

Le forum quali online, une nouvelle frontière du qualitatif

Par Daniel Bô (QualiQuanti) – mai 2006

Le forum qualitatif online (appelé par les américains Bulletin Board) s'impose progressivement comme la méthodologie d'étude qualitative online la plus puissante et la plus complète.

Le terme "Bulletin Board" exprime **l'idée d'un affichage progressif des réactions des consommateurs.**

Cette méthodologie, qui fonctionne sur une durée de 3 jours à 2 semaines, consiste en un dialogue par Internet entre un modérateur et 15 à 30 participants suivant différentes modalités.

Les interviewés peuvent selon les cas répondre aux questions :

- sans voir les réponses des autres
- en n'accédant aux autres réponses qu'après avoir eux-mêmes répondu
- en voyant d'emblée les autres réponses

L'objectif de cet article est de s'interroger sur la façon dont le forum qualitatif online construit **un nouveau cadre formel qui conditionne les interactions avec les interviewés lors des enquêtes.**

Après une introduction visant à sensibiliser à la richesse de ce nouveau cadre, nous détaillerons 3 aspects de cette méthodologie :

- 1) **Le don du temps** : ce que change l'inscription dans la durée de cette méthode
- 2) **Un mode d'expression intermédiaire entre écrit et oral** : quel est le statut de l'expression écrite des participants ?
- 3) **Un nouveau mode d'interaction entre l'individuel et le collectif** : comment se mélangent les approches individuelles et collectives ?

- Il installe un **nouveau rapport au temps** (forum asynchrone, sur plusieurs jours)
- Il déplace les frontières classiques entre **écrit / oral**
- Il opère via un **écran** d'ordinateur, avec les propriétés particulières de cette interface
- Il dépasse le clivage traditionnel **individuel / groupe**
- Il s'affranchit des contraintes de l'espace (interrogations d'individus dispersés)
- Il permet des **allers et retours** entre l'interrogation et le vécu

Il faut examiner ce nouveau cadre d'interactions, car il fait éclater les limites des méthodes classiques.

Dans quelles dispositions matérielles et psychologiques concrètes le quali online place-t-il ceux qu'il interroge ? Et comment peut-on s'en servir pour optimiser les études ?

Cette réflexion s'appuie sur l'analyse d'une quarantaine de Bulletin Boards réalisés chez QualiQuanti depuis 2005 et sur l'observation de l'expérience américaine.

Une nouvelle posture de réponse

L'arrivée du Bulletin Board représente **une innovation majeure dans l'univers des études qualitatives.** Avec les forums, les interviewés se connectent quotidiennement pendant une à deux semaines. Ils sont informés par mail de l'arrivée de nouvelles questions. Ils peuvent répondre quand ils le souhaitent, envoyer des photos, réagir aux contributions des autres et faire participer leur entourage. Il y a **un réel échange** car les individus peuvent approfondir leur vécu, s'inspirer les uns les autres, essayer des idées et revenir les exposer deux jours après.

Les Bulletin Boards déjà réalisés montrent à quel point les interviewés se prennent réellement et rapidement au jeu : « *J'ai pris grand plaisir à participer à ce forum. J'attendais impatiemment la fin de la journée pour pouvoir me connecter et découvrir les nouvelles questions* ».

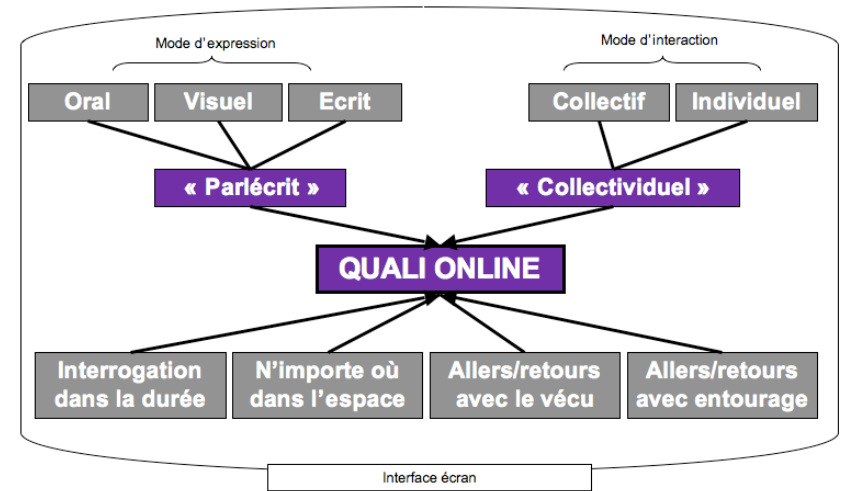
Une vraie expérience qualitative

Avec le forum qualitatif, l'étude cesse d'être un simple échange de questions / réponses. **De nouvelles potentialités d'échanges sont possibles, qui vont du dialogue enrichissant au quasi partenariat.**

En effet, le sentiment de « former un groupe » pour les membres d'un forum est beaucoup plus fort que lors d'une réunion de consommateurs de 3h, avec à la clé un véritable enthousiasme : « *C'était super. je me suis bien amusée. L'idée d'être à plusieurs en même temps à répondre était stimulant et original tout en nous laissant une grande liberté pour rendre compatible enquête et vie perso. Voir les réponses des autres parfois avant et parfois après avoir répondu soi-même était également très bien. Bravo pour le label "nouveau commentaire" qui m'a permis de revenir plusieurs fois sur les réponses précédentes et ainsi découvrir celles que je ne connaissais pas. C'était une idée géniale. Le fait de faire cela en plusieurs jours a également permis de décanter la réflexion et de l'enrichir. Félicitations à toute l'équipe !* » ; « *Ce forum a été intéressant dans la mesure où l'on est "confronté" à des opinions différentes. C'est toujours enrichissant comme expérience, il y a certaines réflexions auxquelles je n'aurais pas pensé. Je me suis beaucoup amusé..merci* ».

Quels leviers d'efficacité ?

Dans ces conditions, **il devient essentiel de mener une réflexion suivie sur la spécificité de ces échanges** (avantages mais aussi inconvénients), et les leviers de leur efficacité.



Le Bulletin Board soulève une série de nouveaux défis : comment favoriser l'interaction via l'écran ? dans quels cas faut-il mieux constituer des groupes classiques, des entretiens, et pour quelles problématiques le bulletin board est-il mieux adapté ?

1) Le don du temps

Une première caractéristique marquante du forum qualitatif online est son inscription dans le temps. **Un forum qualitatif online se déroule dans la durée et opère comme un processus.** Il apporte la dimension supplémentaire du temps par rapport à d'autres techniques qui fonctionnent plutôt comme des instantanés.

En interrogeant des interviewés sur une semaine ou plus, le forum qualitatif online assure **un élargissement considérable de la fenêtre à travers laquelle on observe la réalité.**

Le groupe, l'entretien	Le forum qualitatif online
Favorise l'expression et la réaction et tout se fait « à chaud » ; lorsque le groupe se termine, on ne peut plus participer	Permet les réactions spontanées, mais aussi réflexion et prise de recul : il y a le temps de la maturation
Un instantané photographique, dans l'instant	Un processus dans le temps
Séparation entre la sphère de l'interrogation et de l'usage	Possibilité d'interroger les répondants dans leur sphère d'usage

Du temps pour réfléchir

D'abord, **les répondants ont vraiment le temps de s'exprimer, et même de changer leurs perceptions.** Personne ne se coupe la parole, tout le monde s'exprime autant qu'il veut. C'est un luxe impossible avec les entretiens ou les groupes.

La réflexion et la pensée ont besoin de temps, elles se font dans la durée et pas dans l'instant. Aussi le Bulletin Board, qui favorise aussi l'expression spontanée, permet en outre de prendre son temps, de laisser mûrir sa pensée, de revenir sur sa pratique, de vraiment rebondir sur une réaction d'un autre participant.

Rebattre les cartes de la conversation

L'étalement dans le temps permet au forum qualitatif de fonctionner comme une centrifugeuse, et de redistribuer les cartes de la discussion tout au long de l'étude. Les phases du forum sont entrecoupées par des journées de travail ou des nuits de sommeil. Les interviewés peuvent ainsi revenir sur leurs premières impressions, nuancer, tempérer une première déclaration, compléter, etc

Cette capacité à redistribuer la parole est une dimension essentielle de toute animation. Dans une réunion de groupe, ce qui a été dit précédemment prédétermine fortement ce qui sera dit ensuite. Avec un bulletin board sur plusieurs jours, l'évolution des échanges est plus souple. La position respective des participants dans la salle crée une situation inter-relationnelle bien particulière. Certains animateurs de réunions de groupes invitent les participants à changer de place au cours de la réunion pour modifier le cadre mais l'effet de renouvellement n'est que partiel. **Dans un forum, la position de chaque participant est virtuelle et la situation inter-relationnelle plus souple.**

Donner des missions

Très lié à cette dimension du temps, un forum qualitatif online permet aussi de demander aux gens de faire certaines choses, de leur confier des missions dans la vraie vie, de tester des produits en plusieurs étapes.

Par exemple, dans le cas d'une étude sur l'écoute de la télévision le matin, on a pu interroger d'abord les individus sur leurs pratiques quotidiennes, avant de leur demander d'aller regarder une émission du lendemain. À J+1, ils ont pu réagir pendant la journée à l'émission vue le matin, avant de regarder, à J+2, une autre émission, et ainsi de suite. On a pu suivre ainsi sur une semaine la programmation des chaînes hertziennes, quotidiennement, sans séparer la sphère d'usage de l'interrogation.

Vers des études participatives

Les apports d'une étude qualitative dans la durée sont considérables **dans des univers qui nécessitent une expérimentation dans le temps.**

La durée est aussi très utile **pour des études orientées sur l'innovation**, où les participants sont amenés à accompagner le processus de recherche et développement. Un forum en ligne peut réagir au fur et à mesure de la mise au point de concepts, produits, communications en épousant le rythme de l'entreprise.

Par la série d'allers et retours qu'il permet, la dynamique de ses échanges en flux tendu, **le quali online marque vraiment l'entrée de les études dans l'ère du participatif.**

Il s'impose comme un mode d'enquête nouveau et si l'on peut dire **« multi-directionnel »**, car il substitue à la relation classique un peu monolithique et unilatérale interviewé / interviewer une multiplicité de relations avec le vécu, les autres interviewés, l'entourage, qui enrichit considérablement l'analyse.

Chacun comprend que ce dispositif facilite le terrain et génère une quantité de verbatims très importante (150 à 400 pages), ce qui pose un défi de gestion de la masse générée, très riche et qui remet l'accent sur le travail d'analyse qualitative, de tri et de sélection des éléments les plus pertinents.

2) Un mode d'expression intermédiaire entre écrit et oral

Il est courant de dire que l'expression écrite est « moins vivante » que le face-à-face, plus formelle et plus réfléchie. Le mode oral serait plus informel, mieux adapté pour recueillir les impressions spontanées.

	ORAL	ECRIT
Fonction	Expression spontanée et informelle Construit le sentiment d'appartenance à un groupe (ironie, allusions, fonction phatique du langage) Mode de la présence à autrui	Expression officielle et plus solennelle Noter, conserver des informations, les mettre à distance pour les retrouver, et les examiner (sur le rôle décisif de l'écriture dans la formation de l'esprit critique, cf Jack Goody) Mode de l'absence
Inconvénients	Les paroles volent et s'oublient	Les écrits sont contraignants et sont opposables à leurs auteurs, ce qui est parfois gênant ou inhibant

La forme écrite employée dans les forums quali online montre que **l'écrit permet lui aussi une expression libre et directe.** Sur les forums Internet, les répondants adoptent en effet un « style parlé », très spontané, qui est une forme intermédiaire entre écrit et oral.

Style direct et « parlécrit »

L'écriture électronique des participants aux forums se manifeste d'abord dans le style très direct (interjections, onomatopées, « *ben perso j'imagine... oh ben moi...* »), une orthographe approximative et une vision très...personnelle de la syntaxe.

Voici un **exemple d'écriture quasi automatique, d'une seule traite** :

« alors le matin bien sur petit déjeuner télé antenne 2 donc télé matin j'aime de façon que cette émission est faite il parle de tout recommande certain livres certains films et parle aussi des événements sur toute la planète et cela me satisfait en suite à neuf heures moins le quart je zappe sur la cinq pour les maternelles pareille émissions à mon gout super intéressante au niveau présentation... ».

Le mode d'écriture très libre des forums permet ainsi de recueillir des premières impressions. L'expression du ressenti via le clavier est d'autant plus spontanée qu'elle n'est pas retardée par la nécessité d'attendre son tour de parole ni influencée par les autres. Mais elle suppose aussi de laisser à chacun le temps de se connecter et de s'exprimer, ce qui implique une gestion du temps différente des groupes ou de l'entretien.

Emoticons, gras, italique, visuels

Sur les forums, les internautes utilisent également toute la panoplie du clavier pour « faire voir » leurs intonations, leurs humeurs, en utilisant les émoticons, les couleurs, les polices, le gras ou l'italique, etc. Ainsi, en réaction à une affiche pub : « *Le nom du produit est écrit de manière **ENORME!!!** Je trouve la police grossière, vraiment, on ne voit que ça!!* » ; ou au sujet d'un film : « *Je te rejoins pour la longueur du spot (voir jours précédents) 👍 (...) même si effectivement il peut être objet de séduction 😏* ». Lors d'un échange à propos de la compréhension d'un spot resté longtemps énigmatique : « *ok mais pourquoi sont-ils 3 ? 🤔* (je sais, cela devient obsessionnel) » la réponse suit : « *💡 je pense que c'est le même homme sous 3 "angles", Ses 3 personnalités...* » ou encore : « *NOOOOONNNNNN...
Pas de changement, je l'aime comme ça cette radio... J'ai un ptit côté conservatrice !! 🤖* »

Lors d'un forum sur une station de radio, un internaute a aussi pu « imiter » par écrit et (d)écrire à tous les participants les tics et habitudes de langage d'un animateur vedette en utilisant les ressources des émoticons, les polices et le gras ou l'italique.

« Un texte parlé »

Cette forme particulière du texte parlé se manifeste plus encore dans la façon de **reproduire à l'écrit des fonctions traditionnelles de l'oral**. Privés de parole et de son, les internautes reproduisent des tournures qu'ils emploieraient s'ils pouvaient parler, ou en adoptent d'autres, qui remplissent la même fonction, et montrent qu'ils sont dans le même état d'esprit que s'ils étaient à l'oral, bien qu'ils ne puissent pas (pour l'instant) parler. La façon dont ils emploient des formules comme « *d'accord, bien compris* » ou « *je suis prêt* » ou « *je suis là* », même sans y être sollicités, sont des exemples qui montrent leur envie de construire une quasi conversation : « *bonjour et désolé pour le retard, je suis allé chez le toubib car gros rhume, angine, je suis et j'ai enregistré l'émission, que je viens de finir de visionner., surpris par le décor.* »

Combiner les avantages de l'oral et de l'écrit grâce à l'écran

En outre l'expression sur écran **combine sur un même support les fonctions anthropologiques de l'oral et de l'écrit** :

- Il **garde une trace** de ce qui s'est dit (on peut lire ce que dit son voisin, et rebondir dessus)
- Il permet aussi de **les oublier et de se corriger sans peine**, sans donner l'impression de se dédire ou d'être contradictoire, car les propos sont échangés de façon informelle. L'écran, en tant que **support amnésique**, efface progressivement ce qui a été dit à mesure que la discussion avance, et renforce la liberté de parole.

Réponses en images

L'utilisation de visuels, l'envoi d'images permet également d'enrichir et de prolonger l'expression écrite. Les internautes peuvent faire des collages, copier /coller des photos vues sur le net, ou prendre des photos de leur environnement avec la démocratisation de l'appareil numérique.

Voici différents exemples d'utilisations de cette technique cités sur des white papers américains:

- Les participants à un forum d'une semaine sur les achats de voiture ont pris en photo les véhicules ayant attiré leur attention, puis ont explicité quels éléments ils jugeaient attractifs (style, couleur, équipement, etc.)
- Les répondants à un Bulletin Board traitant de la sécurité ont pris des photos d'endroits ou de situations autour d'eux qui leur procuraient un sentiment d'insécurité
- Lors d'une discussion sur les travaux d'intérieur, les participants ont pris des photos de leurs projets (décoration, ajout d'une pièce), et les meilleures ont été publiées sur le forum
- Les participantes à un panel récurrent sur les cosmétiques ont envoyé des photos d'elles au début de la discussion, afin de permettre aux responsables de l'étude de fonder également leur analyse sur le style et le look des répondantes.

L'ajout de visuels par les participants crée **un environnement très convivial et personnel qui favorise le partage** (tout le monde veut voir et commenter les photos publiées). Il permet de remettre du réel et du non verbal dans un échange virtuel.

3) Un nouveau mode d'interaction entre l'individuel et le collectif

Historiquement, les études marketing se sont appuyées sur deux grands instruments de recueil ou modes d'interrogation : l'entretien individuel d'une part, et la réunion de groupe, d'autre part.

Le forum qualitatif online ouvre une nouvelle étape de l'histoire des études marketing, **en déplaçant les frontières traditionnelles entre l'individuel et le collectif**. Il permet de mixer les formes d'interactions, et donne forme à une interaction nouvelle : le « collectivuel »...

Cohabitation des logiques individuelles et collectives

Avec un Bulletin Board, les dynamiques individuelle et collective marchent de concert. Il n'est plus nécessaire de privilégier l'une au détriment de l'autre.

En effet, le dispositif permet à la fois :

- **D'éviter la domination d'un individu sur le groupe** : Il laisse chacun s'exprimer autant qu'il veut, et fait émerger les individualités intéressantes, mais celles-ci ne peuvent pas prendre le leadership sur le collectif. À l'écrit, l'ordre de parole est aléatoire, les répondants ne peuvent imposer ni leur ton ni leur présence physique. Le modérateur, comme son nom l'indique, fixe un cadre à la discussion, et peut relancer le débat, mais n'est pas en situation de dissymétrie par rapport aux autres.
- **D'éviter la domination du groupe sur l'individu**. L'anonymat relatif d'Internet et la médiation de l'écran sont très désinhibantes, ce qui permet aux individus de s'exprimer librement, quitte à s'affranchir de l'opinion commune. Avec un forum étalé sur une semaine, où chaque prise de parole a le même poids, le groupe peut stimuler les individus, mais pas les brider ou les influencer (voir ci dessous).

Jouer sur la complémentarité de l'individuel et du collectif

Le Bulletin Board permet de faire cohabiter les deux logiques (en même temps), mais il permet surtout de jouer sur l'une ou l'autre selon les besoins, en fonction de leurs qualités respectives. Le logiciel de forum quali online autorise en effet trois niveaux de confidentialité des réponses et permet de choisir, pour chaque question posée, si les interviewés répondent :

- A) sans voir les réponses des autres
- B) en n'accédant aux autres réponses qu'après avoir eux-mêmes répondu
- C) en voyant d'emblée les autres réponses déjà en ligne

Dans le choix B qui est le plus utilisé, les internautes peuvent ne voir les réponses des autres qu'après avoir eux-mêmes répondu de façon individuelle. Cette technique d'interrogation en deux temps permet ainsi de profiter à la fois :

- Des premières impressions spontanées sur un produit ou un concept
- Du partage collectif, avec les bénéfices de l'interaction entre les participants. Interrogés sur une semaine ou plus, les répondants peuvent vraiment échanger des idées et des impressions bien au-delà de ce que permettent les méthodes classiques. L'interrogation n'est plus unidirectionnelle (interviewer / interviewé) mais multi-directionnelle (de tous vers tous).

Le quali online commence dans ce cas comme un recueil des monologues intérieurs et se poursuit comme un échange entre égaux.

Faire varier dans la durée

Cette complémentarité de l'individuel et du collectif fonctionne d'autant mieux que **le Bulletin Board peut se découper en plusieurs phases, dont certaines peuvent être totalement individuelles, et d'autres entièrement collectives.**

Dans un Bulletin Board récent pour un test de pub qui risquait de diviser fortement les répondants, et en particulier les hommes et les femmes, on a pu d'abord interroger chacun individuellement avec une quinzaine de questions très ouvertes, puis constituer des sous-groupes par sexe avant de les regrouper pour une réunion finale.

Cette combinaison individuelle/ collective peut être organisée à l'échelle d'une question, mais on peut aussi l'orchestrer sur toute la durée du Bulletin Board.

Au début du forum qualitatif online, les individus ne se connaissent pas et se jaugent les uns les autres, comme cela se fait lors d'un groupe. Mais à la fin du Bulletin Board, le forum a créé une vraie communauté de micro-intérêt, beaucoup plus soudée qu'un focus groupe. Les gens se sont connectés pendant une semaine, souvent plusieurs fois par jour, ce qui construit une sorte d'accoutumance et surtout le sentiment de faire partie d'une équipe en train de participer à l'amélioration d'un produit, d'une idée. La maîtrise de cette dynamique s'avère essentielle dans le choix des questions à poser.