

Approche qualitative transdisciplinaire pour analyser les interactions et instrumentations dans les espaces de discussion en ligne

Manar ALOMRAN

Laboratoire LIST3N / équipe Tech-CICO, Université de technologie de Troyes, France

manar.alomran@utt.fr

Introduction

Dans cet acte de journée doctorale, nous proposons de présenter le lien particulier que nous entretenons avec notre sujet de thèse en mettant en évidence la mise en place de la méthodologie de recherche et de certains outils d'analyse que nous avons adoptés pour notre objet d'étude et notre terrain de recherche.

Au début, il sera question de présenter le contexte et le sujet de recherche ainsi que le choix du corpus d'étude. Puis, il sera question d'indiquer la nature de notre positionnement de recherche, lequel nous a permis de redéfinir certaines stratégies méthodologiques. Nous préciserons ensuite la méthodologie adaptée et les méthodes d'analyse sur lesquels nous nous appuyons pour mener à bien notre analyse des données de notre corpus d'étude. Nous verrons que c'est la méthodologie adaptée, qualitative transdisciplinaire, qui constitue l'originalité du sujet de recherche. Nous exposerons enfin certains outils d'analyse que nous avons élaborés dans le but d'avoir un arrière-plan conceptuel et méthodologique qui aide à analyser les pratiques de notre corpus d'échange en ligne dans le volet analytique du travail.

1. Contexte et sujet de recherche

Notre recherche de thèse porte généralement sur l'analyse de la participation et de ses instrumentations dans les espaces de discussion en ligne. Elle s'inscrit dans le champ de l'analyse de la communication numérique, champ d'étude pluridisciplinaire, connu aussi déjà sous le nom Communication Médiatisée par Ordinateur « CMO ». Son objectif est d'analyser finement les modalités de participation à des discussions en ligne de manière diachronique (étude longitudinale). Plus précisément, il s'agit de décrire et d'analyser la manière dont le mode de participation à une discussion sur une plateforme numérique s'organise et évolue avec le temps en passant par différentes étapes, et la manière dont les dispositifs sociotechniques - les interfaces des plateformes ou les systèmes de badges par exemple - configurent et

déterminent cette participation.

1.1. Hypothèses

- Différentes phases de participation sont supposées pendant le parcours du participant :
 - La phase d'entrée sur la plateforme, c'est-à-dire lorsque l'utilisateur est novice ;
 - La montée en expérience, cette phase elle-même pourrait être découpée en différentes étapes ou différents grades ;
 - Et la sortie, provisoire ou définitive, de la plateforme.
- Plus le participant est avancé dans son parcours sur une plateforme de discussion en ligne asynchrone, plus il produit des pratiques participatives.

Si c'est le cas, nous serions amenées à déterminer la phase à partir de laquelle un usager deviendrait plus productif/ collaboratif dans une communauté en ligne (dans la phase où il est habitué ou expert par exemple).

1.2. Problématique

La question principale qui se pose dans cette recherche est : **comment évolue la participation dans les espaces de discussion en ligne ?**

Plusieurs questions conduisent aussi cette recherche :

- Quelles pratiques les participants ont-ils dans les différents types de plateforme en ligne analysées ? Quels types d'activité réalisent-ils ? Questions/réponses, interactions à finalités psychosociales, humoristiques, pédagogiques, etc.
- Quel(s) mode(s) de pratiques suscite(nt) le plus leur interactivité et favorise(nt) leur participation ? A cette question s'ajoute la sous-question suivante : quelles formes d'engagement et quels niveaux de participation peut-on identifier dans les espaces de discussion en ligne étudiés ?
- Sur le plan de la dimension technique des échanges, comment les plateformes étiquettent-elles les membres à travers les systèmes de badges ? Sur quels critères les systèmes de badges ou de notation sont-ils basés ? Temporels, quantitatifs, qualitatifs, etc. ? Ces badges jouent-ils un rôle pour susciter la participation des usagers ?

- Sur le plan de la dimension langagière des échanges, l'identité numérique, qui pourrait être modifiée par le système de badges, influence-t-elle les productions discursives du participant pendant l'évolution de son parcours ? Par exemple, adopte-on de nouveaux registres lorsqu'on est ancien / expert ? Si oui, lesquels ?

Les réponses à ces questions de recherche nous permettent de découvrir comment se distribuent les rôles et les places entre les usagers, et de saisir les différentes activités et formes d'engagement qui se construisent de manière dynamique et progressive, en passant par plusieurs étapes, et en s'instrumentant par le système (relations entre rôles, positions, activités, discours et badges).

Atteindre l'objectif de ce travail exige de répondre à des questions sur trois plans :

- théorique/ conceptuel : à partir des synthèses découlant de la revue de la littérature. Par exemple, cerner, définir et développer la notion de participation en ligne qui constitue l'élément clé dans notre travail de recherche. A l'ère numérique, cette notion est devenue polysémique et floue du fait qu'elle apparaît dans différents domaines d'application (politique, éducation, marketing) et est associée à divers enjeux contemporains (économiques, ergonomiques, épistémiques) ;
- méthodologique : puisque l'analyse du discours numérique exige d'être innovant pour le traitement des corpus d'échange numériques ;
- et empirique : à partir de l'analyse des données dans le volet analytique de la thèse.

1.3. Choix du corpus

Notre corpus d'étude correspond à différents types d'espace de discussion en ligne : forums de discussion (dont le forum d'entraide Doctissimo), plateformes de questions-réponses (dont Quora) et groupes Facebook (dont celui informel et très actif, à finalité pédagogique J'apprends le français canadien).

Nous avons fait le choix de ces types de plateformes puisqu'ils sont reconnus comme des sites populaires, et sont asynchrones et à dominant écrit, et de ce fait, ils permettent d'effectuer une étude longitudinale.

Nous envisageons de plus de récolter certains échantillons de corpus dans l'outil de microblogging Twitter où la question de participation en évolution (le parcours du participant) est secondaire, à l'inverse des autres plateformes concernées dans ce travail où cette question-

là est prioritaire : ce que l'on fait sur la plateforme est déterminé en partie par notre rang (rôle et place).

Pour analyser les systèmes de badges, nous envisageons par ailleurs de décrire de manière détaillée le site Stack Overflow (site de questions-réponses sur le domaine de l'informatique).

Le choix des terrains de natures différentes est dans le but d'avoir une analyse comparative des systèmes et de leurs usages, et ainsi d'obtenir une plus grande généralité des résultats.

2. Positionnement de recherche

Notre revue de la littérature dans notre champ de référence nous a conduit à établir un positionnement de recherche de nature épistémologique. En effet, dans notre état de l'art, nous avons synthétisé que les spécificités des discours numériques découlent des contraintes techniques (discussions instrumentées, plurisémiotiques et délinéarisées, et investigables) et des facteurs situationnels (possibilité du recours au pseudonymat ou anonymat, processus de conversationnalisation et de contextualisation) (Maccoccia, 2016). Nous avons montré que ces spécificités rendent les discours numériques fortement distincts des discours en face à face. Par exemple, la délinéarisation (produire un hyperlien ou cliquer sur « partager » par exemple) permet de produire diverses formes d'engagement qui équivalent à différents niveaux de participation. Ces propos nous ont amenée à constater, comme le suggère d'ailleurs (Paveau 2017), que l'analyse des données discursives en ligne exige forcément de forger des outils d'analyse adéquats en plus des outils d'analyse existants en analyse du discours prénumériques. Il nous a apparu alors très nécessaire de repenser certaines stratégies méthodologiques afin de pouvoir traiter certaines dimensions de nos corpus numériques.

L'état de l'art abordé nous a permis de nourrir notre réflexion à ce propos : nous avons pu avancer que les discours numériques ne sont qu'une manifestation d'une activité plus large que l'on peut appeler « participation en ligne ». Plus précisément, nous avons pu prouver que l'analyse du discours numérique relève, ou bien fait partie, de l'analyse de la participation en ligne. Alors, afin de développer les concepts issus de la linguistique interactionniste pragmatique et d'avoir une méthode d'analyse qualitative pertinente pour les études empiriques portant sur les corpus numériques, il nous a semblé nécessaire de revenir à la notion de participation en ligne, ainsi que à ses concepts périphériques (comme l'engagement).

Cependant, bien que les deux domaines d'étude, l'analyse de la participation en ligne et l'analyse du discours numérique se croisent parfois dans certains cadres théoriques, comme dans celui de l'analyse de la participation citoyenne, ou pédagogique en ligne, leurs approches théoriques ne sont pas de même nature.

En effet, l'analyse du discours numérique consiste en la description et l'analyse du fonctionnement des productions langagières natives d'internet, et plus particulièrement du web 2.0, dans leur environnement de production, en mobilisant à considération égale les ressources langagières et non langagières des énoncés élaborés (Paveau, op.cit.). Elle s'intéresse en particulier à traiter les données d'analyse selon une approche technolinguistique interactionniste.

Par contre, l'analyse de la participation en ligne tend souvent à étudier les données selon une approche de nature ethnographique (Barats, 2016) et sociologique (Proulx, 2020), laquelle traite de la mutation sociale, économique et politique qui, selon ce dernier auteur, se reconnaît aujourd'hui par une réorganisation en profondeur du monde du travail et de l'industrie, du commerce, de l'information et du divertissement, de la culture et de la communication et bien sûr, des activités politiques des individus, groupes, partis, associations, et des modes de gouvernement.

D'ailleurs, certaines études qui se situent dans les cadres reliés à la participation en ligne peuvent dépasser l'analyse interactionniste des contenus des énoncés. Par exemple, dans l'enjeu ergonomique de la participation en ligne, les études problématisent la participation des usagers au-delà des contenus en s'intéressant au design (à l'infrastructure) du dispositif sociotechnique et en prenant en considération l'ensemble des acteurs impliqués dans la genèse et dans l'évolution de ce dispositif.

Ainsi, en se rendant compte de la nature différente des approches théoriques dans les deux domaines d'études concernés où s'inscrit notre sujet de thèse, il nous a apparu fortement nécessaire d'adopter une approche qualitative transdisciplinaire afin d'avoir une méthode d'analyse pertinente.

3. Méthodologie adaptée

Vu les constats et synthèses dégagés dans notre état de l'art, nous avons choisi d'établir une méthodologie à double objectif, à savoir linguistique et technique.

- Linguistique interactionniste : pour décrire et analyser les pratiques produites par les utilisateurs pendant leurs parcours de participation sur la plateforme ;
 - Technique : pour décrire et analyser les systèmes sociotechniques instrumentant ces parcours.
- Pour le premier objectif, nous adoptons deux approches d'analyse : « statique » afin de saisir la distribution des rôles entre les participants sur les plateformes analysées ; et « dynamique » pour suivre et décrire dans le temps leurs parcours.

Quant au second objectif, technique, nous observons dans le temps la manière dont le système instrumente les participations, les statuts et les hiérarchies des participants (système de badges, de points/ de notation, etc.).

Bien que nous situant dans une approche essentiellement qualitative, nous complétons nos analyses par des statistiques pour pouvoir répondre à certaines questions de recherche.

3.1. L'originalité du sujet de recherche

L'originalité de notre recherche demeure dans la combinaison d'une double approche :

- dynamique (en diachronie) : évolution de la participation des utilisateurs dans le temps ;
- techno-langagière : focus sur les activités et les productions techno-langagières.

3.2. Méthodes d'analyse

Pour mener à bien cette analyse, nous nous basons sur certains outils reconnus dans nos champs conceptuels de référence, à savoir l'analyse pragmatique-interactionniste de la communication numérique (Yus, 2011), l'observation ethnographique (Barats 2016), l'analyse du discours numérique (Marriccia, 2016, Paveau 2017), la sociolinguistique variationniste (Gadet 1989) et nous nous appuyons sur les méthodes d'analyse d'interaction Homme-Machine et d'analyse des fonctionnalités du système (perspective d'analyse socio-sémiotique des dispositifs numériques).

4. Outils d'analyse élaborés

Les synthèses réalisées dans le volet conceptuel sur la notion de participation en ligne, nos observations et notre connaissance des plateformes numériques nous ont permis d'élaborer une typologie des genres de participation en ligne. Cette typologie (voir le tableau 1 ci-après) met en évidence les diverses techniques conversationnels des discours numériques. Son objectif est de baliser un arrière-plan conceptuel et méthodologique, situant dans une approche socio-pragmatique-interactionniste, qui aide dans la suite de la recherche à analyser les pratiques de notre corpus d'échange en ligne, et à apporter un appui pour les recherches inscrites particulièrement dans le domaine de l'analyse du discours numérique.

| Genres de participation numérique | Formes participatives | Formes d'engagement | Nature des interactions | Niveaux de participation | Fonctions psychosociales | Types de participants |
|--|------------------------------------|---|-------------------------|---|--|---|
| Passive | Lecture, ouïe, | Accès | Muette | Périphérique | Cognition | -Participant débutant -Participant <i>lurker</i> |
| Active (contribution) | Énoncés de geste ¹ | Réaction non verbale par simple clic sur un presse-bouton (« j'aime » par exemple). | -Phatique -Implicite | Superficiel | Approbation ou désaccord | Contributeur-évaluateur ² |
| | -Émojis -Émoticônes -Lien | Commentaire (message réactif) | Relationnelle | Moyen | -Réponse -Compliment -Consensus ou polémique | Contributeur-interlocuteur |
| | -Énoncés verbaux | | Discursive | Fort | | |
| -Énoncés verbaux -Photos -Remix -Vidéos | Auto-publication (message initial) | Diffusion | Central | Soumission d'une question, opinion, présentation de soi, etc. | Contributeur-posteur | |

Tableau 1- Typologie des genres de participation numérique selon les formes participatives, les formes d'engagement, la nature des interactions, les niveaux de participation, les fonctions psychosociales et les types de participants

Ce tableau a été suivi de plusieurs discussions pour la manière dont nous traiterons et analyserons les données de notre corpus numérique. Nous avons envisagé suite à ces

discussions de réaliser des enquêtes avec des usagers des réseaux sociaux numériques, et de publier des questionnaires dans les plateformes où nous récoltons les données de notre corpus pour vérifier certaines estimations notées et pour évaluer certaines tendances surtout chez les internautes de type *lurkers*.

Avant de clore cet acte de présentation de notre posture que nous entretenons avec notre sujet de recherche, particulièrement pour la mise en œuvre de notre méthodologie qualitative transdisciplinaire et de ses outils, nous tenons à signaler que plusieurs résultats et conclusions synthétiques conceptuelles ont émergé dans notre recherche, en particulier en ce qui concerne la notion de participation en ligne sous ses différents éléments périphériques et ses divers enjeux contemporains, à savoir politiques, éducatifs, marketing, ergonomiques, économiques et épistémiques. Ainsi, la mise en discussion de la notion de participation numérique étant jusqu'à présent limitée, comme le constate un certain nombre de chercheurs, tel que Monnoyer-Smith (2011), notre recherche de thèse contribuerait modestement à apporter de nouvelles synthèses et perspectives à la littérature scientifique.

5. Valorisation de la thèse

Nos contributions dans plusieurs événements scientifiques - colloques nationaux, journées d'études et conférences internationales – reflèterait la valorisation de notre recherche de thèse. Certaines de nos contributions se réalisent en particulier dans les événements scientifiques qui favorisent des discussions sur le domaine de recherche en plein essor « l'analyse du discours numérique » et qui offrent des possibilités de réflexion multidisciplinaire.

Références bibliographiques

BARATS, C. (2016). *Manuel d'analyse du Web*, 2^{éd}. Paris : Armand Colin

GADET, F. (1989). *Le Français ordinaire*, p.192. Paris : Armand Colin

MARCOCCIA, M. (2016). *Analyser la communication numérique écrite*. Armand Colin

¹ Les énoncés de geste constituent des manifestations phatiques, formulant de l'émotion ou signifiant ou approbation, et de nombreuses autres significations contextuelles. Les énoncés de gestes liés aux technosignes ont en effets des significations variées et implicites, qui ne saisissent qu'à partir du contexte de la communication (Paveau 2017, p. 46).

² Exemples, cliquer sur le presse-bouton *vote positif* ou *vote négatif* dans une plateforme de questions-réponses, ou sur « j'aime » ou « triste » pour évaluer une contribution produite.

- MONNOYER-SMITH, L. (2011). La participation en ligne, révélateur d'une évolution des pratiques politiques ? *participations*, N°1, pp. 156-185
- PAVEAU, M. A. (2017). *L'analyse du discours numérique : dictionnaire des formes et des pratiques*. Paris : Hermann
- PROULX, S. (2020). *La participation numérique : une injonction paradoxale*. Paris : Presses des Mines
- YUS, F. (2011). *Cyberpragmatics: Internet-mediated communication in context*. John Benjamins Publishing Company