

Modalités minimales d'interactions pour la pratique du débat en ligne *

Julien Cotret et Abdelkader Gouaïch

15 Mai 2011

Lirmm
161 rue Ada. 34392 Montpellier
Montpellier, France
{julien.cotret, gouaich}@lirmm.fr

- Rapport de recherche RR-11009 -

Résumé

Nous nous intéressons à la problématique des services de débat en ligne dans des contextes de démocratie participative électronique. De tels services sont des enjeux politiques majeurs, ce sont des outils permettant de replacer les citoyens au centre du débat politique et de court-circuiter une partie de l'inertie liée à la délégation. Un des problèmes majeurs de tels outils est le coût de traitement des contenus produits lors de débats à grande échelle. Pour lever ce verrou nous proposons l'utilisation de modalités discursives et expérimentons leur praticabilité et utilité perçue.

Mots clés : Débat en ligne, Argumentation, Modalités, Web sémantique.

*Ce travail a été financé par Intermed (<http://intermed.csregistry.org>) et Normind (<http://www.normind.com>)

Table des matières

1	Modalités minimales d'interactions	2
1.1	Introduction	2
1.2	Contexte et Objectifs	3
1.3	Protocole expérimental	4
1.3.1	Population	4
1.3.2	Plateforme utilisée	4
1.3.3	Sujet du débat	4
1.3.4	Déroulement	5
1.3.5	Analyse	6
2	Conclusion	10
	Bibliographie	13

Liste des figures

1.1	Formulaire forum	5
1.2	Rendu forum	6
1.3	Utilisation des modalités	7
1.4	Utilisation des modalités (quelconques)	7
1.5	Utilité perçue des modalités	8
1.6	Compréhension des modalités	8
1.7	Utilité des modalités pour la compréhension	9
1.8	Utilisation de synonymes	10
1.9	Aurait préféré être notifié	10
1.10	Bonne utilisation des modalités	11

1 Modalités minimales d'interactions

1.1 Introduction

Le débat, la collaboration, la négociation, et plus généralement tout ce qui amène à une prise de décision collaborative (Processus décisionnel multi-acteur dans lequel la coopération est un moyen de prendre une décision, [4]), sont des domaines pratiqués et étudiés depuis des milliers d'années. Le débat politique dans l'antiquité grecque en est un exemple des plus marquants. Afin de satisfaire aux envies, nécessités et besoins du plus grand nombre, l'homme a cherché de nombreux moyens de faire participer chacun dans les processus de décisions qui le concernent. La palabre [1] dans certaines tribus africaines en est un très bon exemple, chaque membre de la communauté prend la parole et exprime son point de

vue jusqu'à ce qu'un consensus soit trouvé.

Si il est possible de trouver des moyens efficaces de prendre collaborativement des décisions en petits groupes (débat en présence, suivi d'un vote, débat jusqu'à consensus, vote simple etc..), ces moyens deviennent impossible à reproduire dès lors que l'on tente de changer d'échelle. Deux évènements dans le monde de l'informatique et de la communication vont poser les bases d'une solution à ces problèmes. Tout d'abord Internet, un réseau informatique mondial devenu accessible pour le grand public au début des années 90. Il permet à tout le monde de communiquer avec tout le monde sans barrière de distance ni de place. L'avènement du Web 2.0 [3] vers 2004, que nous qualifierons de nouvelle façon d'envisager internet, où l'utilisateur peut interagir avec les interfaces, créer du contenu et interagir avec une communauté d'utilisateurs. Un des exemple les plus parlants est l'encyclopédie collaborative Wikipédia¹, qui fait collaborer plusieurs centaines de personnes simultanément sur des problématiques de rédaction de savoir.

Nous voulons dans ce contexte proposer des outils et des modèles d'interactions qui permettent, au travers du Web 2.0, de débattre de façon argumentée à grande échelle. Nous voulons retrouver l'efficacité et la transparence de la palabre dans des débats faisant intervenir des millions de personnes (rédaction de contrat faisant intervenir des milliers de parties, aide au regroupement par expertise ou par opinion ayant pour objectif la production de consensus). Nous voulons proposer de l'assistance dans un contexte où la complexité du débat (quantité d'avis, qualités hétéroclites, quantités de problématiques abordées...) rend toute intervention ou vue d'ensemble extrêmement ardue.

Pour cela nous nous intéressons plus particulièrement dans le présent rapport à la structure des productions des opinions des utilisateurs lors des débats en ligne.

1.2 Contexte et Objectifs

D'après [2], une opinion est un acte discursif où l'énonciateur "modalise" explicitement ou implicitement l'objet de son énonciation avec les dimensions "possible/impossible", "souhaitable/non souhaitable", "beau/laid", "agréable/désagréable", etc.

Nous nous inscrivons dans cette vision et proposons une approche structuraliste indépendante du sujet débattu. Une ontologie décrivant les débats doit permettre de définir les modalités minimales suffisantes pour soutenir une activité structurée du débat en ligne et qu'il soit possible d'analyser et de traiter automatiquement. Nous nous intéressons à l'identification de cet ensemble minimal suffisant. Quelles modalités sont nécessaires et suffisantes ? Comment leur usage est-t-il perçu par l'utilisateur ?

De nombreux travaux s'intéressent aux ontologies et à la dialectique des débats (carré des oppositions, Aristote..). De précédentes expérimentations ont utilisé des formulaires semi-structurés de saisie utilisant notamment les notions d'adhésions ou de redondances.

En nous basant sur ces travaux nous avons identifié quatre grands axes de modalités utilisées dans des débats de natures diverses :

1. www.wikipedia.org

- Adhésion (accord/désaccord, j’aime/j’aime pas, pour/contre...)
- Instanciation (exemple/contre exemple, références, cela fonctionne/cela ne fonctionne pas, ça existe/ça n’existe pas, nécessaire/inutile, impraticable)
- Compréhension (clair/pas clair, confus/je comprends, je ne comprends pas..)
- Nouveauté (déjà vu, déjà dit, nouveau)

1.3 Protocole expérimental

1.3.1 Population

Nous avons choisi une population jeune et habituée à l’utilisation d’outils de discussion et de débat en ligne de type forum (nous voulons éviter de rajouter un biais lié à l’incompréhension ou au manque d’habitude de la pratique d’Internet et des outils de débat de base). Leurs âges sont compris entre 20 et 40 ans. Nous avons travaillé avec une population de 35 individus.

1.3.2 Plateforme utilisée

Nous avons utilisé une plateforme simplifiée de débat en ligne de type ”forum” avec intégration de modalités dans le corps des commentaires (cf figure 1.1 et 1.2). Cette plateforme se présente sous forme d’application Facebook² (les utilisateurs doivent donc posséder ou créer un compte Facebook pour l’expérimentation). Ce choix est un parti pris pour, d’une part, faciliter les recrutements ”viraux” de cobaye, et d’autre part, pour minimiser les risques d’anonymat. En effet ici nous nous plaçons volontairement dans un cadre de débats contrôlé où l’anonymat n’intervient pas.

Chaque message est constitué d’une partie ”texte libre” et d’une partie contenant un ensemble de cases à cocher correspondant aux modalités, les utilisateurs sont libres de cocher autant de cases qu’ils le veulent (voire aucune). Nous proposons aussi une partie ”réponse à” où les utilisateurs doivent (obligatoirement) mentionner à quel(s) message(s) du fil de discussion ils répondent. Par défaut aucune modalité n’est sélectionnée. Pour chaque modalité présente (entre 0 et 4 en fonction des étapes de l’expérimentation) il existera trois degrés de réponse : positif, négatif et neutre (ex :je suis d’accord/ je ne suis pas d’accord/ je ne sais pas).

La plateforme de test à été développée en utilisant un projet open source PunBB³ sous licence GNU, en y intégrant l’identification via l’API Facebook et en modifiant légèrement le code (directement en PHP) pour y intégrer les modalités et la possibilité d’identifier la ou les personnes auxquelles les utilisateurs répondent.

1.3.3 Sujet du débat

Les sujets donnés à débattre étaient eux-mêmes peu importants, la seule contrainte était qu’ils devaient être suffisamment polémiques pour engager un vrai débat et des oppositions entre participants pour avoir

2. www.facebook.com

3. <http://punbb.informer.com/>

Write your message and submit

Reply to :
 you may copy and paste the post id (ex : 15, 13) you are responding to if it doesn't fill automatically (use "," to separate multiple post)

Adhésion :
 D'accord Pas d'accord Je ne sais pas

Compréhension :
 C'est clair C'est confus Je ne me prononce pas

Nouveauté :
 C'est nouveau Déjà dis Je ne me prononce pas

Instanciation :
 Je donne un exemple qui confirme Je donne un contre exemple qui infirme
 Je ne donne pas d'exemple

Message

FIGURE 1.1 – Formulaire forum

des données de débat qui font réellement débat. C'est pourquoi nous avons choisi des sujets génériques et polémiques comme la position vis-à-vis de la peine de mort, de l'avortement ou de la dépénalisation du cannabis.

1.3.4 Déroulement

Les utilisateurs ont été divisés en 4 groupes distincts comprenant chacun entre 8 et 9 utilisateurs. Nous avons décliné toutes les combinaisons possibles concernant les modalités en faisant plusieurs phases. Lors de la première phase le groupe 1 n'avait accès à aucune modalité, le groupe deux uniquement à l'adhésion, le troisième à la compréhension et le quatrième à l'instanciation. Lors de la deuxième phase (même groupe qui recommence un débat sur un nouveau sujet et avec l'accès à de nouvelles modalités) le groupe 1 avait accès à l'adhésion et à la compréhension, le groupe deux à l'adhésion et l'instanciation etc... jusqu'à avoir testé toutes les combinaisons (non ordonnées) de modalités parmi 4. Nous avons donc procédé à 5 phases de débat en ligne ayant chacune une durée de 5 jours.

Des modérateurs étaient là pour initier et clore les débats ainsi que veiller à la bonne conduite des débats (insultes et autres pratiques non acceptées). Nous ne rentrerons pas plus dans les pratiques de modération puisqu'aucune intervention en cours de débat n'a été nécessaire.

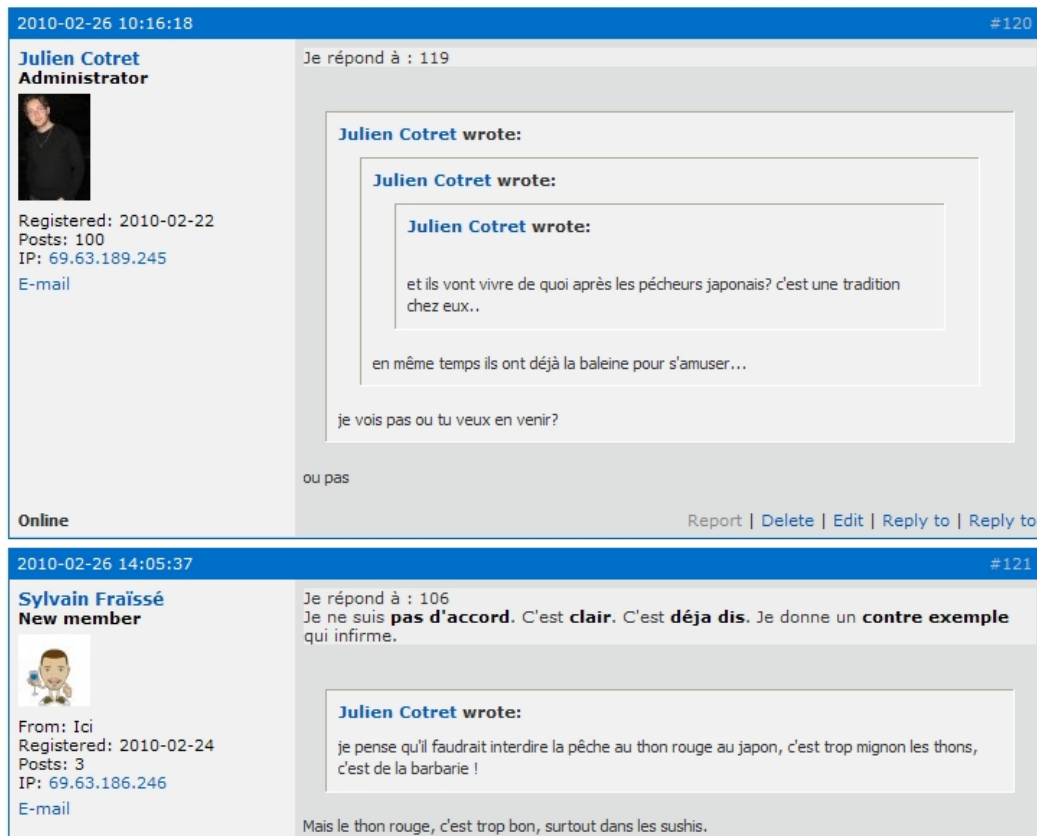


FIGURE 1.2 – Rendu forum

1.3.5 Analyse

Nous avons deux objectifs : identifier les modalités les plus utilisées, comprises et acceptées d'une part et tester l'acceptation de l'intégration de modalités dans un outil de débat en ligne préexistant. Une telle pratique est-elle acceptée et acceptable ? Constitue-t-elle un frein ?

Tout d'abord quelques considérations quantitatives (figures 1.3 et 1.4) :

- 153 messages ont été produits par les utilisateurs lors de l'expérimentation (dont 38 par les modérateurs).
- 74% des messages utilisent au moins une modalité quand cela est possible
- 89% utilisent l'adhésion quand cela est possible
- 79% utilisent la compréhension quand cela est possible
- 56% utilisent la nouveauté quand cela est possible
- 54% utilisent l'instanciation quand cela est possible
- la combinaison de modalités la plus souvent utilisée (quand disponible) est l'adhésion et la compréhension.

nous avons ensuite soumis aux utilisateurs les questions suivantes :

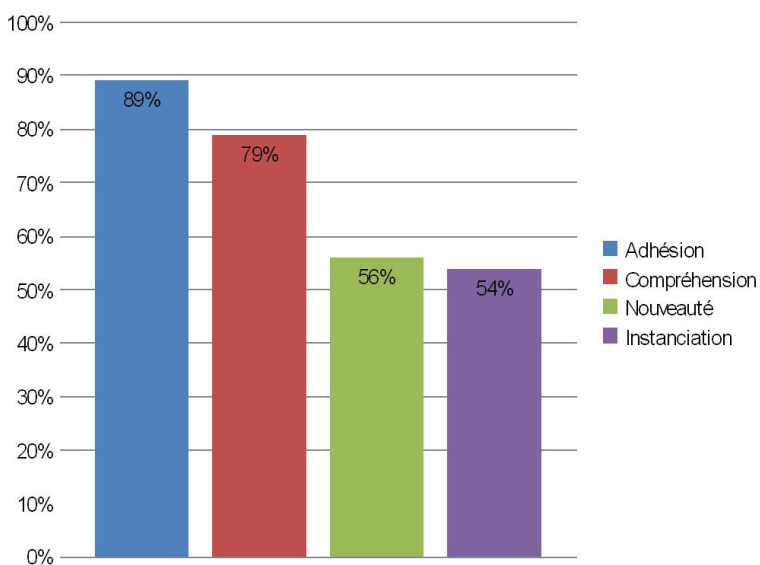


FIGURE 1.3 – Utilisation des modalités

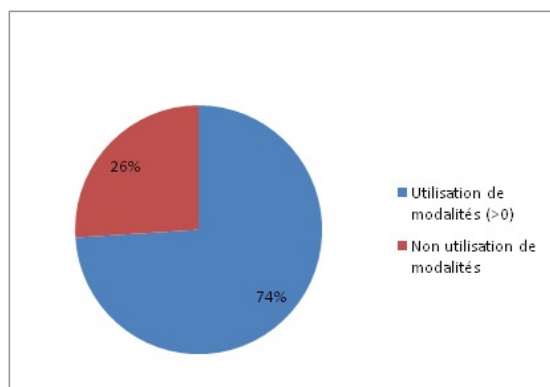


FIGURE 1.4 – Utilisation des modalités (quelconques)

1. **Comment jugez-vous l'utilité de chacun des types de modalités ?** (note sur 10 allant de inutile pour 0, pourquoi pas pour 5, et indispensable pour 10, cf figure 1.5)
 - Adhésion : 7.2/10 de note de moyenne
 - Compréhension : 6.6/10 de note de moyenne
 - Nouveauté : 5.7/10 de note de moyenne
 - Instanciation : 5.4/10 de note de moyenne

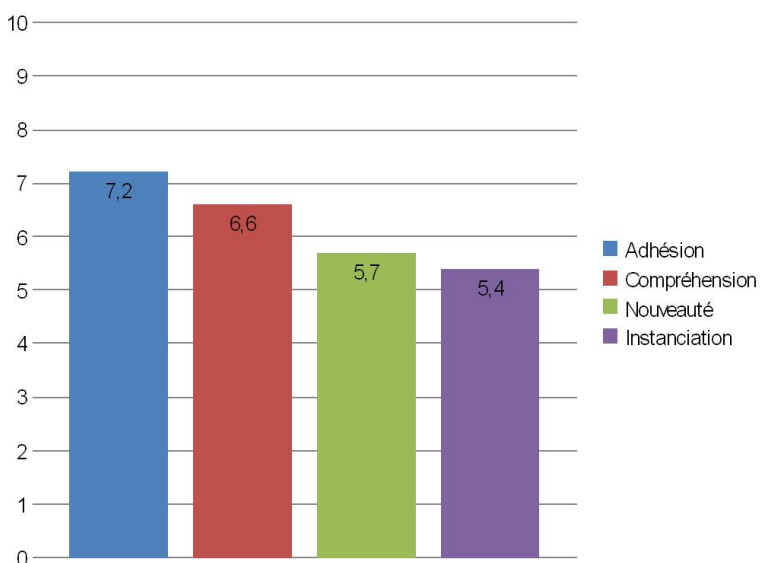


FIGURE 1.5 – Utilité perçue des modalités

2. **Dans quelle mesure avez-vous bien compris le sens de chacune des modalités ?** (note sur 10 allant de incompréhensible pour 0, compréhensible pour 5, et parfaitement claire pour 10, cf figure 1.6)

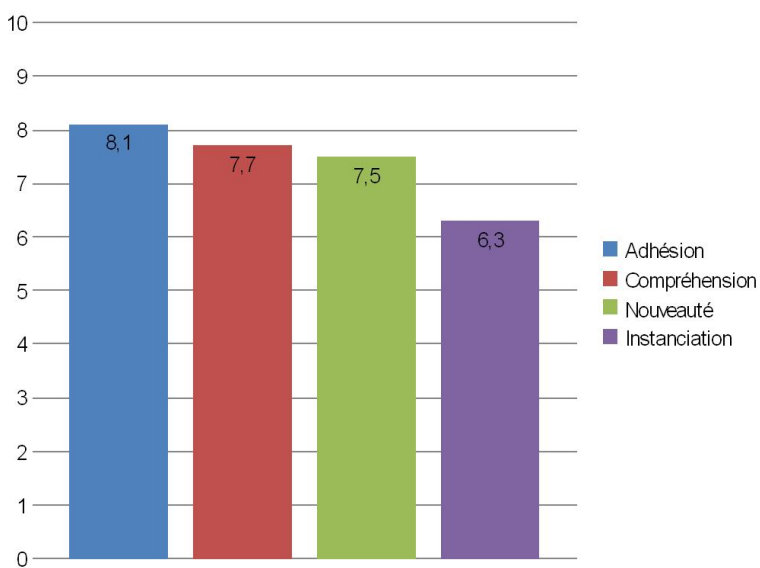


FIGURE 1.6 – Compréhension des modalités

- Adhésion : 8.1/10 de note de moyenne
- Compréhension : 7.7/10 de note de moyenne
- Nouveauté : 7.5/10 de note de moyenne
- Instanciation : 6.3/10 de note de moyenne

3. **L'usage des modalités dans les discussions vous permet-il de mieux comprendre les opinions exprimées dans le corps du texte de celui qui s'exprime ?** (note sur 10 allant de Augmente l'ambiguïté pour 0, ne change rien pour 5, et clarifie les propos pour 10, cf figure 1.7)

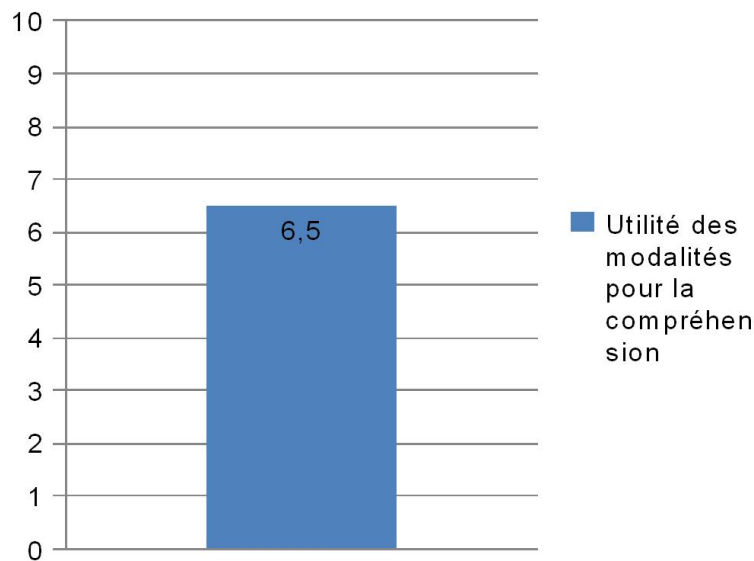


FIGURE 1.7 – Utilité des modalités pour la compréhension

- "Pour moi les modalités dans un post ça" : 6.5/10 de note de moyenne

Nous avons enfin posé des questions ouvertes aux utilisateurs :

1. **Quelles autres modalités auriez-vous aimé pouvoir utiliser mais qui étaient indisponibles ?**

La modalité "j'aime/j'aime pas" de type Facebook ou Youtube⁴ est souvent apparue dans les réponses.

2. **Qu'est-ce qui vous a le plus gêné au court de l'expérimentation ?**

l'absence de notification quand un utilisateur leur répondait leur à beaucoup manqué.

3. **La possibilité de voir apparaître des synonymes des modalités utilisées vous aurait-elle permis de mieux les comprendre ?** 65% des utilisateurs n'en n'ont pas ressenti le besoin

4. **Auriez-vous aimé être notifié (prévenu) lors de l'ajout de nouveaux messages ?** oui à 80%

Nous avons enfin analysé manuellement chaque message pour vérifier l'adéquation entre les modalités utilisées et le contenu (texte libre) du message. Dans 96% des cas l'utilisation des modalités apparaît

4. <http://www.youtube.com>

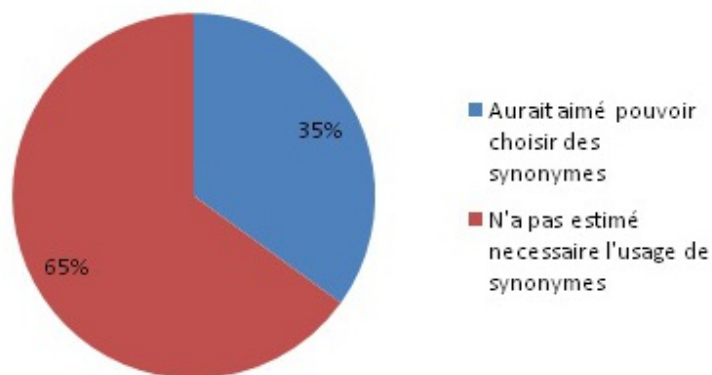


FIGURE 1.8 – Utilisation de synonymes

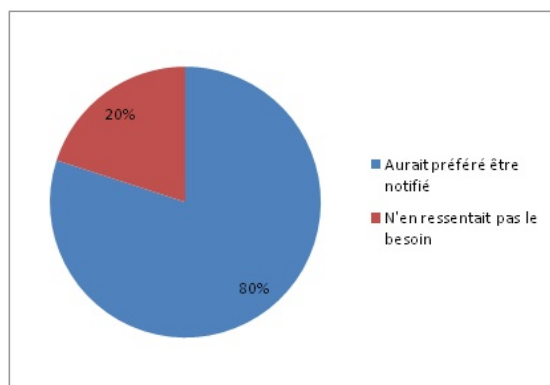


FIGURE 1.9 – Aurait préféré être notifié

comme cohérente avec le contenu du message.

2 Conclusion

Quantitativement on observe que les modalités sont globalement utilisées par les utilisateurs alors même qu'ils n'y étaient pas forcés (la seule consigne était de renseigner les modalités si ils l'esti-

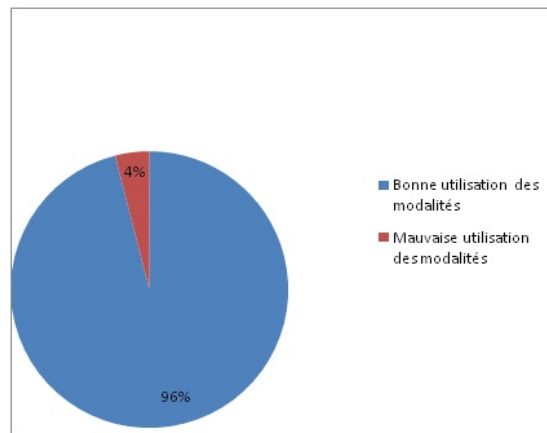


FIGURE 1.10 – Bonne utilisation des modalités

maient pertinent et nécessaire). Malgré tout l'usage des modalités est plutôt inégal, l'adhésion et la compréhension sont largement utilisées, souvent ensemble, alors que les deux autres modalités sont beaucoup plus rarement utilisées (mais malgré tout dans plus de 50% des cas).

On observe aussi via les questionnaires une corrélation entre l'utilité perçue des modalités, leur compréhension et leur utilisation lors de l'expérimentation. Celles qui ont été le moins utilisées sont celles qui ont été le moins comprises et dont l'utilité perçue est la plus faible (instanciation et nouveauté).

Un résultat extrêmement intéressant est la façon dont les utilisateurs perçoivent et utilisent les modalités. En effet pour l'analyse informatique, l'usage de modalités, formulaire, menu, valeurs, ontologies est toujours espéré. Moins le texte est libre et plus les traitements automatiques sont possibles et efficaces. "Malheureusement" les utilisateurs préfèrent généralement ne pas être contraints et pouvoir s'exprimer librement, il est donc extrêmement important de voir le côté praticable d'une telle approche par modalités. Non seulement les utilisateurs les ont utilisées de façon non contrainte mais en plus ils perçoivent leur utilité (pour eux en tant que lecteurs) de façon globalement positive.

Les travaux sur l'argumentation et le débat montrent que la modélisation des opinions tient une place centrale dans le processus argumentatif. Des systèmes automatiques voulant raisonner sur la structure argumentative (et non sur un contenu particulier) ont donc besoin d'expressions non ambiguës de ces modalités.

Si pour une application de débat en ligne "2.0" il apparaît nécessaire (comme nous nous y attendions) de notifier les utilisateurs des réponses qui leur sont faites, il apparaît aussi nécessaire de reprendre des codes ergonomiques tels que l'utilisation des boutons "j'aime/j'aime pas" (synonyme proche de j'adhère/je n'adhère pas) dans le corps du message en court de lecture.

Ces considérations prises en compte les modalités concernant l'adhésion et la compréhension sont celles

qui nous paraissent minimales à la pratique d'un débat argumentatif tout en étant acceptables, comprises et utilisées par les utilisateurs. Cela valide aussi certaines intuitions issues de la dialectique selon lesquelles les deux axes principaux du débat sont l'opposition (j'adhère/je n'adhère pas) et l'incompréhension (je comprends/je ne comprends pas). On retrouve aussi une certaine forme de logique liée à la fréquence d'utilisation des modalités. On imagine intuitivement qu'il est plus courant dans un débat d'exprimer son niveau d'accord ou de compréhension que de donner des exemples ou d'exprimer la redondance de l'idée, l'usage naturel étant moins fréquent, cela a un impact sur l'utilité perçue. Méfions nous toutefois, ce n'est pas parce que l'utilité perçue est plus faible par manque d'utilisation qu'elle n'est pas nécessaire.

Bibliographie

- [1] Jean-Godefroy BIDIMA : *La palabre : une juridiction de la parole*. Michalon, Paris, 1997.
- [2] C. CHABROL et M. BROMBERG : Préalables à une classification des actes de parole. *Psychologie française*, 44(4):291–306, 1999.
- [3] Tim O REILLY : What Is Web 2 . 0 Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. *Design*, pages 1–15, 2008.
- [4] P ZARATÉ et IFIP WG 8.3. ;Euro Working Group on DECISION SUPPORT SYSTEMS : *Collaborative decision making : perspectives and challenges*. IOS Press, Amsterdam Netherlands ; ;Washington DC, 2008.