

« théorie entière de la commande et de la communication, aussi bien chez l'animal que dans la machine »

Norbert Wiener, La cybernétique : Information et régulation dans le vivant et la machine, Seuil, 2014,

La Cybernétique selon Norbert Wiener

La boîte noire un élément relié à d'autres, dont on ne se soucie pas de savoir ce qu'il contient, mais dont on déduit la fonction apparente à partir de l'étude de ses entrées/sorties.

Le récepteur, qui en intègre depuis l'environnement, donc capte les informations, comme une porte d'entrée de la boîte noire.

L'émetteur, qui agit sur l'environnement, donc envoie de l'information, sorte de porte de sortie.

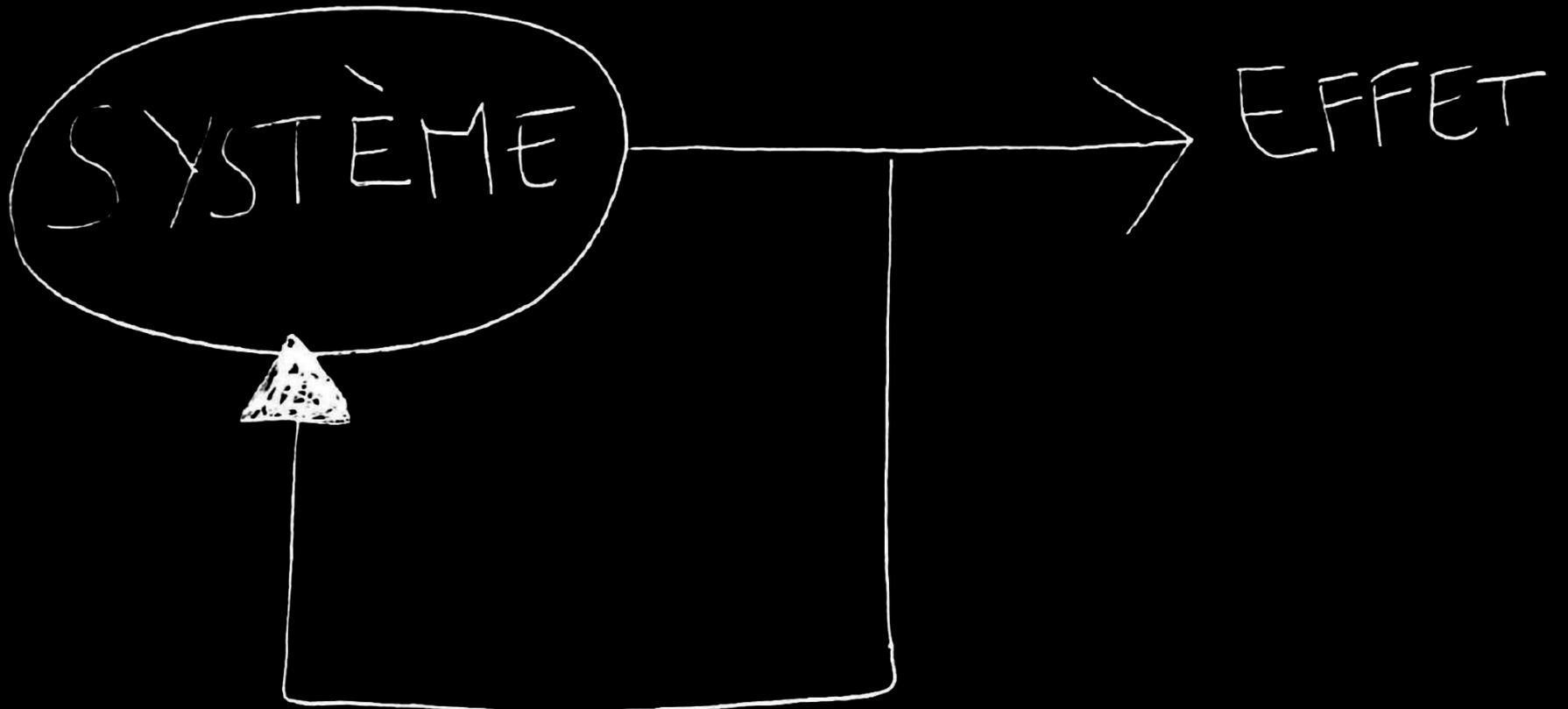
Le flux d'information
Ce qui est transmis, donc envoyé et effectivement reçu, autrement dit l'information efficace.

La rétroaction (feedback) c'est l'information en retour de l'état.

Fonctionnement (La rétroaction)

Le système reçoit une information en entrée, la traite et produit un effet. L'effet est mesuré et comparé à l'objectif. La différence est corrigée et renvoyée au système.

Le système est influencé par l'effet. L'effet est mesuré et comparé à l'objectif. La différence est corrigée et renvoyée au système.



Rétroaction

La rétroaction positive devient une évaluation du service plus qu'une mesure de la performance du système. Et les évaluations ne remontent plus vraiment dans le système qu'elles sont censées évaluer. En fait, c'est un peu comme si le développement de métriques faisait reculer l'amélioration de la performance qu'elles étaient censées produire.

Les commentaires positifs sont devenus le Saint Graal des plateformes d'évaluation alors que les commentaires négatifs, eux, sont bien souvent devenus problématiques. Tant et si bien que pour elle, les systèmes d'évaluation n'aident plus à construire une meilleure expérience : ils l'homogénéisent. Les restaurants ou les hôtels mal notés sur TripAdvisor ou sur Google sont relégués au fin fond des listes de résultats et, plus qu'un contrôle de qualité, le feedback développe surtout des effets d'homogénéisation de l'offre.

L'enjeu n'est donc peut-être pas de recueillir toute forme de rétroaction, de notation ou de commentaire, mais de rechercher les rétroactions qui vont permettre d'améliorer le fonctionnement du système. La rétroaction ne signifie pas qu'on vous écoute et cliquer sur un like n'est définitivement pas la même chose que faire entendre sa voix... Trop souvent, la rétroaction consiste in fine à introduire du bruit dans le système, quand recueillir moins d'information, de meilleure qualité, plus pertinente, pourrait elle produire de meilleurs résultats.

Le feedback est recherché pour lui-même, comme le pointait Jerry Muller, comme si tous les commentaires, dans leur surproduction, étaient devenus interchangeables. La mesure dépend plus du nombre et de la rapidité des réactions que de leur pertinence ou de leur qualité, qui semblent ne plus avoir une grande importance.

