus "réelle" ?

PANTEUS (homme de 25 ans, étudiant de maîtrise, groupe 2) (*il interrompt*). — Vous avez tort... il y a certaines choses que l'on fait en ligne et qui ne peuvent pas se faire autrement, ou si vous les faites hors ligne, alors cela vous coûtera plus cher ou prendra plus de temps ou les deux à la fois ».

Dans le même esprit, les utilisateurs soutiennent que le rôle de l'internet dans leur vie est déterminé par les finalités de son utilisation. Plusieurs utilisateurs du groupe 1 soulignent que l'internet est surtout important à des fins professionnelles tandis que Stefanos (homme âgé de 32 ans, analyste financier) affirme qu'il joue un rôle important dans la plupart de ses activités quotidiennes. Stefanos est critique à l'encontre de ceux qui font valoir que l'internet n'est pas important dans la vie quotidienne, alors qu'Ionna (retraîtée âgée de 72 ans), la moins expérimentée de tous, se positionne en dehors du groupe :

« STEFANOS. — C'est incroyable comment les gens ont réussi à garder internet en dehors de leur vie, l'utilisant seulement pour le travail. Dès que j'ai commencé à utiliser internet, j'ai commencé à apprendre, faire des choses et à passer de plus en plus de temps en ligne. C'est devenu une composante essentielle de mon travail, de ma communication, de mon information et oui, de mon divertissement.

IOANNA. — Je suis impressionnée ! Je vous remercie de m'avoir invitée à cette réunion, sinon je pourrais penser que mon fils est le seul à considérer internet comme important (*rires*) ».

Les utilisateurs déclarant ne pas avoir choisi d'utiliser volontairement l'internet mais le considérant toutefois comme étant utile dans leurs activités quotidiennes (le travail, par exemple), font valoir qu'il pèse, essentiellement négativement, sur l'utilisation d'autres médias, de même que sur les horaires et les rythmes de vie :

« AGAPI (décoratrice de 35 ans, groupe 1). — J'ai moins de temps maintenant que j'utilise internet, moins de temps pour aller au cinéma, pour regarder un documentaire ou un film à la télé, moins de temps ou pas de temps pour lire des revues, moins de temps pour bavarder avec les amis au téléphone. Je suppose que c'est le prix à payer pour la réussite professionnelle, n'est-ce-pas ? (*rires*) ».

Sur un plan démographique, les jeunes utilisateurs apprécient l'internet pour ses finalités d'usage non professionnelles, mettant l'accent sur les possibilités offertes de communication et de distraction. Au contraire, les plus âgés, n'utilisant pas

Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet ?

l'internet dans de nombreuses situations et qui ne sont pas des adeptes fanatiques, s'en défendent et expliquent qu'ils se sentent « forcés » à l'utiliser :

« MYRIAM (femme de 27 ans, étudiante de maîtrise, groupe 1). — J'apprécie beaucoup personnellement, surtout quand je télécharge des trucs super, comme tout est gratuit (*rires*). Il y a aussi la possibilité d'être en contact avec des amis qui sont partis pour les études ou le travail.

PETROS (homme de 19 ans, au service militaire, groupe 1). — Oui, je suis d'accord avec Myriam. Lorsque j'ai la possibilité de faire une pause et de quitter le camp pendant un petit moment, internet est une bonne façon de dire : " Salut tout le monde, je suis de retour à la vie! "

AGAPI (décoratrice de 35 ans, groupe 1). — Je pense que je suis la seule qui se sent forcée. C'est amusant, les gens disent que moins tu veux quelque chose, plus cela arrive (*rires*).

IOANNA (retraîtée de 72 ans, groupe 1). — Je te comprends (*rires*). Au moins, tu l'utilises pour ton travail, c'est utile. En plus, tu es instruite et tu as le temps [par rapport à l'âge] de tout apprendre. Je m'efforce et je l'utilise en raison de mon fils ».

Motifs de non-usage et attitudes à l'égard de l'internet

Comme l'indique le tableau 3 (voir en fin d'article), les traces de résistance à l'usage de l'internet méritent d'être observées et rapportées aux contextes, valeurs et priorités de vie quotidienne de chacun. La notion de besoin, ou plutôt du manque de besoin, comme raison de l'absence d'usage, prédomine dans le discours des non-usagers. Elle doit être appréhendée à la lumière d'un contexte quotidien riche et diversifié, les enquêtés se référant à leurs activités personnelles quotidiennes ou professionnelles :

« ANTONIA (femme de 33 ans, indépendante, groupe 3). — Je travaille beaucoup, je suis indépendante et je n'ai pas besoin d'internet pour mon travail. Je préfère passer mon temps libre avec ma famille ou sortir.

MARA (femme au foyer de 45 ans, groupe 3). — En raison du manque de temps. Je ne travaille pas en dehors de la maison mais c'est difficile d'être femme au foyer. D'ailleurs, je ne vois pas pourquoi j'utiliserais internet. Je veux dire que je n'ai aucune raison de m'en servir. C'est pour les jeunes ou ceux qui en ont besoin au travail, ce n'est pas pour les femmes au foyer ».

Autre justification rencontrée : l'absence de formation à l'usage de l'internet. Bien qu'ils notent le rôle croissant de l'internet dans la vie des individus, les non-usagers en parlent comme si cela était complètement dissocié de leur propre vie et de leurs activités courantes. D'ailleurs, certains non-usagers vont plus loin, soulignant l'importance de préserver l'ordre habituel de la vie par la résistance aux technologies telles que l'internet. Ce dernier est alors qualifié de « fardeau » mais aussi de « souci », les parents se disant inquiets de son impact sur leurs enfants :

« ANNA (enseignante de 38 ans, groupe 4). — Je n'ai pas la connaissance ni les compétences pour utiliser internet mais je pourrai facilement avoir une formation pour commencer à l'utiliser. Je n'en ai pas besoin et je ne veux pas être dépendante de toutes ces nouvelles merveilles technologiques qui trompent les gens. C'est quelque chose que je voudrais enseigner à mes enfants mais je ne pense pas qu'ils seront dans une position pour résister ».

L'impact perçu du non-usage sur la vie quotidienne varie selon les non-usagers. Il y a tout d'abord ceux qui disent ne pas avoir besoin et ne pas vouloir utiliser l'internet, soutenant que le non-usage n'aurait pas de conséquences importantes sur leur vie : « Euh... pas vraiment, je ne pense pas que ma vie changerait si j'utilisais internet » (Maria, femme au foyer âgée de 45 ans, groupe 3). Ensuite, des personnes intéressées par l'internet et qui souhaiteraient devenir de futurs usagers, mettent l'accent sur l'impact négatif du non-usage sur la vie des gens : « Même pour vous [Maria], je pense qu'internet pourrait changer votre vie d'une certaine façon » (Andreas, homme âgé de 50 ans, médecin, groupe 3). On trouve enfin ceux qui adoptent une position relativement neutre et considèrent que l'internet pourrait les aider tout en s'inquiétant des compétences requises et des risques liés à son usage, comme Evangelia (femme de 29 ans, propriétaire de magasin, groupe 4) :

« Même si je ne connais pas grand-chose en matière d'internet, je me rends compte des avantages qu'Ioannis a mentionnés. Je pourrais trouver sur internet davantage de fournitures et à des meilleurs prix pour mon magasin, n'est-ce pas? Je pourrais trouver des nouvelles tendances et des idées sur comment renouveler mon magasin. Toutefois, vous avez besoin de connaître comment internet fonctionne, n'est-ce pas? Je ne risquerais pas d'aller sur internet et d'acheter des choses en ligne sans que quelqu'un me conseille. Je dis cela car on entend souvent des gens qui achètent des choses et perdent de l'argent en achetant en ligne avec leur carte de crédit ».

Il est intéressant de noter que les non-usagers ayant des enfants considèrent que l'impact du non-usage sur leur vie est lié à leurs enfants et à l'usage futur de l'internet par ces derniers. L'impact sur les enfants est donc perçu comme faisant partie intégrante de la vie des parents, dans la mesure où ces derniers pensent qu'ils devraient contrôler les activités de leurs enfants en se familiarisant avec l'internet.

La manière selon laquelle le paramètre « besoin » est façonné dans les contextes individuels de vie est importante non seulement par rapport à l'usage ou non-usage, mais aussi pour l'évaluation des potentialités d'usages futurs des non-usagers, comme le font apparaître les arguments développés par les non-usagers du groupe 3 :

« ENQUÊTEUR. — Dans quelle mesure êtes-vous susceptible d'utiliser internet, si c'est le cas?

ANTONIA (femme âgée de 33 ans, indépendante). — Si quelque chose changeait radicalement dans ma vie... euh... Je ne vois rien d'autre...

MARIA (femme au foyer âgée de 45 ans) (*interrompt*). — Si je n'avais pas toutes ces responsabilités familiales... peut-être... J'ai pensé à un moment donné assister à des séminaires de formation d'internet, des séminaires financés par l'UE qui pourraient m'être utiles, m'apporter de l'argent grâce à ce nouvel apprentissage (*rires*)... mais je ne pouvais pas y arriver...trois enfants...de grosses responsabilités ».

La probabilité d'un usage futur va de pair avec le désir d'utilisation des non-usagers et leur attitude globale à l'égard de l'internet. Les non-usagers qui le perçoivent comme un moyen d'information et de communication positif sont susceptibles de devenir des futurs usagers; les non-usagers qui ont une opinion défavorable

Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet ?

au sujet de l'internet ou qui ne le connaissent mal affirment qu'il y a peu de chance qu'ils deviennent internautes. En outre, le souhait de devenir de futurs internautes traduit des attentes et des appréciations contrastées de l'internet et de sa valeur dans le contexte de la vie quotidienne. Le dialogue ci-après entre les membres du groupe 3 illustre comment les différentes priorités de vie des non-usagers déterminent leur compréhension et leur jugement sur l'internet :

« ENQUÊTEUR. — Vous voulez dire que vous n'utilisez internet qu'à des fins professionnelles ?

ANDREAS (homme âgé de 50 ans, médecin). — Oui, je n'ai pas le temps et ce n'est pas pour moi, comme de chatter par exemple.

ENQUÊTEUR. — Que voulez-vous dire par « ce n'est pas pour moi » ?

ANDREAS. — Je suis une personne occupée avec une famille et j'ai mieux à faire que de surfer ou de chatter :

DIMITRIOS (étudiant de 18 ans) (*interrompt*). — Pour moi, chatter, jouer des jeux en ligne ... vous savez, toutes ces choses "stupides" pourraient être "sympas", cela pourrait me relaxer et... vous savez, cela serait chouette, très chouette.

KONSTANTINOS (plombier de 62 ans) (*interrompt*). — Chatter, jouer en ligne... C'est pour les jeunes, pas pour nous ».

Ce dialogue montre que l'âge constituerait un frein dans l'usage futur de l'internet parce qu'il influence à la fois l'intérêt qu'on lui porte et la probabilité de devenir internaute. Ainsi l'ensemble de ces discours confirme-t-il des formes culturelles de résistance et de non-réceptivité, telles que présentées dans notre introduction du contexte grec, et leur rôle complexe dans l'adoption de l'internet, confirmant les résultats de l'enquête précédente. Plus particulièrement, les *focus groups* ont montré que ces facteurs se traduisent chez les personnes interrogées par des paramètres comme le « besoin », l'« apprentissage » et les « motivations », éléments moteurs étroitement associés aux priorités, attitudes et perceptions envers la vie quotidienne des non-usagers. À cet égard, il convient de souligner le rôle joué par la profession, les études et l'environnement familial, avec des parents qui cherchent par exemple à se familiariser avec l'internet dans le but de protéger leurs enfants des risques liés à son usage. Par ailleurs, les usagers ont choisi l'internet de façon soit volontaire, soit forcée. Dans ce dernier cas, ils restreignent drastiquement leurs usages tout en justifiant l'esprit « résistant » de leurs attitudes par l'existence de circonstances, de priorités et de valeurs de la vie. Ainsi seuls les usagers qui apprécient le rôle de l'internet et l'utilisent volontairement sont-ils impliqués dans des activités créatives et de divertissement sur ce support. L'éloignement des membres de sa famille constituerait également une forme d'incitation à l'usage, surtout chez les personnes âgées (Ionna par exemple), mais l'intégration de l'internet dans la vie des gens ne peut se construire qu'avec le temps et un usage plus avancé.

Ces résultats éclairent de manière empirique la littérature scientifique qui s'appuie sur une approche socioculturelle de la technologie et de ses usages. Traditionnellement, nombre de publications mettent l'accent sur l'enracinement de la technologie dans son contexte socioculturel, et notamment la construction

sociale de la technologie et les théories critiques de la technique d'Andrew Feenberg (1991, 1995, 1999), les études culturelles et linguistiques (Woolgar, Grint, 1997), la sociologie phénoménologique et « le monde de la vie » d'Alfred Schütz (2003; Schütz, Luckmann, 1974), et la *Théorie critique de la vie quotidienne* d'Henri Lefebvre (1991). Ces approches se concentrent sur différents éléments d'intégration sociale de la technologie, tels que l'influence des usagers sur la conception des outils, l'insertion dans la vie quotidienne, la capacité interprétative des usagers et les significations multiples qu'ils peuvent lui assigner, parmi d'autres aspects de la vie. Elles constituent un vaste ensemble d'arguments qui soutiennent le rôle de l'action humaine et sociale sur la manière dont la vie en général et la technologie en particulier évoluent et nous préoccupent, fournissant ainsi des sujets de discussion qui peuvent tirer bénéfice d'approches empiriques telles que la notre. Les idées apportées par les *focus groups* confirment le rôle des facteurs socioculturels dans la manière dont la technologie est adoptée et exploitée. Cette dernière ne peut pas être vue en dehors de son contexte socioculturel, ce qui signifie qu'il faut principalement soutenir une approche socioconstructiviste. Dans notre étude, les *focus groups* identifient la vie quotidienne et la culture de résistance comme principaux facteurs socioculturels en Grèce. À cet égard, la notion de « vie quotidienne » est très proche du « monde de la vie » d'Alfred Schütz (voir *supra*). Malgré les critiques acerbes exprimées à l'encontre du technodéterminisme de la société de l'information et les recherches considérant les TIC et l'adoption de l'internet dans une perspective socioculturelle (Robinson, 2010; Selwyn, 2003, 2006; Selwyn *et al.*, 2005), des travaux manquent pour analyser la culture sociale dans une perspective historique et nationale. De nouveaux éclairages empiriques permettent de saisir comment l'emprise sociale et culturelle de la technologie peut être transférée dans des contextes particuliers et peu étudiés, comme celui de la Grèce. Sur un plan plus pragmatique, les résultats de notre étude – auxquels s'ajoute la situation générale de la Grèce située presque au bas du classement des pays membres de l'UE – ne se contentent pas seulement de faire état d'un développement à plusieurs vitesses de la société de l'information en Europe. Ils plaident également pour la nécessité d'aller au-delà des actions politiques et des réglementations qui ne s'intéressent qu'à des questions relatives à l'accès et à l'exclusion numérique. S'ils veulent réussir à harmoniser la société de l'information en Europe, les pouvoirs publics devraient adapter leurs politiques pour ne pas uniquement traiter des questions liées à l'absence d'usage comme conséquence d'un manque intrinsèque d'accès. Ils devraient au contraire chercher à comprendre pourquoi et comment les TIC peuvent être utilisées dans des contextes quotidiens et culturels différents, en tenant compte de la forte diversité existant au sein de l'UE.

De l'intérêt d'une double approche méthodologique

Le recours à une méthodologie mixte (approches quantitative et qualitative) a permis d'analyser le caractère complexe des fractures numériques selon plusieurs perspectives, et de structurer une recherche dans laquelle les attitudes et les figures comportementales des populations sont rapportées à des paramètres contextuels et analysées à travers les processus de construction de sens qui modèlent ces fractures. Écartant l'idée que le qualitatif devrait précéder le quantitatif (Bryman, 1984 : 84), les *focus groups* permettent d'analyser la cohérence et la qualité de certains résultats de l'enquête quantitative. C'est ainsi que, selon les résultats de l'enquête, la majorité des usagers sont-ils impliqués dans un nombre restreint d'activités en ligne, utilisent-ils des lignes téléphoniques commutées et constituent-ils une part infime des nouveaux usagers. Il en ressort également que la qualité de l'usage est en partie influencée par l'appréciation du rôle de l'internet dans la vie quotidienne. Les *focus groups* ont montré plus spécifiquement que le choix personnel et l'intégration de l'internet dans un ou plusieurs domaines de la vie quotidienne avaient un impact significatif sur l'ampleur de l'usage, le temps passé, les activités effectuées, de même que sur les attitudes à l'égard de l'internet. En revanche, l'enquête a révélé que les facteurs déterminant l'usage, comme les caractéristiques démographiques, les modes d'utilisation et la sécurité informatique sur l'internet, jouent un rôle important sur la manière dont les usagers évaluent la place de l'internet dans la vie courante. Sur ce dernier point, les *focus groups* semblent montrer que son rôle dans la vie des usagers est d'abord déterminé par des objectifs d'usage. Alors que la plupart des internautes utilisent l'internet à des fins professionnelles, les *focus groups* ont permis de montrer que si certains l'utilisent de leur plein gré, d'autres s'y sentent « forcés ». Les premiers s'engagent dans une grande variété d'activités en ligne et intègrent l'internet dans leur vie; les seconds contestent l'impossibilité de choisir de ne pas l'utiliser et conditionnent son usage à une demande préalable. Ainsi la « résistance » comme le « rejet » font-ils figures de paramètres significatifs non seulement pour l'usage en soi, mais aussi pour la qualité et le niveau d'adoption de ce dernier, deux paramètres fondamentaux ici. Enfin, les circonstances, les priorités et les valeurs de la vie constituent autant de paramètres décisifs dans la formation spécifique de telles attitudes « résistantes » et fonctionnent selon deux directions : comme facteurs favorisant ou contraignant l'usage de l'internet et comme facteurs facilitant ou entravant son usage avancé et son intégration dans les activités quotidiennes.

Concernant les non-usagers, l'enquête quantitative a révélé l'existence d'une « culture de rejet » en Grèce, dans la mesure où la plupart des non-internautes affirment une absence d'intérêt et de perception de besoin. De surcroît, elle a montré que la décision d'usage dépend directement de la disponibilité de l'internet, de l'usage de l'ordinateur et de caractéristiques démographiques, mais pas, du moins directement, de l'appréciation du rôle de l'internet dans la vie quotidienne. Le recours aux *focus groups* a permis de démêler la complexité de

ces résultats. D'une part, ces groupes de discussion ont confirmé les conclusions de l'enquête quantitative, montrant que l'absence de besoin mène à une absence d'usage. D'autre part, lorsqu'ils signalent cette absence de besoin, les non-usagers font surtout référence au travail et aux domaines d'étude de tous les jours qu'ils considèrent prioritaires. En même temps, certains ont fait valoir d'autres facteurs comme le manque de formation, de motivation et de stimulation. Ainsi les paramètres liés au « besoin », à « l'apprentissage » et à « la motivation » ont-ils été évoqués, mais ils doivent être entendus dans le contexte du quotidien, dans la mesure où les non-usagers les associent étroitement à leur vie et leurs priorités. Ces résultats ne contredisent pas forcément ceux de l'enquête qui ne révèle aucun lien direct entre la vie quotidienne et l'usage de l'internet. Toutefois, nous ne sommes pas en mesure d'évaluer les relations entre de tels paramètres et les facteurs d'usage identifiés comme étant significatifs par l'analyse quantitative (disponibilité de l'internet, usage de l'ordinateur et caractéristiques démographiques). En dernier lieu, concernant l'attitude des non-usagers par rapport à l'internet, les *focus groups* confirment les résultats de l'enquête quantitative selon lesquels, sans se soucier de l'opinion généralement positive qu'ils peuvent avoir du support, la plupart des non-usagers expriment pourtant des inquiétudes par rapport à son impact sur leur propre vie quotidienne : ils le qualifient parfois de « fardeau » ou de média potentiellement dangereux, surtout pour leurs enfants.

Conclusion

D'un point de vue méthodologique, il s'est agi de justifier l'importance de la recherche qualitative pour compléter, enrichir et croiser les résultats quantitatifs obtenus précédemment. Bien qu'une méthodologie mixte coure le risque d'obtenir de multiples données menant à des conclusions incompatibles et contradictoires, le but de notre projet était d'identifier des facteurs significatifs sur l'adoption de l'internet en Grèce, en complétant et en triangulant chaque catégorie de données. Dans ce type de recherche qualitative, liée aux technologies de l'internet et à des caractéristiques socioculturelles complexes, les méthodes quantitatives sont en grande partie insuffisantes et parfois inadéquates. Ainsi les arguments ici développés peuvent-ils servir d'exemple pour d'autres recherches sur le non-usage des TIC qui souhaitent dépasser les données quantitatives et explorer des facteurs profondément enracinés, non aisément observables ni explicables. Ravivant les héritages et analysant les tendances du contexte grec, il y dessine les évolutions récentes de la société de l'information. Les statistiques montrent que les chiffres-clé de la diffusion de l'internet en Grèce sont au plus bas, amenant la recherche à s'intéresser aux paramètres et aux dynamiques d'adoption de l'internet. Les évocations historiques ont rappelé les relations de clientélisme et les réseaux de patronage dans le pays qui ont probablement contribué à rendre passive la société civile et à développer des attitudes de

Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet?

résistance au développement technologique (Mouzelis, 1986; Petmesidou, 1996; Voulgaris, Sotiropoulos, 2002; Venieris, 1996, 2003). Les sujets interrogés lors des *focus groups* ont chacun souligné le rôle primordial des circonstances de la vie quotidienne, du manque de motivations et de formation, et ont expliqué l'absence d'adoption de l'internet en rapportant leurs attitudes à l'égard de la technologie dans un contexte quotidien de résistance où importent l'identité, les habitudes, les besoins et les intérêts. Ces résultats font de la Grèce un cas particulièrement intéressant car si, généralement, la littérature scientifique souligne l'enracinement de la technologie dans l'environnement socioculturel, elle s'intéresse avant tout aux questions d'utilité et de conception des outils, délaissant les héritages historiques et les facteurs identitaires, lesquels perpétuent des caractéristiques culturelles et des traditions au niveau de la société telles que la résistance au changement. La promotion d'une harmonisation de la société de l'information au sein de l'Europe gagnerait à ce que les autorités politiques ne traitent pas seulement des questions de développement technologique et d'accès aux TIC mais essayent de comprendre comment et pourquoi elles doivent être utilisées dans des environnements quotidiens et culturels divers, cette diversité culturelle s'exprimant fortement dans l'ensemble de l'UE. Aujourd'hui, il est significatif que la Grèce soit toujours placée dans le bas du classement de la société de l'information au sein de l'Europe des vingt-sept et possède encore l'un des plus bas taux européen d'adoption de l'internet, bien qu'il progresse lentement (European Commission, 2010; Observatory for the Greek Information Society, 2008). Des recherches qualitatives étendues peuvent et doivent encore être engagées sur ces questions, en envisageant d'autres caractéristiques et facteurs d'adoption tels que le rôle de l'État et de ses politiques en lien avec la culture et la vie quotidienne.

Traduit de l'anglais par Florence Waitzenegger (Marseille)
et Luc Massou (Metz)

Références

- Alasuutari P., 1995, *Researching Culture, Qualitative Methods and Cultural Studies*, London, Sage.
- Berger A., 1998, « Depth interviews : Favorite Singers and Recordings », pp. 55-64, in : *Media research techniques*, London, Sage Publications.
- Brannen J., 1992, « Combining qualitative and quantitative approaches, an overview », pp. 3-37, in : Brannen J., ed., *Mixing methods, qualitative and quantitative research*, Aldershot, Avebury.
- Bryman A., 1984, « The Debate about Quantitative and Qualitative Research. A Question of Method or Epistemology? », *The British Journal of Sociology*, 35 1, pp. 75-92.
- Castells M., Himanen P., 2002, *The Information Society and the Welfare State : The Finnish Model*, Oxford, Oxford University Press.

- European Commission, 2001, *Benchmarking Report Following-Up the Strategies for Jobs in the Information Society* – SEC(2001) 222, Brussels, European Commission. Accès : <http://europa.eu.int/comm/employment-social/soc-dial/info-soc/esdis/>. Consulté le 25/09/04.
- 2008, *E-Communications Household Survey, Special Eurobarometer, 293/Wave 68.2*, Brussels, European Commission. Accès : http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_293_full_en.pdf. Consulté le 03/11/08.
- 2010, *Commission Staff Working Document. Europe's Digital Competitiveness Report : ICT Country Profiles, Vol. II, sec. (2010) 627*, Brussels, European Commission.
- European Commission DG INFSO, 2000, *Single Market Council of 30 November*, doc. I 3493/00 ECO 338. Catalogue no. I-24010pc – N. Accès : <http://europa.eu.int/comm/eurostat/>. Consulté le 25/09/04.
- Feenberg A., 1991, *Critical Theory of Technology*, New York, Oxford University Press.
- 1995, *Alternative Modernity : the Technical Turn in Philosophy and Social Theory*, Berkeley, Calif, University of California Press.
- 1999, *Questioning technology*, London, Routledge.
- Gaskell G., 2000, « Individual and group interviewing », pp. 38-56, in : Bauer M.W., Gaskell G., eds, *Qualitative researching, with text, image and sound. A practical Handbook*, London, Sage.
- GRNet, 2005, *National Survey on New Technologies and the Information Society*, Athens.
- Holstein J., Gubrium J., 1997, « Active interviewing », pp. 113-129, in : Silverman D., ed., *Qualitative research, theory, method and practice*, London, Sage.
- ITU, 2004-2007, *ICT Statistics Database*. Accès : <http://www.itu.int/ITU-D/ict/ey/Indicators/Indicators.aspx/>. Consulté le 05/05/08.
- Lefebvre H., 1991, *Critique of Everyday Life*, London, New York, Verso.
- Lobe B., Livingstone S., Haddon L., eds, 2007, *Researching Children's Experiences Online across Countries, Issues and Problems in Methodology*, London, EU Kids Online Network. Accès : <http://www.lse.ac.uk/collections/EUKidsOnline/Reports/ReportD4.1MethodologicalIssuesCover.pdf>. Consulté le 05/08/08.
- Lunt P., Livingstone S., 1996, « Rethinking the focus group in media and communications research », *Journal of Communication*, 462, pp. 79-98.
- Mouzelis N., 1986, *Politics in the Semi-Periphery. Early Parliamentarism and Late Industrialisation in the Balkans and Latin America*, London, Macmillan.
- 1995, « Modernity, late development and civil society », pp. 224-250, in : Hall J., ed., *Civil Society, Theory, History, Comparison*, Cambridge, Polity Press.
- Petmesidou M., 1996, « Social protection in Greece, a brief glimpse of a welfare state », *Social Policy and Administration*, 30, pp. 324-347.
- Robinson L., 2009, « A Taste for the Necessary : a Bourdieuan approach to digital inequality », *Information, Communication & Society*, 12, pp. 488-507.
- Sarikakis K., Terzis G., 2000, « Pleonastic exclusion in the European Information Society », *Telematics and Informatics*, vol. 171, 2, pp. 105-128.
- Schütz A., 2003, *Theorie der Lebenswelt 2. Die kommunikative Ordnung der Welt. Band V.2 der Alfred Schutz Werkausgabe*, Konstanz, uvk Verlagsgesellschaft.

Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet?

Schütz A., Luckmann T., 1974, *The Structures of the Life-world*, London, Heinemann.

Selwyn N., 2003, « Apart from technology : understanding people's non-use of information and communication technologies in everyday life », *Technology in Society*, 25, pp. 99-116.

— 2006, « Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers », *Poetics*, 34, pp. 273-292.

Selwyn N., Gorard S., Furlong J., 2005, « Whose Internet is it Anyway? Exploring Adults' (Non)Use of the Internet in Everyday Life », *European Journal of Communication*, 20, pp. 5-26.

Sotiropoulos D., 1996, « Civil society and the Greek state in the Third Hellenic Republic », pp. 113-138, in : Lyrantzis C., Nikolakopoulos E., Sotiropoulos D., eds, *Society and Politics*, Athens, Themelio.

Stavrianos L., 1958, *The Balkans since 1453*, New York, Hold, Rinehart & Winston.

The Observatory for the Greek Information Society, 2008, Project : « Study for measuring the indicators of the i2010 initiatives for the year 2008 », Research Findings Amongst Individuals-Households, Athens, The Observatory for the Greek Information Society.

Venieris D., 1996, « Dimensions of Social Policy in Greece », *South European Society and Politics*, 13, pp. 260-269.

— 2003, « Social Policy in Greece, Rhetoric versus Reform », *Social Policy & Administration*, 37, pp. 133-147.

Voulgaris Y., Sotiropoulos D., 2002, *Information Society, Sociology and Technology*, Athens, Operational Programme for the Information Society.

Woolgar S., Grint K., 1997, *The Machine at Work : Technology, Work, and Organization*, Cambridge, Mass, Polity Press.

Tableau 2 : Usages de l'internet : les perspectives des usagers.

Question	L'internet et son appréhension	Fréquence	Activités	Motifs d'usage	Craintes	Gestion des problèmes	Et si privation de l'internet	Rôle de l'internet dans la vie quotidienne
Petros	Captivant/passionnant. Seulement des activités de communication et de divertissement	1 fois /semaine	Important pour la vie ; communication et divertissement	Communication et divertissement	Non	Outils de sécurité (antivirus, etc.)	Impact très mauvais	Important pour s'amuser
Myriam	Captivant/passionnant. Large éventail d'activités	Tous les jours	Important pour la vie ; buts professionnels et ensuite divertissement et communication	Travail (études), divertissement / communication	Risques de sécurité informatique (virus, spam, etc.)	Outils de sécurité (antivirus, etc.)	Impact très mauvais	Important pour le travail / études mais pas crucial pour les autres activités
Stefanos	Captivant/passionnant. Large éventail d'activités	Tous les jours	Important pour la vie ; buts professionnels	Travail	Risques de sécurité informatique (virus, spam, etc.)	Outils de sécurité (antivirus, etc.)	Impact très mauvais	Important en général : partie intégrante de la vie quotidienne
Agapi	Pas intéressant. Seulement des activités reliées au travail	Tous les jours	Pas important pour la vie ; buts professionnels	Travail	Risques de sécurité (spam)		Mauvais impact sur le travail	
Apostolos	Pas intéressant. Seulement des activités reliées au travail	5 jours/semaine	Pas important pour la vie ; buts professionnels	Travail	Non	Non/pas sûr		Important pour le travail seulement
Ioanna	Pas intéressant. Seulement des activités de communication	1 jour /2	Pas important pour la vie ; communication	Communication (raisons familiales)			Bon impact	Pas important en tant que tel

le groupe

Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet?

Michalis			Plusieurs fois par semaine	Important pour la vie : communication et divertissement	Divertissement et communication	Risques de sécurité (virus/spam pop-up)	Outils de sécurité (antivirus, etc.)	Mauvais impact	Important en général			
Pantelis	Système de réseaux dans lequel on peut utiliser ou produire des contenus, des services et des applications	Comme pour Antonios. Configuration de sites, production de contenus et de logiciels			Travail, communication, divertissement, connaissance	Non	Outils de sécurité (antivirus, etc.)	Impact très mauvais	Important en général : partie intégrante de la vie quotidienne			
Anastasia	Chambres virtuelles où des personnes peuvent se rencontrer, discuter et créer des nouveaux réseaux.	Assez important. Communication	2 à 3 fois/semaine		Communication	Risques de sécurité (virus, spam, etc.)	Outils de sécurité (antivirus, etc.)	Mauvais impact pour socialiser	Important pour communiquer			
Eirini	Un espace où je peux chercher de l'information	Important pour la vie : buts professionnels (informations par exemple)	5 jours/semaine		Travail	Non	Non/pas sûr	Mauvais impact sur le travail	Important seulement pour le travail			
Antonios	Usage de services ou d'autres logiciels utiles en dehors d'internet	Important pour la vie : travail, informations, communication, téléchargement de logiciel et de contenus			Travail, communication, divertissement, connaissance	Non	Outils de sécurité (antivirus, etc.)	Mauvais impact	Important en général			
Kwnstanti-na		Pas important pour la vie : buts professionnels (courriel et informations par exemple)	5 jours/semaine		Travail	Non	Non/pas sûr	Mauvais impact seulement sur le travail	Important seulement pour le travail			

2^e groupe

Tableau 3 : Usages de l'internet : la perspective des non-usagers.

Question	Internet et son appréhension	Raisons du non-usage	Impact du non-usage sur la vie quotidienne	Usage futur envisagé
Dimitrios	Jeux en ligne, chatter	Pas de besoin	Impact négatif possible sur la sociabilité	Pas dans un future proche; n'en a pas besoin, possibilité à long terme
Antonia	Source d'informations	Pas de besoin (particulièrement pour le travail), manque de temps et autres activités	Non	Probablement pas, au moins dans un avenir proche
Dionysia		Pas de besoin. Risques/problèmes de sécurité internet	Non	Probablement pas, dans la mesure où ce n'est pas nécessaire pour le moment
Maria		D'autres priorités et pas de besoin. Difficulté d'utilisation et manque de temps	Non	Non
Andreas	Courriel, surfer sur le web	Manque de motivation : pas de possibilité ni de temps pour apprendre	Oui, significatif pour le travail	Oui, il a l'intention de s'en servir à des fins professionnelles
Konstantinos		Difficulté d'utilisation	Non	Non

3^e groupe

Pourquoi certains n'adoptent-ils pas l'internet?

4 ^e groupe					
Ioannis	Source d'information, surfer, jeux en ligne, téléchargement de fichiers, communication	N'a pas eu la possibilité d'apprendre. Pas de besoins pour le travail, pas de motivation	Perte possible d'avantages pour le travail et pour d'autres activités	Possibilité dans l'avenir, dans la mesure où cela pourrait l'aider dans le travail	
Evangelia	Achats de biens, information	Est d'accord avec Ioannis : manque de motivation	Perte possible d'avantages pour le travail, mais risques liés à internet	Probablement pas, car cela n'est pas nécessaire. Inquiétudés au sujet des risques liés à l'internet	
Anna	Un espace à peine contrôlable avec une quantité infinie de documentation	Caractéristique négative et influence négative du contenu d'internet Pas de besoin	Pas d'impact. Seulement si ses enfants l'utilisent	Non, mais ses filles peuvent l'utiliser.	
Petros		Pas de besoin. Seulement pour les jeunes. Est déconnecté d'internet	Pas d'impact puisque n'a pas de besoin	Non	
Menios	Dangereux, pornographie, etc.	Pour les jeunes seulement. Pas de connaissance	Pas d'impact. Ne surveille pas l'utilisation de ses enfants	Non	

