

Entretien 5

C : Donc, en fait, je vais te poser une série de questions sur l'utilisation de la plateforme que tu as fait.

I : Ok.

C : Voilà, [c'est un sommaire](incompréhensible). Plus d'autres petites questions périphériques. J'insiste sur le fait que il y a pas de mauvaise réponse. C'est juste des questions vraiment sur la façon dont tu l'as utilisée donc il n'y a pas de souci à avoir à ce niveau-là. Et alors tout sera anonyme donc toutes les données que je vais collecter, je vais relier ce que tu me dis aujourd'hui aux données que j'ai toi sur le site, mais elles seront anonymisées, donc je pourrais pas relier ça à [...] (incompréhensible) et voilà. Donc voilà.

I : Ok.

C : tu peux être tranquille sur ce que tu dis aujourd'hui par exemple. Il n'y a pas de soucis à avoir ? Est-ce que tu as des questions ?

I : Non.

C : Non ? Ok alors je vais commencer juste par quelques questions, un peu bateau : est-ce que tu peux me rappeler ton âge et les études que tu fais?

I : Ouais. Du coup, j'ai 22 ans.

C : Ouais.

I : Et je suis en master STIC.

C : Tu es en première année de master STIC ?

I : En passerelle.

C : En passerelle, ok. Alors première question, est ce que tu peux me décrire un peu ton rapport à l'actualité? Je ne sais pas, est-ce tu suis, l'actualité au quotidien ou pas ?

I : J'ai été plus plongé dans l'actualité en rhéto parce que j'avais une option actualité justement.

C : Ouais ok.

I : Et après ça j'ai plus trop suivi et puis maintenant je m'informe plus via Facebook, enfin je suis abonné du coup à, au Soir.

C : D'accord.

I : Et donc c'est plus via là que je vois l'actualité.

C : Et est-ce qu'il y a d'autres sites ?

I : Non, sinon... Surtout via le soir quoi.

C : Ok. Le soir uniquement via les abonnements donc que tu as sur Facebook, alors aussi via, est-ce que tu vas sur le site ?

I : Je vais sur le site vu qu'il y a le truc étudiant.

C : D'accord ouais.

I : Gratuit quoi.

C : Et à part ça, je sais pas si tu regardes le journal télévisé ou pas ?

I : Non non, j'ai pas la télé.

C : Ok. Donc tu as dit principalement Facebook, c'est ça ?

I : Mais je réécoute la radio récemment.

C : Ok d'accord, ok. Et quand tu suis l'actualité comme ça, c'est quel type de contenu principalement, quel type d'actualité?

I : Il n'y a pas de contenu ciblé, c'est un peu...

C : Un peu ce qui passe quoi, ok.

I : Mais je suis pas vraiment. Je suis pas vraiment tout ce qui est politique, et cetera.

C : Et ce qu'il y a de l'actualité que tu suis dans d'autres domaines, que ce soit musical, sportif...

I : Rien de spécifique non.

C : Non ? Ok. Et quand tu le fais, est-ce que tu sais dire plus ou moins à quelle fréquence c'est ? Est-ce que c'est quelque chose de quotidien ou ça dépend d'autre chose, ou pas du tout ?

I : Bah du coup maintenant, la radio c'est quotidien, j'écoute un peu tous les jours.

C : D'accord.

I : Mais sinon non.

C : Ok, ça marche. Est-ce que tu as... Alors quand tu suis l'actualité comme ça sur Facebook, ce genre de choses, c'est plutôt via smartphone ou via ordinateur ?

I : Smartphone.

C : Smartphone ok. Est-ce que tu as un ordinateur ?

I : Oui.

C : plutôt PC fixe, pc portable ?

I : Portable.

C : À ce niveau-là, est ce que tu peux me parler un peu de de de l'usage que tu en as de ce PC portable ? Est-ce que c'est plutôt pour l'étude, le divertissement...

I : Pour les cours. Et du coup enfin, c'est une sorte de télé quoi.

C : Ok. Et est-ce que, est-ce que tu fais d'autres choses, c'est plutôt de la bureautique alors si je comprends bien si c'est pour les cours.

Pour Word ce genre de chose. Est-ce qu'il y a des logiciels particuliers que t'utilise ?

I : Non mais comme t'as dit Word, tout ce qui est Microsoft quoi.

C : Ok. Est-ce que tu, est-ce que tu te décrirais comme étant à l'aise sur un ordinateur ? Est-ce que s'il y a un souci s'il y a un problème, tu peux le régler toi-même ou tu fais appel à quelqu'un d'autre ?

I : Bah j'ai envie de dire tout dépend du problème, quoi je... Je sais pas à quel niveau je pourrais me dire à l'aise mais, disons que je sais me débrouiller on va dire.

C : Donc si à un moment il y a un truc qui fonctionne plus, genre il s'allume plus ou, il y quelque chose qui fonctionne plus... Est-ce que ça c'est quelque chose que tu appelles avec quelqu'un d'autre ou tu sais t'en charger toi-même ?

I : Je pense que je ferais appel, je sais pas.

C : Ok. T'as déjà eu des cours d'informatique pendant tes études à n'importe quel moment ?

I : En secondaire et puis... Enfin, j'ai fait un bachelier en marketing et donc là c'était, enfin informatique, c'était Excel et cetera quoi.

C : Tout ce qui est bureautique encore une fois ?

I : Ouais. Et cette année, j'ai des cours de programmation.

C : T'as des cours de programmation ? T'avais déjà programmé avant ou ?

I : Euh non, enfin juste en secondaire un peu. J'avais 2h semaines, quoi.

C : D'accord. Depuis...

I : Non depuis plus rien.

C : T'as déjà eu des cours sur des sujets d'informatiques, des concepts informatiques un peu plus poussé ou pas ? Ou est-ce que t'as déjà du consulter des contenus au quotidien sur l'informatique ?

I : Il n'y a rien qui me vient.

C : Non ? Ok. Et ces cours de programmation dont tu me parlais, t'es à l'aise avec ça ou c'est quelque chose que tu découvres ?

I : Je découvre.

C : Ok. Bah ce que je vais te proposer en fait, c'est que maintenant on va aller en fait sur ton compte, sur le site. Et je vais te demander de me faire un peu une visite guidée tranquillement. De me montrer un petit peu bah ce que tu faisais quand tu connectais, si tu faisais quelque chose de particulier... Faire un peu un tour des différents éléments de l'interface. Il y a des éléments où tu pouvais faire des choix, cocher

des choses décocher des choses. Je veux dire, me montrer un peu si tu as activé des paramètres particuliers, m'expliquer un peu pourquoi tu as fait ces choix-là. Pas hésiter à me dire aussi si voilà, il y a un composant que t'as pas utilisé parce que tu ne comprenais pas, parce qu'il était pas utile, parce qu'il avait un souci...

I : Ok.

C : Voilà juste me montrer un petit peu ce que tu utilisais.

I : Ca va.

C : Ok ? Je vais juste te demander de te désinfecter les mains si tu veux bien. Et après tu pourras cliquer sur l'onglet Alveo qui est en haut à gauche de la fenêtre. Et normalement ça t'amènera directement sur ton compte. Et une fois que ça a chargé tu me montres un peu.

I : Ok. Eh bien, étonnamment, je n'ai rien utilisé. À part... Enfin au début, j'ai un peu regardé en cliquant un peu partout. Puis... Ben vu qu'il y a pas de contenu spécifique qui m'intéresse et je, enfin un peu en fonction de ce que je trouve, j'ai rien... J'ai rien regardé. Mais la répartition des articles un moment a buggé. Enfin, je pense. Il y avait plus du tout info et pour... Enfin pour... Enfin je sais pas, ça me semblait bizarre.

C : Ok. Et il y a aucun moment je sais pas, est tu as utilisé le filtrage, ce genre de choses. Tu vois le petit bouton qui tient en bas à gauche...

I : ca ?

C : Normalement il permet d'afficher des catégories.

I : Non j'ai pas utilisé.

C : Une raison particulière à ça ?

I : Ben vu que justement en fait... Au début du coup, c'était 30 Min.

C : Ouais.

I : Et moi j'ai tendance à plus survoler les articles. Et puis je vois si ça m'intéresse, et je lis. Et en fait j'avais pas du enfin je trouvais qu'il y avait pas assez de contenu pour 30 Min.

C : D'accord.

I : Et du coup au final je finissais par un peu tout lire et donc si je je filtrais bah je perdais des articles quoi.

C : Ok. Et est-ce que l'outil, il y a différents outils et à un moment il y a un outil en haut à droite qui permet de contrôler l'algorithme. Je sais pas si c'est quelque chose que t'as utilisé sur lequel t'as un peu essayé d'interagir.

I : Non j'ai pas... J'ai pas du tout regarder ça.

C : Il a raison particulière ? T'es pas obligé de l'avoir utilisé non stop, ne serait-ce que si tu l'as...

I : Mais je l'ai pas du tout utilisé.

C : D'accord.

I : Enfin, je n'ai même pas essayé et je ne saurais même pas dire pourquoi. J'imagine que ça m'a pas... Bah ça me parlait pas donc je...

C : T'entends quoi par? Tu veux dire quoi ça ne te parlait pas?

I : Bah, similarité, actualité... Enfin après il y a ça, j'avais pas vu mais... Bah en fait, j'ai juste vu ça au début donc j'ai un peu cliquer au pif etcetera. Et du coup vu qu'il est, j'avais pas assez de de contenu pour faire le temps bah j'ai arrêté et ça j'ai pas...

C : Et quand on a diminué, à un moment on est passé à 20 minutes.

I : Bah ça ça allait déjà mieux. Mais il y avait plus de contenu à ce moment là j'ai l'impression.

C : D'accord.

I : Du coup là je pouvais plus choisir ce que je voulais lire.

C : Ok. Alors je veux bien que tu cliques sur ton, y a ton nom en haut à droite. Sur ta page de profil. Est-ce que sur cette page il y a des choses que tu as utilisées où t'as consulté ?

I : Non plus, je comprenais pas très bien. Enfin, en fait... Ok, c'est les dates... Non. Je regardais juste ici si j'avais atteint, j'ai pas utilisé non plus.

C : Ok d'accord.

I : Peut être parce qu'il y a trop de couleurs, je sais pas ça m'a pas...

C : D'accord alors sur le site, il y a plusieurs fois, il y a des, alors il y a 3 types de, d'informations de documentations sur le site. Tu avais une visite guidée les premières fois où t'arrivais sur le site normalement il y a des petites infos bulles qui faisaient un peu le tour. Tu as les petits points d'interrogations orange là, qui donnent un peu une petite information contextuelle. Et tu as aussi sur le site, tu as un truc qui s'appelle mode d'emploi, qui est accessible via le menu et je me demandais, est ce que c'est des choses que tu avais consulté ?

I : Alors les bulles au début, oui, je pense bien mais... Je pense pas avoir tout lu et je savais pas qu'il y avait un mode d'emploi, enfin. Oui, non, j'ai pas regardé ça.

C : Ok d'accord. Encore une fois bon je suis un peu redondant dans mes questions mais voilà...

I : Pas de soucis.

C : Est-ce qu'il y a une raison pour laquelle tu n'as pas utilisé ces informations, t'en avais pas besoin peut être ?

I : Enfin je me suis surtout mis dans l'idée que je lisais les articles et j'ai pas pensé plus loin quoi.

C : Ok d'accord. Est-ce que tu t'es un peu intéressée, donc il y a un algorithme derrière qui va déterminer un peu les articles, les premiers articles qui va te présenter, les premiers éléments. Est-ce que tu t'entends intéressée à son fonctionnement, est-ce que tu saurais m'expliquer comment il fonctionne ou pas ?

I : Non.

C : Ok.

I : Non je m'y suis pas intéressée...

C : Alors là je vais t'expliquer 2 composantes principales. T'expliquer un peu comment elles fonctionnent. Et on va essayer de faire un petit exercice. Donc je vais te demander... Donc l'algorithme il fonctionne, il va prendre en compte 2 choses, il y a 2 façons d'interagir dessus. C'est un algorithme qui va se reposer sur ce que tu as lu dans le passé, sur les articles que tu as lus. Donc si par exemple tu lis beaucoup de sport il va privilégier le sport, c'est ce qu'il va mettre en avant. Alors, concrètement, ce qui se passait, c'est donc tu avais accès à plus ou moins 100 - 150 articles qui était mis sur cette page d'actualité, c'est pas l'ensemble des articles. Donc en fait ce que tu as vu pendant 5 semaines, c'était globalement ce que l'algorithme avait décidé de te montrer. Donc il y a peut-être d'autres contenus que tu as raté. Et ce qu'on va essayer de faire ici en fait, c'est de le modifier pour voir un peu comment il pourrait te montrer autre chose. Tu as 2 façons de faire, soit tu peux agir sur le petit composant contrôle de l'algorithme qui modifie, permet en fait d'inciter ou pas de, de valoriser 2 options différentes, soit si lui dire « je veux que tu me recommandes des choses similairement à mon historiques », soit « je veux que tu recommandes des choses qui sont récentes ». Actuellement, c'est ce qu'il fait, il te montre d'abord des choses qui sont similaires à que tu as vu dans le passé et des choses récentes. Si on revient sur la page de profil ou tout à l'heure, c'est une page tout en fait lui cacher des choses. Tu peux, les graphiques montraient ton historique de navigation en fil du temps. Et... Avec les différents composants qui sont sur cette page-ci en fait tu peux cacher des parties de ton historique. Par exemple, si tu lisais à la fois du sport et de la culture, il y aura du sport et de la culture dans ton historique dans ton, dans ta liste d'articles consultés et tu

pourrais lui cacher le sport, donc lui il sera au courant, l'algo serait seulement au courant que tu lis des contenus culturels. Et donc il ne te recommanderait que des contenus culturels en priorité.

I : OK.

C : D'accord ? Ce que je vais te demander ici c'est que si on regarde un peu ton fil d'actualité, bah il y a un peu d'info, il y a peu de contenu culturel, y'a pas du tout de sport. On va essayer de faire l'inverse, on va essayer de dire bah voilà, je vous... je vais te demander d'essayer de faire en sorte de modifier l'historique pour qu'il te recommande beaucoup d'articles sportifs.

I : Ok.

C : Alors, sur base que je t'ai dit selon toi, comment est-ce que tu pourrais faire ?

I : Bah je peux tout enlever sauf le sport déjà.

C : Alors, petite difficulté supplémentaire : maintenant essaie de trouver la solution sans toucher les catégories, sans toucher les filtres.

I : Sans toucher ça?

C : Ouais.

I : Bah tu veux avoir du sport mais du coup j'en ai pas...

C : Donc ouais, essaie de trouver des solutions pour modifier le comportement de l'algorithme. Pour que, au lieu de t'afficher, le fil d'actualité qu'il t'affiche maintenant, faire en sorte qu'il te fiche en priorité du sport. Donc selon toi, est-ce que tu as une idée de comment tu pourrais faire ? N'hésite pas à en parler à haute voix et à me dire comme ça on peut en discuter ensemble.

I : Du coup, j'enlève la similarité des articles.

C : OK alors là tu l'as mis en négatif, ça veut dire, si tu veux le mettre à 0 tu peux le mettre au milieu par exemple.

I : Ok.

C : Ok. Si tu l'appliques faut attendre quelques secondes, donc voilà ce qu'il a fait c'est que il t'as proposé juste les articles les plus récents. T'as mis la similarité à 0 donc il va juste classer par ordre.

I : Ah ouais ok non.

C : Donc là d'office t'as plus de sport, donc là si tu mets tout à 0 ça va devenir aléatoire. Parce qu'il y'a plus de, y'a plus de priorités. Ça, c'est une première chose, c'est une première façon de modifier l'algorithme.

I : Ouais.

C : Est-ce que t'as une autre piste pour faire en sorte que bah voilà, ils se disent ouais c'est plutôt, j'ai plutôt envie qu'il me recommande du sport.

I : Bah du coup recherche par mot-clé j'imagine.

C : Autre difficultés sans faire de recherche par mot-clé.

I : Ah.

C : Prends ton temps, t'as aussi des aides sur le site, il y a un mode d'emploi, il y a des petites infos bulles, tu as une 2e page aussi, t'as ton profil. N'hésite pas à jeter un œil à ton aide. Et voilà tu peux-tu me dire pour le moment ce que tu penses et on va essayer de voir un peu ensemble.

I : Je vais voir par catégorie ici du coup.

C : Ok.

I : Et donc je laisse juste le sport quoi.

C : Est-ce que tu, tu peux m'expliquer ce que ça va, ce que ça si tu les laisses juste par ici, qu'est-ce que ça va faire?

I : Ça va me montrer. Tous les trucs de sport que j'ai lu ou quoi ?

C : À la fois, ça va te le montrer, mais ça va aussi le montrer à l'algorithme.

I : Ah ok donc ça non.

C : Donc t'as un algorithme qui fait les décisions sur base de ce qu'il sait de toi. Donc tu peux définir, tu peux lui expliquer ce que, tu peux décider de comment te présenter. Tu peux décider de ce que tu mets en avant. Donc qu'est-ce que tu veux lui faire croire ? Notamment sur le profil, tu as, tu as effectivement comme tu le disais, tu as des composants qui permettent à ce moment-là d'ajuster un peu ton historique. Qu'est-ce que tu essaies de faire ?

I : Je ne sais pas.

C : Bah là par exemple t'as cliqué sur Info, qu'est ce...

I : Ouais Ben vu que ça a représenté une grande partie de mon historique, je l'ai enlever pour voir... La quantité de sport qu'il y avait.

C : Ouais. Donc en fait là ce qui s'est passé c'est que tu as aussi caché info à l'algorithme. Donc pour l'algorithme en fait...

I : Hein ok.

C : Donc en fait pour lui tu n'as pas lu d'infos donc ça le cache à lui aussi.

I : D'accord.

C : Donc là t'es sur une bonne voie. A ton avis, qu'est-ce que tu peux faire jusqu'où est-ce que tu peux aller comme ça?

I : Bah j'enlève jusqu'à ce que le sport prenne une grande part de...

C : D'accord.

I : Et ça c'est quoi ? Hein oui. Ah en fait j'avais pas essayé de tout enlever quoi.

C : C'est ça. C'est encore la meilleure solution à ce niveau là... Alors voilà, alors t'as pas eu beaucoup de sport donc on peut essayer d'aller jeter un œil à [incompréhensible], t'as peut-être un peu plus de sport ici, t'as laissé radio aussi, on va voir un peu ce que...

I : Ah oui. Je l'enlève ou ?

C : On peut le laisser on va voir un peu ce que ça va... Voilà on voit déjà qu'il y a un peu plus. Effectivement, tu avais désactivé la similarité, donc là tu peux remettre la similarité si tu veux... Quelques secondes pour que ça s'actualise... Voilà. Alors visiblement, il y avait pas encore assez de sport dedans pour,... T'avais pas lu beaucoup de sport non plus et donc voilà. Ok. Alors une autre question que je voudrais te poser on peut laisser de côté le site pour l'instant. Est-ce que avant l'étude ici tu avais déjà entendu parler d'algorithme de recommandation ?

I : Oui.

C : Dans quel contexte ?

I : Les cours.

C : Tu peux m'en dire un peu plus ? T'es pas obligé de me rappeler l'intitulé du cours mais un peu ce qu'on t'avait dit à ce sujet-là.

I : Je sais qu'on a parlé des algorithmes de Spotify. Donc... Je sais plus dans quel cadre de travail c'était mais... Ouais fin c'est, je sais qu'on a discuté de comme quoi quand on cliquait sur une musique, enfin, tous les algorithmes qu'il y avait autour de la musique, quoi.

C : Ok. Est-ce que tu sais me citer, quelques sites que tu utilises ou pas nécessairement, qui utilisent ce genre d'outil.

I : Bah tous les sites où il y a de la pub déjà. Donc c'est en fonction de ce qu'on a cherché. Exemple site de voyage, et cetera.

C : D'accord.

I : Puis, enfin pour tout quoi, Facebook, Instagram, Spotify...

C : Et est-ce que t'as déjà été attentive aux recommandations qui sont faites sur ces sites ou pas du tout?

I : Non. Enfin j'ai juste remarqué qu'allez, si je faisais des recherches pour un voyage après... J'avais des spams partout, quoi.

C : D'accord. Alors ça t'as pas essayé, voilà trop creuser un peu plus ?

I : Bah je suis pas super fort sur les réseaux et cetera.

C : D'accord. Tu veux dire, tu les utilises pas beaucoup ?

I : Non je les utilise pas beaucoup. Mais sur Netflix je sais que par exemple... Aller en fonction de ce que je regarde il va, il va me remettre...

C : D'accord et si on reste sur les ondes de Netflix par exemple, est-ce que voilà, justement, tu t'es déjà intéressée un peu à ce qu'il te recommandait en fonction de ce que tu regardais ou pas ?

I : J'y fais pas fort attention... Après quand je remarque une proposition, je me doute que c'est pas,... Par algorithme mais sinon.

C : D'accord. Et est-ce que t'as déjà essayé, bon je présume quand même non, mais normalement quand même, mais justement, est-ce qu'il y a des sites où tu t'es dit « bah voilà, je vais essayer de d'adopter un comportement. Je vais essayer de, d'aller voir des choses particulières pour voir un peu comment, ce qui va me montrer ». Non ? Ok. Ok ben on a un peu fait le tour des questions pour moi. Voilà pour moi c'est bon, je sais pas si t'avais un jour où tu voulais me parler à propos du site quelque chose, un truc dont t'as envie de parler, que t'as souligné...

I : Non.

C : Non ?

I : A part les 30 Min avec le contenu au début, c'était dur à...

C : D'accord je comprends.

I : à rester.

C : Ok.

I : Mais sinon non.

C : Ok ça marche. Bah voilà, je vais conclure l'enregistrement.