

Le Forum #MAVOIX

Améliorer, tester, évaluer, expérimenter ...

Interview 1

Profil

Lecteur + contributeur

Propositions / Questions

- Retrouver un outil pour les échanges courts / réactifs / synchrones

Remarques

- REX négatif après 4 mois d'utilisation :
 - Toujours les 3-4 mêmes contributeurs
 - Certaines personnes investies sont rebutées
- Pourquoi ?
 - Des questions ou des sujets qui n'ont pas grand intérêt : construction du forum ...
 - Des sondages à tout va
 - Echanges trop longs pour certains sujets qui demandent de la réactivité
- Regrette l'arrêt de Slack
- Avantages de l'accès public :
 - ouvert et libre
 - on fait gaffe à ce qu'on dit

Interview 2

Profil

Lecteur + contributeur intensif

Propositions / Questions

- Pouvoir combiner l'utilisation du forum et celle d'un outil dédié aux échanges éphémères

Remarques

- Ressenti très positif pour les discussions
- Trop de sondages, qui peuvent couper le désir de s'exprimer
- A peur de perdre la participation de certaines personnes historiquement investies et qu'on ne voit pas sur le forum

Interview 3

Profil

Tout nouveau lecteur

Pas encore contributeur

Propositions / Questions

- Créer une zone de question pour MaVoix.

Remarques

- Réactions du début : on s'y perd
 - bcp de sujets, bcp de catégories
- En prenant son temps, on s'y retrouve en tant que lecteur.
- Il manque une catégorie pour ma ville :-)
- Pas vraiment adapté aux questions de nouveaux.

Interview 4

Profil

Rare lecteur/contributeur

Propositions / Questions

- Le forum devrait être
 - Une partie intégrante du parcours web de l'internaute avec le site et le wiki
 - une proposition de co-construction avec les internautes.
- Réorganiser les rubriques
 - En renommer certaines
 - Expliquer et lier au wiki toutes les rubriques
 - Décrire chaque rubrique

Remarques

- Chantiers thématiques pas aussi clairs que dans Slack
- Il manque une page pour proposer des actions ,
 - comme pour les zèbres d'Alexandre Jardin
 - « Si vous avez 10 minutes ... »
 - Notifications ? Seulement par mail
 - La rubrique 1. n'est pas claire et non expliquée
 - La rubrique 2. ne contient pas de débats fondamentaux alors que c'est le titre
 - On peut s'abonner à un sujet ?

Interview 5

Profil

confirmé : lecteur contributeur
modérateur

N'utilise pas le forum MaVoix

Propositions / Questions

- Création d'une aide pour les débutants : liste de sujets à lire, tri par importance et non par date
- Epingler les messages importants
- Utiliser un outil type Discord (Tchat + Audio), Mumble , Team Speak : utilisé dans le monde des gamers

Remarques

- pas clair, du mal à se retrouver
- comme Slack, réponses interposées, longues tirades :
 - rebutant pour des contributeurs potentiels de MaVoix
 - pas adapté à des interventions occasionnelles
- Discussions coupées par la modération => punitif + éclate l'information
- Bien adapté pour les discussions mais pas pour les actions demandant des échanges courts, rapides et synchrones :
 - On arrive dans une période où ce mode de fonction va être bcp utilisé
 - Notification mal gérée
 - Discussions publiques : doit-on afficher les infos liées à nos dysfonctionnements, à nos crises ?

Interview 6

Profil

lecteur/contributeur

Propositions / Questions

Rien à dire, tout va bien :)

Remarques

- Ne regrette pas Slack : le forum est bcp mieux rangé, moins anxiogène car moins décousu
- Cite l'exemple de son initiative pour créer un groupe local :
 - Mail à ces connaissances avec un doodle, puis sujet sur le forum (avec le lien doodle).
 - pas de réponses au mail,
 - 2 réponses forum sans propositions doodle
 - 2 propositions doodle
 - Résultat pas glorieux mais indépendant de la qualité du forum, La difficulté actuelle est plutôt liée à la mobilisation.

Analyse

- Le forum ne satisfait pas tout le monde ...
 - Peu adapté aux nouveaux arrivants ou au visiteurs : trop de sujets, trop de catégories
 - Non adapté aux échanges courts / éphémères
 - Le nommage de certaines catégories prête à confusion
 - Les sondages trop nombreux coupent le dialogue
- Il reste adapté aux échanges de type discussions
- Les types de discussions forums sont très différentes des échanges par tchat, en longueur, en contenu, en modération
- La modération doit comporter un aspect de régulation mais aussi d'animation

Proposition de plan d'action 1/5

- Renommer / réorganiser les catégories

Bienvenue dans l'expérience MaVoix

C'est ici que l'on vient en premier.

- Foire aux questions ● Orientation, Accompagnement
- Appels à volontaires / Passer à l'acti... ● Participation à la décision
- Bistrot/Café

- Bienvenue dans l'expérience MaVoix

- « Faisons connaissance » : à la place de « Orientation, Accompagnement »
 - 1 post qui décrit succinctement MaVoix
 - Les posts des participants qui souhaitent se présenter
- « J'ai une question » à la place de « Foire aux questions » : permet de recenser les questions des internautes, des membres , quite à rediriger ensuite vers d'autres catégories
- « Comment participer » remplace « Passer à l'action » :
 - proposer des actions : 10 min/semaine ...
 - décrire les chantiers
- Participation à la décision
- Bistrot/Café

Proposition de plan d'action 2/5

- Renommer / réorganiser les catégories

Les débats fondamentaux

Le lieu où on peut débattre de tous les sujets.

● ADN ● Charte ● Foire aux réponses ● Organisation

Interactions avec le monde / Communication externe

Espace de discussion sur la communication de #MaVoix

● Graphisme & Design ● Evènements ● #MaVoix prend la parole ● Secrétariat
● Calendrier

- Nos fondamentaux à la place de « les débats fondamentaux »
(ou les fondamentaux MaVoix ou « nos fondamentaux en débats » ou « co-construisons nos fondamentaux » ...)
En description : ADN + Charte en description (lien wiki)
 - Le tirage au sort
 - Le vote
 - Le député MaVoix
 - Pas de programme
- « Communication »
à la place de « Interactions avec le monde / ... »
 - Créer une catégorie « Annonce »

Proposition de plan d'action 3/5

- Sondages : réduire leur utilisation, les mettre en début de sujet
- Ajouter un plugin de notification
- Filtrer certaines catégories du Récent (ex : construction forum)
- Créer une zone privée
 - Réservée aux membres (utilisateurs) ?
 - Réservée aux membres avertis (niveau 2/3/4) ?

Proposition de plan d'action 4/5

- Redéfinir les rôles de modérateurs et d'administrateurs du forum
 - Modérateurs : contenu : régulation + animation (community manager)
 - Administrateurs : maintenance, technique, droits d'accès

Un **modérateur** ou une **modératrice** (abrégé "Mod" ou "Modo") est un [internaute](#), souvent bénévole, dont le rôle est d'animer et surtout de *modérer* le [forum](#) d'un [site internet](#) (généralement communautaire), d'une communauté ou d'une discussion. Les modérateurs avertissent les joueurs, régulent leur langage si il est incorrect, efface les messages qui n'ont pas leur place sur le forum, soit parce qu'ils contreviennent à la loi, soit parce qu'ils enfreignent les règles explicites ou implicites du forum.

Le modérateur efface après discussion et justification les messages d'[insulte](#) ou de [diffamation](#), ceux à caractère [raciste](#) ou incitant à la [violence](#) ou à la [haine](#). Un modérateur se doit d'être impartial dans le débat, de tempérer son opinion personnelle afin qu'elle n'entache pas son jugement, et de rappeler à l'ordre les participants hors-sujet ou irrespectueux.

La plupart du temps, les forums ont une « charte » que le modérateur doit faire respecter et qui l'aide à savoir ce qu'il doit sanctionner. Avant d'avoir le rôle de censurer, un modérateur a un rôle de présence afin de dissuader les membres de commettre des abus.



- Laisser la communauté répondre aux sujets :
 - Éviter qu'un modo/admin réponde à tous les sujets et trop rapidement
 - Éviter les sondages à répétition en plein milieu d'un sujet

Proposition de plan d'action 5/6

- Créer une aide/tuto pour montrer certaines fonctionnalités clés :
 - Inscription
 - Notifications
 - Abonnement sujet ou catégorie
 - Utilisation Récents/Nouveaux/NonLus
 - Paramétrage Mail
 - Message privé
- Rendre cohérent wiki et forum
 - Dans le forum, rediriger vers le Wiki pour détailler les descriptions des catégories
 - Dans le wiki, rediriger vers le forum pour proposer des discussions sur les articles du wiki
 - Animer le wiki et le forum en parallèle