

**L'ANALYSE DES EVALUATIONS DES MESSAGES : UNE METHODE
ORIGINALE AU SERVICE D'UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES FORUMS
EN LIGNE ET DE LEURS VISITEURS INVISIBLES, LES *LURKERS*.**

Valérie Orange
Université du Québec à Montréal

Résumé : *Cet article présente les bénéfices qu'une recherche sur les forums peut tirer d'une méthodologie mixte utilisant des méthodes d'analyse variées : apporter des éléments nouveaux, élaborer des concepts plus complexes et nuancer les résultats issus d'autres méthodes d'analyse. L'article se penche particulièrement sur une méthode peu courante : l'analyse des évaluations des messages. Cette méthode ne se limite pas à affiner les résultats obtenus par d'autres, elle offre aussi des enseignements inattendus. Premièrement, elle met en évidence comment les contributeurs de ce forum utilisent les évaluations pour simultanément respecter les normes de contribution textuelle tout en les contournant. Ensuite, elle rend concrète la présence des visiteurs invisibles que la littérature appelle lurkers et permet d'en distinguer quatre profils différents. Enfin, cette méthode permet d'interroger la pertinence du concept de communauté virtuelle dans le cadre des forums.*

Abstract : *This article discusses the benefits of using a mixed methodology with various analytical methods for online forums research. These methods include: bringing new elements, producing more complex concepts and qualifying the results from other methods of analysis. Here we focus on an unusual method: analysis of messages evaluations. This approach not only refines the results of other methods, but also offers unexpected contributions. First, it highlights how the forum contributors use evaluations in order to simultaneously observe the norms of textual contributions while still avoiding them. Moreover, this analysis makes concrete the presence of invisible visitors, "lurkers", and distinguishes four different lurkers profiles. Finally, this method allows to question the relevance of the concept of virtual community related to forums surroundings.*

Mots-clés : Forum; lurker; évaluation; méthodologie mixte; norme; communauté virtuelle

Introduction

Depuis plus de vingt ans, les espaces d'échange en ligne tels que les forums constituent pour les chercheurs en sciences sociales et humaines un riche terrain de recherche dont les objets se renouvellent et se diversifient régulièrement. La méthodologie appliquée à la recherche en ligne connaît également des évolutions. L'apparition de nouvelles méthodes s'explique souvent par la volonté d'observer différemment des objets parfois familiers, afin de les éclairer sous un jour nouveau. La recherche en ligne, par exemple, utilise souvent des méthodes que nous qualifions de « traditionnelles » (analyse de contenu ou analyse de conversation par exemple) qui ne permettent d'étudier que les participants visibles de ces espaces d'échange en ligne, ceux dont les messages sont publiés. En revanche, ces méthodes n'ont pas les moyens de distinguer les lecteurs silencieux, ces visiteurs qui ne laissent jamais de contributions écrites, alors qu'ils représentent pourtant 90% des visiteurs des forums, et que la presse académique anglo-saxonne appelle *lurkers*. La seule observation des usagers visibles se révèle alors insuffisante pour : 1) rendre compte de la population qui fréquente réellement ces espaces et 2) cerner les profils de leurs différents visiteurs, visibles ou non. Ce constat explique le recours à de nouvelles méthodes afin de tenter de réduire, voire de supprimer cet angle mort. Cet article a pour ambition de présenter une recherche dont la méthodologie permet de mieux appréhender une partie de cette population méconnue que sont les *lurkers*.

Cette recherche a d'abord consisté en l'étude d'un an d'interactions au sein d'un fil de discussion anglophone, dont le thème portait sur le détournement d'un sirop pour la toux à des fins de recherche de sensations¹. Son objectif était de définir les différents profils de contribution rencontrés en s'appuyant sur une

¹ L'auteure tient à remercier chaleureusement Christine Thoër et Florence Millerand, professeures au département de Communication Sociale et Publique de l'UQAM, de lui avoir donné l'opportunité d'appartenir à l'équipe travaillant au projet de recherche financé par le CRSH, portant le titre: « Quels rôles jouent Internet et les forums dans l'appropriation et la construction des savoirs reliés aux médicaments consommés hors du cadre médical chez les jeunes adultes (18-25 ans) ? » pour lequel elles sont respectivement chercheuse principale et co-chercheuse. Ce sont l'autonomie et la liberté de recherche qu'elles ont offertes à l'auteure qui sont à l'origine des résultats présentés dans cet article.

approche mixte comprenant des méthodes très diversifiées. Cette variété méthodologique a non seulement contribué à étoffer le contenu des profils des contributeurs visibles, mais elle a également permis de faire apparaître des profils non anticipés, approfondissant ainsi nos connaissances sur la population fréquentant les forums et sur leurs usages. Cet article se propose de mettre en lumière comment cette diversité méthodologique, et notamment son volet le plus original, l'analyse des évaluations des messages, contribue à cet approfondissement des connaissances en répondant aux deux questions suivantes : 1) Quels sont les apports et les limites des méthodes traditionnelles utilisées? et 2) Quels enseignements apportent l'analyse diachronique et l'analyse des évaluations des messages sur a) les *lurkers* et leurs usages, b) la notion de communauté virtuelle et enfin c) le respect et le contournement des normes en usage sur un forum?

En documentant mieux les usages d'une population fréquentant ce type de forum, les résultats de cette recherche permettent, d'une part, de mieux cerner le public cible potentiel auquel pourraient être destinées les actions de prévention en matière de détournement de médicaments, et d'autre part, de définir des actions mieux adaptées.

Dans un premier temps, l'article relate l'évolution des travaux en matière de recherche sur les espaces d'échange en ligne, en se penchant particulièrement sur les transformations apportées par le Web 2.0 et sur ce que l'on sait des *lurkers*. Dans un second temps, il présente les trois facettes de l'approche méthodologique mixte retenue : les méthodes traditionnelles (analyse de contenu thématique et analyse conversationnelle), l'analyse diachronique et l'analyse des évaluations des contributions. Dans un troisième temps, il expose les résultats spécifiques de chacune. Enfin, la dernière section de l'article propose les différentes conclusions auxquelles nous sommes parvenue.

Survol de l’historique des travaux sur les espaces d’échange en ligne

Les premiers travaux

Les premiers travaux ont attesté que la communication asynchrone et sans coprésence caractéristique des espaces d’échanges en ligne était analogue à celle en face à face (Kerbrat-Orecchioni, 1990). Les suivants ont montré que certains dispositifs comme les émoticônes palliaient efficacement l’absence de communication non-verbale liée à l’absence de coprésence (Beaudoin et Velkovska, 1999 ; Marcoccia, 2000 ; Proulx, 2004). Si certains chercheurs ont souligné plus récemment la nécessité de se doter d’outils méthodologiques spécifiques à l’étude de la communication médiatisée par ordinateur (CMO) (Marcoccia, 2004 ; Proulx, 2004), d’autres chercheurs, au contraire, confirment les similitudes entre le face-à-face et le virtuel (Coutant et Stenger, 2010). L’ordre des interactions et le respect de la « face », notions développées par Goffman (1973), seraient en grande partie reproduits dans les échanges en ligne, même lorsque les utilisateurs ont recours à des dispositifs spécifiques comme le « j’aime » de la plate-forme Facebook, qui permet soit « d’approuver soit de s’abstenir » de répondre (Coutant et Stenger, 2010, p. 6). Des dispositifs de modération permettent par ailleurs de sanctionner la transgression des normes de fonctionnement parfois jusqu’à l’exclusion définitive du contrevenant, ce qui souligne « la convergence existant entre la norme sociale et le dispositif technique dans la création d’un espace sécurisé où développer des interactions » (Idem., p. 7).

Le Web 2.0 et la légitimation de l’expertise expérientielle

Le Web 2.0 offre différents types de dispositifs (blogues, réseaux sociaux numériques, wiki, etc.) permettant à des utilisateurs de partager des contenus. Ces usagers sont alors responsables de la production et de la diffusion d’informations : on parle de « *User Generated Content* » (Millerand, Proulx et Rueff, 2010). Les contenus proposés dans ces espaces s’appuient moins sur l’expertise universitaire que sur les savoirs profanes et expérientiels échangés

entre pairs sur ces forums (Clavier *et al.*, 2010 ; Thoër et Aumond, 2011). Ce partage d'informations permettrait de construire collectivement de nouvelles connaissances (Millerand, Proulx, et Rueff, 2010). L'expertise scientifique n'est pourtant pas rejetée, elle est régulièrement convoquée par des usagers que l'on peut néanmoins considérer comme « profanes » (Thoër et Aumond, 2011). Certains observateurs désapprouvent ce nouveau mode d'appropriation des connaissances et alertent quant à un risque de dévaluation des contenus, l'expertise expérientielle apparaissant désormais aussi légitime que l'expertise académique. Pour leur part, les participants semblent prendre leur rôle d'informateurs très au sérieux, ayant conscience d'appartenir à une communauté dans laquelle régnerait une « économie morale de l'information » (Jenkins, 2008). Dans les années 1990, est apparu le concept de « communautés virtuelles » émergeant d'un réseau de relations durables entre individus (Rheingold, 1995). Ces derniers finiraient par considérer ces communautés comme réelles (Kozinets, 1998), ce qui relève de l'utopie pour certains chercheurs (Breton, 2004).

Les lurkers

Plusieurs concepts élaborés par Goffman pour les situations en face à face sont transférables aux interactions asynchrones. Sa typologie des auditeurs (Beaudoin et Velkovska, 1999 ; Coutant et Stenger, 2010 ; Guittard, 2006 ; Marcocchia, 2004, 2012) permet de distinguer des participants *ratifiés* (comprenant les *destinataires directs* à qui on s'adresse volontairement et les *destinataires indirects* à qui le message ne s'adresse pas, bien qu'ils soient connus de l'émetteur) et des participants *non ratifiés* dont l'existence est inconnue (Beaudoin et Velkovska, 1999 ; Marcocchia, 2004). Ces visiteurs anonymes viennent sur le forum pour lire et non pour contribuer (Bishop, 2007 ; Dennen, 2008). Ils constituent la plus grande partie des membres des communautés virtuelles (Guittard, 2006), illustrant la loi du 1% ou le principe du 1-9-90 selon lesquels 1% des contributeurs des forums seraient réellement actifs, 9% viendraient occasionnellement et 90% demeureraient invisibles (Awan, 2007 ; Zhang et Storck, 2001). La littérature désigne cette catégorie par plusieurs appellations ou qualificatifs différents : « passifs » (Guittard, 2006),

« *lurkers* », « *eaversdroppers* » (ceux qui écoutent aux portes) (Marcoxia, 2004), « *legitimate peripheral participants* », « *vicarious learners* », « *browsers* », « *read-only participants* » et « *non-public participants* » (Tan, 2011), qui pourraient se traduire par « badauds », « consommateurs passifs », « épieurs » ou « lecteurs silencieux »². Nous conservons pour cet article le terme *lurkers* qui est le plus fréquemment utilisé. Construit à partir du verbe *to lurk* signifiant « se tapir », cette dénomination traduit bien le regard négatif porté par les membres de certaines communautés virtuelles sur ces visiteurs qui ne participent pas à la production ou à l'échange d'informations attendus sur le Web collaboratif (Bishop, 2009). Néanmoins, d'autres communautés virtuelles encouragent au contraire les nouveaux venus à adopter ce mode de contribution discret le temps d'acquiescer leurs normes de fonctionnement (Jensen, King et Kuechler, 2011 ; Nonnecke, 2006 ; Rafaeli, Ravid et Soroka, 2004).

3. Méthodologie

Une grande diversité de données

Notre recherche s'inscrit dans une approche d'ethnographie virtuelle (Hine, 2000). Elle en respecte les attentes d'immersion de longue durée (près de 600 heures d'observation) et de rigueur méthodologique (Kozinets, 1998 ; Pastinelli, 2011). La capture d'écran proposée (figure 1) permet d'illustrer la diversité des informations à notre disposition.

² Nos traductions.



Figure 1 : Capture d'écran du fil de discussion étudié.

La figure 1 présente un message publié le 17 octobre 2009 par « John Doe »³, un participant inscrit au forum depuis septembre 2009, ayant publié plus de 1 500 messages et banni au moment de la capture d'écran. Il livre un court message précisant qu'il a « finalement atteint le deuxième plateau »⁴. On constate que le message a été évalué trois fois⁵.

³ Pseudonyme fictif

⁴ Les expériences de consommation de dextrométhorphane (DXM) sont divisées en 4 plateaux, correspondant à 4 niveaux d'effets de puissance croissante liés à la quantité de DXM absorbée et le poids de l'utilisateur. La prise d'une quantité excédant celle permettant de parvenir au 4 plateau peut être mortelle.

⁵ Les pseudonymes des évaluateurs sont fictifs (figure 1).

Présentation du fil de discussion

Le fil de discussion sur lequel a porté notre recherche est extrait d'un forum anglophone traitant de développement de jeux informatiques et disposant d'une sous-section « drogues ». L'objectif du créateur de ce fil était de réunir dans un même espace des témoignages sur le détournement de médicaments pour la toux⁶ à des fins de recherche de sensations, qui jusqu'alors étaient éparpillés sur d'autres fils de discussion. Un lien conduisant vers une page détaillant l'ensemble des consignes pour pratiquer ce détournement en toute sécurité est proposé lors du message d'inauguration du fil et est régulièrement rappelé aux nouveaux venus. Cette page constitue la norme de pratique de référence.

Nous avons étudié la totalité des échanges de ce fil, de sa création en octobre 2009 jusqu'à fin septembre 2010, soit 1 212 interventions⁷. Durant l'année observée, 111 contributeurs ont publié un message. Leur participation correspond à la répartition évoquée par la littérature⁸ : à peine plus de 10% des contributeurs produisent plus de 64% des échanges. Le forum offre à ses usagers un dispositif original d'évaluation des messages, présenté sous forme d'icônes. Les deux captures d'écran de la figure 2 montrent comment distinguer une évaluation en survolant l'icône:

⁶ Ces médicaments contiennent du DXM : dextrométhorphan hydrobromide, substance ayant un effet antitussif à faible dosage et un effet dissociatif à haut dosage.

⁷ Un message peut contenir plusieurs interventions s'adressant à des allocutaires différents y compris la cantonade (Marcocchia, 2012).

⁸ Un forum ne disposerait que d'un petit noyau de participants actifs émergeant d'un agrégat d'individus, peu à très peu actifs : 10% des locuteurs produiraient 50 à 70% des messages (Akrich et Méadel, 2007, 2009 ; Boullier, Le Bayon et Philip, 2010 ; Clavier *et al.*, 2010).

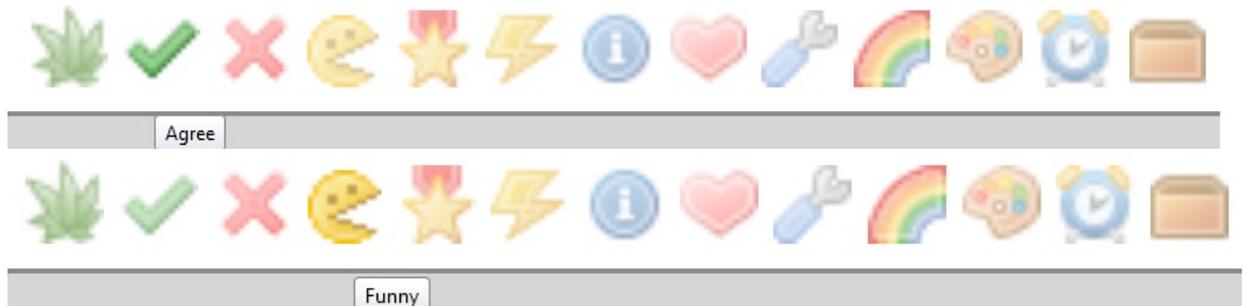


Figure 2 : Les différentes icônes proposées par le dispositif d'évaluation intégré au forum.

Le choix d'une méthodologie mixte

Dans le but de maximiser nos résultats, nous avons opté pour une combinaison de méthodes inscrivant notre recherche dans une approche méthodologique mixte (Pluye *et al.*, 2009 ; Johnson *et al.*, 2007). Nous avons d'abord procédé à une analyse de contenu thématique, à laquelle nous avons adjoint une analyse conversationnelle, pour observer qui s'adressait à qui, qui et comment commençait une nouvelle conversation, combien de messages chaque séquence conversationnelle comprenait, s'il existait des messages sans réponse, quels étaient les sujets de conversation, etc. (Kerbrat-Orecchioni, 1990 ; Marcoccia, 2004, 2012 ; Beaudoin et Velkovska, 1999). Nous avons complété cette première phase par une analyse diachronique des interventions, c'est-à-dire une observation fine de l'évolution de leur apparition et de leur répartition tout au long de l'année observée. Enfin, nous avons effectué une analyse des évaluations des messages permettant de répondre aux questions « qui évalue qui, quand et comment ? », toujours dans une dimension diachronique. Il est important de souligner le caractère itératif de la démarche d'analyse et le constant va-et-vient entre les différentes méthodes.

Considérations éthiques

Le projet de recherche dans lequel s'insère cette étude a fait l'objet d'une demande d'approbation éthique auprès du comité institutionnel d'éthique de

l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Même si la recherche sur les forums Internet est considérée comme non intrusive et que le medium étudié est public⁹, l'information qui y est partagée est considérée comme sensible, ce qui constitue un cas spécifique requérant une évaluation éthique (Groupe consultatif interagences en éthique de la recherche Gouvernement du Canada, 2010)¹⁰.

Les résultats

Un des objectifs de notre recherche consistait à étudier la dynamique interactionnelle du fil à partir des différents profils de contribution qui y étaient à l'œuvre. L'usage de diverses méthodes a permis d'enrichir progressivement ces profils, mais également de découvrir d'autres aspects inattendus.

Survol des résultats obtenus à l'aide des méthodes traditionnelles

L'analyse de contenu

En nous appuyant sur Akrich et Méadel (2009), nous avons partagé notre effectif de contributeurs en trois profils différents sur la base du volume individuel de contributions et de leur type (interventions initiatives ou interventions réactives). Ces profils présentent quelques points communs, mais surtout des différences dans leur manière de contribuer.

⁹ L'accès au forum étudié ne nécessitait pas d'inscription au moment de notre recherche, ce qui lui confère ce caractère public.

¹⁰ Pour une discussion des enjeux éthiques de la recherche sur les forums Internet portant sur l'utilisation des médicaments à des fins non médicales, voir Thoër *et al.* (2012).

	Les profils		
	gros contributeurs	petits-moyens contributeurs	tout-petits contributeurs
Volume individuel de contribution	20 interventions et plus	2 à 19 interventions	1 seule intervention
Proportion des contributions réactives pour l'ensemble du groupe	> 90%	70%	40%

Tableau 1: Caractéristiques ayant présidé à la construction des profils.

L'analyse de contenu permet de déterminer que l'activité du fil repose moins sur les témoignages spontanés (16% des interventions) que sur les questions extrêmement concrètes posées au groupe par des contributeurs néophytes en matière de consommation de DXM et appartenant généralement au profil des petits-moyens et des tout-petits contributeurs. Les gros contributeurs leur offrent réponses et conseils personnalisés, qui reçoivent en retour peu de marques de gratitude. Par ailleurs, ceux-ci partagent aussi des conseils relatifs à la sécurité et au confort de l'expérience. Il s'agit du profil qui fait le plus preuve de cordialité et d'empathie, même si certains d'entre eux ont parfois des attitudes agressives ou moqueuses. Ils n'hésitent jamais à exprimer leur désaccord en cas de transgression de la norme de pratique de référence, assurant ainsi la transmission de la seule information considérée comme sécuritaire. La régularité de leur participation semble liée à la maîtrise d'habiletés communicationnelles ainsi qu'à un goût développé pour le relationnel, dont ne disposent pas les petits-moyens et les tout-petits contributeurs. Quelques contributeurs expérimentés de ces deux profils viennent également partager de l'information sous forme de réponses aux questions ou de récits d'expérience

détaillés. Ce sont avant tout des connaissances expérientielles qui sont partagées sur le fil, quel que soit le profil, et ce, loin devant les connaissances théoriques, apanage des gros et des tout-petits contributeurs. De manière générale, les conversations du fil contiennent surtout de l'information : peu de place est accordée à la sociabilité.

L'analyse conversationnelle

Le fil comporte surtout des conversations courtes : 60% sont composées au plus de 4 messages (certaines n'en ont qu'un) et seulement 20% dépassent 10 messages. La réponse à une question est offerte par le premier usager expérimenté présent et est éventuellement complétée si nécessaire par un autre usager expérimenté, de telle sorte que les réponses sont rarement redondantes. La taille des conversations n'augmente qu'en cas de conflits, de sujets nouveaux ou de multiplication des questions par un demandeur. La modération des conflits est généralement prise en charge par un seul intervenant ayant un statut élevé, rarement davantage, sauf si l'agression ou la transgression perdure.

Les apports de l'analyse diachronique

La fréquentation est en dents de scie tout au long de l'année observée, qui se partage en deux semestres assez différents. La grande majorité des gros contributeurs et une partie des petits-moyens contributeurs expérimentés apparaissent durant le premier semestre, tandis que le second est marqué par l'arrivée de nouveaux tout-petits et petits-moyens contributeurs posant des questions maintes fois abordées, ce qui pourrait expliquer ce qui apparaît comme un désengagement progressif des premiers gros contributeurs expérimentés dont les réponses deviennent plus brèves et moins spontanées. Les réponses aux questions sont désormais prises en charge par les leaders les plus récemment arrivés. On observe également le raccourcissement des conversations dès la fin du premier semestre, conduisant à la disparition des très longs échanges (plus de 25 messages). En mettant en évidence que des nouveaux venus sont au courant de l'histoire parfois ancienne du fil, l'analyse diachronique suggère que ceux-ci ont d'abord pu être des visiteurs invisibles, mais n'en apporte pas la preuve.

L'analyse des évaluations

Les premières méthodes utilisées portaient sur un matériel exclusivement textuel et un effectif de 111 contributeurs connus. L'analyse des évaluations se penche sur des données non textuelles et va permettre involontairement d'élargir la population étudiée.

Des évaluations inégalement utilisées

Les évaluateurs ont le choix entre 14 icônes dont toutes n'ont pas la même popularité, comme l'illustre le tableau ci-dessous. Cinq d'entre elles concentrent 90% des évaluations réalisées.

Types d'évaluation	%	Nombre	Types d'évaluation	%	Nombre
Funny	26,9	105	Smarked	2,1	8
Agree	22,3	87	Usefull	1,3	5
Dumb	17,4	68	Artistic	0,008	3
Optimistic	12,3	48	Zing	0,008	3
Friendly	9,0	35	Winner	0,005	2
Disagree	3,8	15	Bad spelling	0,003	1
Informative	2,6	10	Late	0	0

Tableau 2 : Classement par ordre décroissant des différentes icônes d'évaluation.

L'évaluation « funny » permet d'indiquer que l'humour du message ou le côté amusant de la situation est apprécié. « Agree » traduit l'adhésion des évaluateurs aux propos exprimés tandis que « Dumb » et « Disagree » soulignent le désaccord avec un propos, un comportement et tout ce qui n'est pas conforme à la norme de pratique attendue. « Disagree » semble néanmoins être choisie plus régulièrement pour exprimer un désaccord avec un gros contributeur que l'évaluation « Dumb » qui est la plupart du temps réservée à des contributeurs moins connus. Alors que la modération textuelle d'un désaccord est généralement prise en charge par un seul contributeur, il arrive fréquemment que plusieurs contributeurs évaluent cette situation.

« Inconnus » et « participants visibles » : deux populations aux comportements différents

Durant la période observée, 108 personnes ont évalué 390 fois des messages. Le nom de 64 d'entre elles (60%) nous est inconnu : ces personnes n'ont jamais contribué textuellement jusqu'alors. Nous les avons appelées « les inconnus » pour les distinguer des 48 « participants visibles » (40%).

Les deux groupes diffèrent dans leur manière d'évaluer, à la fois en tant que groupe (les « inconnus » produisent 35% des évaluations) et en tant qu'individus (2,15 évaluations données en moyenne par les « inconnus » contre 5,75 par les « participants visibles »). Par ailleurs, même si les deux groupes utilisent prioritairement les trois mêmes évaluations, ils ne les utilisent pas avec la même régularité. Ainsi, les « participants connus » privilégient à 28% l'évaluation « Agree » (ils soulignent ainsi le bien-fondé des informations), tandis que les « inconnus » utilisent à 40% « Funny » pour souligner le côté amusant des propos. Les deux classent « Dumb » au second rang (respectivement 15 et 19%).

L'étude diachronique des évaluations éclaire les différents types de participation

L'étude diachronique des évaluations met en évidence que les inconnus sont plus nombreux à évaluer le premier mois ; leur nombre ne cesse de décliner par la suite au point de devenir presque marginal, largement inférieur à celui des évaluations des « participants visibles », même si certains « inconnus » restent durablement sur le fil.

La comparaison de la date de première contribution des contributeurs textuels et de celle de la première évaluation met en lumière 4 comportements différents :

- La première évaluation précède la première contribution (24 personnes dont 8 gros contributeurs).
- La première évaluation et la première contribution apparaissent le même jour (5 personnes dont 2 gros contributeurs).
- La première contribution précède la première évaluation (15 personnes

dont 8 gros contributeurs).

- L'évaluation n'est jamais accompagnée de contribution (64 personnes).

La majorité des gros contributeurs commencent donc par contribuer, tandis que les petits-moyens ou les tout-petits commencent par évaluer.

La grande majorité des « inconnus » participent à d'autres fils du forum, trois toutefois sont des « inconnus » pour la totalité du forum. La figure ci-dessous montre l'exemple d'un inscrit en 2007 qui n'a jamais posté de message et visite toujours le forum en 2012, comme l'indique la mention « last activity » :

Statistics	
Total Posts	
Total Posts:	0
Posts Per Day:	0
General Information	
Last Activity:	2 Hours Ago
Join Date:	24th June 2007

Figure 3 : preuve de l'activité d'un lurker (copie d'écran réalisée en septembre 2012)

Discussion

Notre recherche avait pour objectif d'étudier la dynamique interactionnelle sur un forum de type spécifique. Elle a permis d'apporter différentes contributions inattendues que nous nous proposons de détailler.

Une diversité méthodologique au service d'une meilleure compréhension des phénomènes

Notre recherche a montré que la diversification des méthodes de recherche participe à une meilleure compréhension des phénomènes de trois manières différentes :

- 1) Nous avons obtenu des informations inattendues (par exemple la concrétisation de la présence des *lurkers*).

2) Nous avons pu développer des concepts complexes grâce au rapprochement des résultats des différentes analyses. Nous avons par exemple développé deux typologies : l'une relative à l'expertise et l'autre relative à la manière d'apparaître expert.

3) Enfin, les conclusions obtenues par une méthode étaient souvent nuancées par d'autres. Par exemple, alors que l'analyse conversationnelles nous laissait croire que 16% des contributeurs n'avaient jamais reçu de réaction, l'analyse de contenu qualitative et l'analyse des évaluations ont permis de faire émerger que seuls 2 contributeurs n'avaient réellement jamais reçu de réponse. Le taux de réponses aux demandes de soutien est meilleur que ce qu'indique la littérature (Gauducheau, 2012).

L'évaluation des messages

Cette méthode d'analyse originale a permis de mettre en lumière la présence des visiteurs invisibles que sont les *lurkers* et d'en distinguer différents profils, mais ses enseignements vont plus loin. Elle met notamment en évidence plusieurs normes de fonctionnement du fil et la manière dont les usagers les appliquent ou les contournent. Elle offre enfin la possibilité de réfléchir à la notion de communauté.

Les lurkers : une notion qui appelle encore à être précisée

En faisant apparaître des évaluateurs inconnus, l'analyse des évaluations a mis en lumière la présence de visiteurs invisibles, démontrant que les échanges concernent un auditoire plus large que celui qui se manifeste.

Notons que la plupart des « inconnus » du fil sont visibles sur d'autres fils du forum tandis qu'un nombre marginal d'entre eux ne contribuent jamais à aucun. Devant cette variété de comportements, quelle définition peut-on donner au mot « *lurker* » ? Doit-elle être stricte et signifier l'absence de toute contribution textuelle ou évaluative sur le fil observé comme sur le reste du forum ? Ou bien doit-elle être prise avec plus de souplesse et considérer qu'un participant est un *lurker* même en cas d'évaluations sur le fil ou de participations à d'autres fils du même forum ?

Pas un, mais différents profils de lurkers !

Alors que la définition ne clarifie pas pour le moment ce qu'est exactement un *lurker*, le terme semble réduire la portée du concept, conduisant à l'idée qu'il n'en existe qu'un seul type. Certains auteurs évoquent l'idée que le « *lurkage*¹¹ » serait la première étape de participation aux forums, avant de pouvoir passer aux suivantes :

Lurkage → Premiers messages → Leader → Senior (Bishop, 2007 ; Kim, 2000).

Or, l'analyse diachronique contredit cette vision séquentielle de la participation et permet de distinguer 4 profils différents.

- Le « *pur-lurker* » ne contribue et n'évalue jamais durant la période observée.
- Le « *semi-lurker* » ne contribue pas de manière textuelle, mais évalue les messages.
- « L'*ex-lurker* » finit par contribuer après avoir été *pur-lurker* ou *semi-lurker* durant une période assez longue. Sur le fil étudié, le délai avant de contribuer est en moyenne de 4,6 mois. Un usager a même attendu 11 mois!
- Enfin, le *non-lurker* commence à contribuer directement sur le forum sans prendre le temps d'en observer le fonctionnement, comportement que nous attribuons moins à son expertise ou à son intérêt pour le sujet, qu'à la familiarité qu'il a développée vis-à-vis des forums, témoignant ainsi de compétences communicationnelles et/ou d'un goût pour socialiser.

Un même individu peut vivre simultanément ces quatre profils sur des fils ou forums différents : tout dépendra de sa motivation à communiquer sur ce forum en particulier. En conclusion, nous n'adoptons pas l'idée d'un « *lurkage* » envisagé uniquement comme une étape préliminaire de participation aux forums, suggérant l'existence de phases obligatoires et successives à traverser.

¹¹ Ce néologisme désigne la pratique effectuée par le *lurker*, à savoir lire les contributions sans se manifester.

Nos observations mettent au contraire en évidence que le « *lurkage* » n'est pas obligatoirement suivi de contribution textuelle tout comme, inversement, la première contribution n'est pas forcément précédée de « *lurkage* ». Appartenir à un profil plutôt qu'à un autre dépendrait donc moins d'une dimension séquentielle que d'un intérêt pour un sujet (condition de durabilité) et surtout d'un goût ou d'une compétence pour communiquer (condition pour commencer à contribuer).

Évaluer : un arrangement pour respecter et contourner les normes

L'analyse de contenu des messages a mis en évidence une première norme : préférer la transmission d'informations à la manifestation de sociabilité. Les évaluations semblent à première vue confirmer ce fonctionnement ; toutefois, il semble que l'utilisation du dispositif soit plus subtile et permette de contourner cette injonction informelle de se centrer sur le contenu. En effet, les évaluations ne permettent pas seulement de confirmer ou d'invalider les messages, d'indiquer s'ils sont amusants ou instructifs, mais elles permettent aussi de légitimer ou de discréditer leurs auteurs. N'étant pas argumentées, elles ont surtout tendance à laisser une impression favorable ou défavorable du message comme de son auteur. Par exemple, choisir « Dumb » ne constitue pas seulement un moyen de contester le contenu d'un message, mais enlève aussi toute crédibilité à celui qui l'a écrit tout en manifestant le peu de respect ou d'intérêt accordé à la relation entre l'évaluateur et l'évalué. D'autres évaluations contiennent également cette dimension relationnelle. Par exemple, l'usage de l'évaluation « Friendly » permet ouvertement d'afficher la relation positive que l'on souhaite entretenir avec l'autre. Celui de « Usefull » nuance l'impression d'ingratitude que nous avons ressentie face à l'absence de remerciement de la part des demandeurs en indiquant de manière discrète qu'ils ont apprécié la réponse, sans alourdir le texte.

L'autre indice de la dimension relationnelle de l'évaluation est l'importance du statut de l'auteur du message. Les visiteurs peu connus ou les néophytes sont évalués plus durement que les gros contributeurs reconnus pour leur expertise. Lorsque ces experts transgressent les normes de pratique ou de cordialité attendues, les autres contributeurs expriment rarement leur désapprobation

même sous forme d'évaluation, seuls un petit nombre d'experts (ceux que la typologique développée dans la recherche appelle les *experts-leader*¹²) s'autorisent à le faire de manière textuelle.

Participant n°5 : what are you? a bitch? fucking chug a lug, it's no worse than straight alcohol. Also, only 3 tablespoons? Drink the whole thing. (Aucune évaluation ni commentaire)

Participant n°2 (à l'attention du participant n°1) : IMO it's a bit irresponsible to recommend a dose as high as that to a first timer. The fact people puke wildly on 200mg means his stomach may explode. (Critique textuelle entre experts-leaders, aucune autre évaluation)

Inversement, si ce sont des contributeurs sans statut particulier qui transgressent la norme, ils reçoivent alors un petit nombre de reproches textuels auxquels s'ajoute un plus grand nombre d'évaluations négatives, respectant ainsi avec la deuxième norme repérée sur le fil : limiter le nombre de réponses textuelles proposées.

Participant n° 23 : I've been on that thread before, and have read some of it. I'm not 12 [...] It's not rocket science, it's cough medicine...and sorry if I didnt go out of my way skimming through the entire thread. Also, who made your resident expert of DXM? (Reçoit 7 "Dumb" et plusieurs commentaires de contributeurs différents)

Les contributeurs adaptent donc le choix (voire le non-choix) de leurs évaluations à la personne qui va les recevoir. La maîtrise d'une expertise développe ainsi une certaine déférence chez les non-experts, les poussant à ne

¹² Ce statut est caractérisé par la maîtrise ancienne de connaissances expérientielles et théoriques, par un volume de contribution important et régulier et par le fait que les autres contributeurs expriment une certaine reconnaissance/déférence à leur endroit.

pas évaluer négativement ceux qui en sont porteurs. L'analyse diachronique montre que certains contributeurs recevant des « Dumb » au commencement du fil, obtiennent peu à peu un neutre « Disagree » voire ne sont plus jamais évalués négativement lorsque leur statut d'expert s'affirme. Ce différentiel de traitement atteste de cette dimension relationnelle, la non-critique des experts par les non-experts s'érigeant alors en norme fonctionnelle.

Finalement, évaluer un message permet d'exprimer des émotions, des relations et des opinions tout en respectant les injonctions sous-jacentes de ne pas, textuellement, ni socialiser ni multiplier les interventions, évitant ainsi les risques de redondances ou de dérives. Le dispositif d'évaluation permet donc simultanément de respecter et de contourner les normes de participation textuelle.

Les lurkers font-ils ou non partie de la communauté virtuelle constituée par le fil?

Comment définir la communauté d'un forum ? Est-elle uniquement constituée par les participants visibles ? Le fait de passer facilement du statut de *lurker* à celui de contributeur visible attesterait alors de la finesse de la frontière séparant l'intérieur et l'extérieur d'une communauté. Les *pur-lurkers*, indétectables car ayant choisi l'anonymat, ne peuvent pas logiquement en faire partie. La reconnaissance de l'appartenance à la communauté des *ex-lurkers* éclot au moment même de leur première contribution textuelle. Pour parodier Austin et son « dire, c'est faire » (1991), nous dirions que, sur un forum, « écrire, c'est être », le message revêtant une dimension performative. Quant aux *semi-lurkers*, ils ont des points communs et des différences avec les « participants visibles ». Leur anonymat et leurs comportements spécifiques (ils évaluent moins que les « participants visibles » et pour des raisons différentes) pourraient être des arguments en défaveur de la reconnaissance de leur appartenance à la communauté. Toutefois, en dépit de l'absence de participation textuelle, certains parviennent à désapprouver ouvertement les transgressions de la norme de pratique de référence en utilisant par exemple l'évaluation « Dumb ». D'autres en viennent même à sortir de leur anonymat pour afficher plus visiblement encore cette désapprobation par le biais d'un

message attestant souvent une solide expertise, une connaissance de la norme de pratique de référence ainsi que le caractère insupportable de la transgression. Cette connaissance d'un savoir partagé induit qu'ils sont plus proches des « participants connus » expérimentés que ne le sont certains « participants connus » à la présence ponctuelle, voire fugace, et permet d'envisager l'idée que, malgré leur statut de *lurkers*, ils appartiennent bel et bien à la communauté du fil.

Toutefois, il nous semble que de cette réflexion émerge une question bien plus cruciale : la vraie question à se poser n'est-elle pas la (re)définition d'un forum en tant que communauté ? Peut-on envisager que des visiteurs, l'instant de quelques courts messages limités dans le temps, parfois un seul, puissent parvenir à appartenir réellement à une communauté ? Si comme l'indique Rheingold, la communauté émerge des liens durables tissés entre les membres et du partage de valeurs communes, la communauté virtuelle d'un forum ne se limite-t-elle pas alors au noyau de contributeurs actifs, les fameux 10% de la population totale ? Si cette hypothèse s'avérait, les *semi-lurkers* ne deviendraient que de simples candidats potentiels, mais seraient considérés comme extérieurs à la communauté.

Conclusion

Cet article a permis de mettre en évidence le potentiel heuristique d'une stratégie mixte faisant dialoguer différentes méthodes dans le cadre d'une recherche sur les forums en ligne. Après avoir brossé un portrait rapide des profils de contribution obtenus par des méthodes traditionnelles (analyse de contenu et analyse conversationnelle) utilisées dans le cadre d'une recherche portant sur l'étude des interactions sur un fil de discussion traitant du détournement de médicaments à des fins de recherche de sensations, l'article a ensuite présenté les enseignements apportés par l'ajout d'une dimension diachronique, puis ceux obtenus par une méthode originale : l'analyse des évaluations des messages.

La première contribution d'importance de cette recherche est d'avoir mis en

lumière la présence des *lurkers* sur le fil, c'est-à-dire des visiteurs qui ne laissent pas de contribution écrite. Elle tente par ailleurs de questionner la définition de cette notion afin de savoir si elle s'applique exclusivement aux visiteurs absolument invisibles ou si cette définition pourrait être plus souple. C'est dans ce cadre que la recherche suggère l'existence de quatre profils différents de *lurkers* : le *pur-lurker* totalement invisible, l'*ex-lurker* qui devient contributeur après une période d'invisibilité, le *semi-lurker* qui ne se révèle que par ses évaluations et, enfin, le *non-lurker* qui ne sait pas rester invisible. Cette typologie permet d'évacuer l'idée que le « *lurkage* » (l'activité du *lurker*) constituerait la première des différentes étapes successives de participation à un forum, au profit de l'idée que ce mode de (non)contribution serait plutôt en lien avec un manque de compétences relationnelles ou bien une faible envie de communiquer ou de s'investir. On note néanmoins que certains sacrifient cet anonymat pour défendre la qualité de l'information véhiculée, suggérant une motivation à encadrer sérieusement les pratiques de détournement des médicaments.

Ce constat pourrait laisser penser qu'un fil de discussion constitue une large communauté à laquelle appartiennent également les *semi-lurkers*. La seconde contribution de cette recherche consiste à réinterroger cette notion de communauté dans le cadre d'un forum en ligne en limitant sa portée aux 10% de participants visibles et actifs, ce qui en exclut tous les *lurkers* (y compris les *semi-lurkers*).

La dernière contribution met en évidence que les évaluations permettent de tolérer le détournement de certaines normes informelles de participation textuelle (transmettre du contenu, limiter ses réponses et les occasions de sociabilité) tout en donnant l'air de les respecter. L'augmentation des évaluations sans hausse des contributions textuelles lors de situations qui pourraient s'y prêter (conflit ou désaccord notamment) et le fait que les évaluations puissent porter une dimension relationnelle suggèrent que le détournement des normes de contribution écrite par les évaluations constitue à son tour une autre norme de fonctionnement, les évaluations devenant ainsi un instrument permettant simultanément le respect et le contournement des

normes. La recherche connaît des limites : celle de n'avoir pu nous permettre de nous entretenir avec des *lurkers* afin de mieux cerner leurs motivations et celle de n'avoir pu éclairer que les *semi-lurkers* sans rien nous apprendre des *pur-lurkers*. Cela ouvre d'autres perspectives de recherche.

Références

Akrich, M. et Méadel, C. (2007). De l'interaction à l'engagement: les collectifs électroniques, nouveaux militants dans le champ de la santé. *Hermès*, 47, 145-154.

Akrich, M. et Méadel, C. (2009). Les échanges entre patients sur l'Internet. *La Presse Médicale*, 38(10), 1484-1490.

Austin, J.-L. (1991). *Quand dire, c'est faire*. Paris: Seuil.

Awan, A. N. (2007). Virtual jihadist media: function, legitimacy and radicalising efficacy. *European Journal of Cultural Studies*, 10(3), 389-408.

Beaudoin, V. et Velkovska, J. (1999). Constitution d'un espace de communication sur Internet (forums, pages personnelles, courrier électronique...). *Réseaux*, 97, 121-177.

Bishop, J. (2007). Increasing participation in online communities: A framework for human-computer interaction. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1881-1893.

Bishop, J. (2009). Increasing Membership In Online Communities: The Five Principles Of Managing Virtual Club Economies. Communication présentée à la *Third International Conference on Internet Technologies and Applications (ITA 09)*.

Boullier, D., Le Bayon, S. et Philip, F. (2010). *Format techniques, format communautaires, formats d'engagement - Le cas d'une communauté diasporique*. Dans F. Millerand, S. Proulx et J. Rueff (dir.), *Web social*:

Mutation de la communication (p. 171-186). Québec: Presses de l'Université du Québec.

Clavier, V., Manes-Gallo, C., Mounier, E., Paganelli, C., Romeyer, H. et Staii, A. (2010). Dynamiques interactionnelles et rapports à l'information dans les forums de discussion médicale. Dans F. Millerand, S. Proulx et J. Rueff (dir.), *Web social* : *Mutation de la communication* (p. 299-312). Québec: Presses de l'Université du Québec.

Coutant, A. et Stenger, T. (2010). Processus identitaire et ordre de l'interaction sur les réseaux sociaux numériques. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2010(1), 45-64.

Dennen, V. (2008). Pedagogical lurking: Student engagement in non-posting discussion. *Computers in Human Behavior*, 24(4), 1624-1633.

Gauducheau, N. (2012). Internet et soutien social. Dans C. Thoër et J. J. Lévy (dir.), *Internet et santé* : *Acteurs, usages et appropriations* (p. 93-112). Québec: Presses de l'Université du Québec.

Groupe consultatif interagences en éthique de la recherche Gouvernement du Canada. (2010). *Elargir le spectre* : *l'EPTC et les enjeux de la recherche sur internet*. Repéré à <http://www.ger.ethique.gc.ca/fra/archives/policy-politique/reports-rapports/ei-ee/>

Guittard, C. (2006). *Forums virtuels* : *source de création et de diffusion des connaissances et nouvelle organisation productive?* Université Louis Pasteur: Strasbourg France.

Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. London; New York: Sage Publications.

Jenkins, H. (2008). Démocratiser la télévision? La politique de participation. Dans E. Macé, E. Maigret et H. Glevarec (dir.), *Cultural Studies* : *anthologie* (p. 336-353). Paris: Armand Colin.

Jensen, C., King, S. et Kuechler, V. (2011). *Joining Free/Open Source Software*

Communities: An Analysis of Newbies' First Interactions on Project Mailing Lists. Communication présentée à la *44th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales tome 1*. Paris: Armand Colin.

Kim, A. J. (2000). *Community building on the Web Includes index*. Berkeley, CA: Peachpit Press.

Kozinets, R. V. (1998). On netnography: initial reflections on consumer research investigations of cyberculture. *Advances in Consumer Research*, 25, 366-371.

Marcoccia, M. (2000). Les smileys: une représentation iconique des émotions dans la communication médiatisée par ordinateur. Dans C. Plantin, M. Doury et V. Traverso (dir.), *Les émotions dans les interactions* (p. 249-263). Lyon: ARCI - Presses Universitaires de Lyon.

Marcoccia, M. (2004). L'analyse conversationnelle des forums de discussion: questionnements méthodologiques. *Les Carnets du Cediscor*, 8, 23-37.

Marcoccia, M. (2012). L'analyse des interactions dans les espaces de discussion en ligne sur la santé. Dans C. Thoër et J. J. Lévy (dir.), *Internet et santé: Acteurs, usages et appropriations* (p. 333-353). Québec: Presses de l'Université du Québec.

Millerand, F., Proulx, S. et Rueff, J. (2010). *Web social: mutation de la communication*. Québec: Presses de l'Université du Québec.

Nonnecke, R. B. (2006). *Lurking in email-based discussion lists* (Thèse de doctorat inédite). South Bank University.

Pastinelli, M. (2011). Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel! Des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne. *Anthropologie et Sociétés*, 35(1), 35-52.

Pluye, P., Nadeau, L., Gagnon, M.-P., Grad, R., Johnson-Lafleur, J. et Griffiths, F. (2009). Les méthodes mixtes. Dans C. Dagenais et V. Ridde (dir.), *Approches et pratiques en évaluation de programme* (p.122-141). Montréal: Presses de l'Université de Montreal.

Proulx, S. (2004). *La révolution Internet en question*. Montréal : Québec Amérique.

Rafaeli, S., Ravid, G. et Soroka, V. (2004). De-lurking in virtual communities: a social communication network approach to measuring the effects of social and cultural capital. Communication présentée à la *37th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Rheingold, H. (1995). *Les communautés virtuelles*. Addison-Wesley France.

Tan, V. M. (2011). *Examining the posters and lurkers: Shyness, Sociability, and community-related attributes as predictors of SNS participation online status* (Mémoire de maîtrise inédit). University of Hong Kong.

Thoër, C. et Aumond, S. (2011). Construction des savoirs et du risque relatifs aux médicaments détournés. *Anthropologie et Sociétés*, 35(1), 111-128.

Thoër, C., Millerand, F., Myles, D. et Orange, V. (2012). Enjeux éthiques de la recherche sur les forums Internet portant sur l'utilisation des médicaments à des fins non médicales. *Revue internationale de Communication sociale et publique*, 7, 1-22.

Zhang, W. et Storck, J. (2001). Peripheral members in online communities. Communication présentée à la *Americas Conference on Information Systems*.