

# Une méthode pour l'évaluation de sites Web

## A Method to Evaluate Web Sites

### Método para la evaluación de los sitios Web

Ginette Rouleau and James M. Turner

Volume 49, Number 4, October–December 2003

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1030169ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1030169ar>

[See table of contents](#)

#### Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

#### ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

#### Cite this article

Rouleau, G. & Turner, J. M. (2003). Une méthode pour l'évaluation de sites Web. *Documentation et bibliothèques*, 49(4), 149–159.  
<https://doi.org/10.7202/1030169ar>

#### Article abstract

Archives are being increasingly distributed in an electronic format, especially on the Web. The design of sites and the interfaces is often inadequate. The diversity of user searching styles is often overlooked. Unfortunately, continuous design evaluation, which calls for the active input of users, is rarely used. The authors describe the results of the evaluation of the ArchivaNet, a site developed by the National Archives of Canada. They describe the method of evaluation used for this project and discuss the evaluation criteria used.

## Une méthode pour l'évaluation de sites Web

**Ginette Rouleau**, Chef de la Division des archives

Service des archives, de la reconstitution des débats et de la documentation de presse

Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec

grouleau@assnat.qc.ca

**James. M Turner**, professeur

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

Université de Montréal

james.turner@umontreal.ca

*De plus en plus, la diffusion des archives se fait électroniquement et plus spécifiquement sur le Web. Or le design des sites et des interfaces est souvent inadéquat. Il ne tient pas compte, notamment, de la diversité des styles d'interaction des utilisateurs. Malheureusement, le design itératif, dans lequel les utilisateurs sont activement impliqués et mis à contribution, est encore très rare. Les auteurs présentent les résultats d'un projet d'évaluation du site ArchivaNet des Archives nationales du Canada. Ils précisent la méthodologie d'évaluation utilisée dans ce projet et discutent les critères d'évaluation retenus.*

### **A Method to Evaluate Web Sites**

*Archives are being increasingly distributed in an electronic format, especially on the Web. The design of sites and the interfaces is often inadequate. The diversity of user searching styles is often overlooked. Unfortunately, continuous design evaluation, which calls for the active input of users, is rarely used. The authors describe the results of the evaluation of the ArchivaNet, a site developed by the National Archives of Canada. They describe the method of evaluation used for this project and discuss the evaluation criteria used.*

### **Método para la evaluación de los sitios Web**

*Cada vez más, la difusión de los archivos se hace electrónicamente y, de manera más específica, en la red. Con frecuencia el diseño de sitios e interfases es inadecuado, porque no tiene en cuenta, especialmente, la diversidad de estilos de interacción de los usuarios. Desgraciadamente, el diseño iterativo, en el cual los usuarios participan activamente y contribuyen, sigue todavía siendo raro. Los autores presentan los resultados de un proyecto de evaluación del sitio ArchivaNet de los Archivos Nacionales de Canadá. Precisan la metodología de evaluación utilizada en este proyecto y tratan los criterios utilizados.*

## Introduction

Depuis deux décennies, la diffusion des archives s'exerce dans un nouveau contexte. Déjà, durant les années 80, la démocratisation de l'accès à l'information issue des lois relatives à la transparence et à l'imputabilité des gouvernements engendrait une augmentation et une diversification des clientèles (Walot 1999, 76-77). Parmi celles-ci, les généalogistes et les historiens amateurs pratiquent la recherche comme un loisir. Plus récemment, l'utilisation des technologies de l'information et des communications pour la production, la conservation et la diffusion des documents a décuplé les possibilités de création et d'échange (Chabin 1999). Dans ce contexte, les services d'archives ont dû innover, trouver de nouvelles formes de communication pour faire face aux défis posés par l'émergence des technologies de l'information et des communications ainsi que pour répondre à la multiplication rapide des utilisateurs et à la diversité croissante de

leurs catégories et de leurs intérêts (Walot 1999, 2003, 178-179; Craig 1998, 122-123). Ils ont donc développé pour leurs clientèles cibles des services d'accès direct au moyen du World Wide Web.

À toute fin pratique, le World Wide Web remonte à novembre 1994, date de la publication du navigateur Netscape. Il s'agit donc d'une technologie qui est encore très jeune. Un problème qui persiste est celui du design d'interfaces adéquates; les usagers quittant rapidement des sites incompréhensibles ou difficiles à utiliser (Seconds 1997, Industry 2003). Il est maintenant facile d'obtenir de l'aide pour la construction de sites Web. Cependant, on peut constater que même les pourvoyeurs de services professionnels de design, de structuration, de graphisme, etc., ne sont pas nécessairement conscients des problèmes que pose la grande variété de styles d'interaction engendrée par les visiteurs de sites. L'importance d'impliquer l'utilisateur dans le processus de design est clairement établie (Nielsen

2001, Borgholm et Madsen 1999). Si on consulte les usagers potentiels, au fur et à mesure de chaque cycle de design, on s'assure tout au long du processus que ceux-ci comprennent facilement les outils de navigation et d'orientation, les noms des rubriques dans un menu, la disposition des informations, et ainsi de suite. Bref, on vérifie si les usagers trouvent le site facile ou non à utiliser (Goto et Cotler 2002, 13; Garmendia 2002, 51; Hallam Smith 2003, 46-50). Malheureusement, le design dit « itératif » est encore l'exception et non la règle.

Une communication déficiente entre les responsables des contenus et l'équipe de design contribue aussi à la production de sites Web inappropriés. Souvent, il y a beaucoup de pression pour arriver rapidement à un produit. La pression vient des bailleurs de fonds pour la production du site, lesquels attendent une preuve concrète du bien fondé de leurs dépenses. Il s'ensuit que l'équipe de production construit quelque chose trop rapidement

*[L'évaluation] permet d'entreprendre un cycle d'améliorations en vue de rendre le site plus utile et plus conforme au mandat et aux objectifs de l'institution.*

et que l'utilisateur est laissé pour compte. Malgré ce portrait plutôt triste de la situation, il existe quand même un facteur d'optimisme: des conventions de présentation de l'information se sont développées sur le Web. Ainsi, les usagers réussissent souvent à se débrouiller, tant bien que mal, sur les sites en dépit d'un design inadéquat et d'une mauvaise présentation de l'information.

Les bibliothèques, archives et musées ont énormément de points communs lorsqu'il s'agit de la présentation de leurs services et de leur mission aux usagers du Web. Le visiteur qui arrive sur un site a déjà une idée de ce qu'il y trouvera, pas nécessairement en ce qui concerne les contenus, mais plutôt relativement aux services. Par exemple, l'utilisateur s'attendra à trouver un accès aux bases de données de l'institution, des informations sur les conditions d'utilisation des ressources, les heures d'ouverture, les coordonnées de l'institution et, probablement, une partie de la collection disponible en format numérique à même le site Web. Comprendre le design de sites Web est important, parce que de plus en plus de centres d'archives ont choisi d'offrir des services en ligne. Dans tout projet, l'évaluation est une étape essentielle; elle informe sur l'utilité du produit et sur les problèmes d'utilisation qui peuvent se produire. Elle permet d'entreprendre un cycle d'améliorations en vue de rendre le site plus utile et plus conforme au mandat et aux objectifs de l'institution.

Dans cet article, nous rapportons les résultats d'un projet entrepris pour l'évaluation du site *ArchiviaNet* des Archives nationales du Canada. Nous nous concentrons sur la méthodologie d'évaluation que nous avons développée dans le cadre de ce projet.

## Historique

En été 2001, pendant que s'achevait la phase 1 de la refonte de l'outil de re-

cherche et de consultation en ligne des Archives nationales du Canada (ANC), les auteurs ont convenu d'entreprendre un projet de collaboration pour évaluer le site Web d'*ArchiviaNet*. Cette évaluation était essentielle à la réussite de la phase 2 du processus de refonte. L'un des auteurs (Rouleau) était responsable de la refonte du site aux ANC, et l'autre (Turner), donnait et donne encore un cours intitulé *Multimédia et hypermédia* à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal (EBSI).

## Les objectifs du partenariat

Pour l'archiviste des ANC, il s'agissait d'établir un partenariat avec un professeur spécialisé dans le multimédia afin d'assurer:

- la validation scientifique du développement de la phase 2 d'*ArchiviaNet* qui visait l'amélioration de l'ergonomie;
- l'harmonisation des interfaces de recherche;
- la normalisation de l'aide contextuelle.

Pour le professeur, il s'agissait d'offrir aux étudiants de la maîtrise en sciences de l'information de l'EBSI un site laboratoire qui leur permettrait:

- d'acquérir de l'expérience dans le domaine du design itératif;
- de participer à une collecte de données pour l'évaluation d'un produit multimédia;
- de comprendre l'utilité de données quantitatives et qualitatives.

Brièvement, nous cherchions à atteindre un arrimage de haut niveau du contenu archivistique au contenant multimédia.

Depuis plusieurs années, le cours *Multimédia et hypermédia* utilise le Web comme environnement pour étudier le multimédia. L'emphase est placée sur

l'interaction entre l'utilisateur et le produit. Dans le cadre du cours, les étudiants ont effectué une collecte de données auprès d'utilisateurs et ont rédigé des évaluations pour crédit. Ainsi, notre projet offrait aux étudiants l'opportunité d'évaluer un produit multimédia tout en fournissant aux ANC des informations utiles pour l'amélioration du site d'*ArchiviaNet*.

## Le contexte d'*ArchiviaNet*

Après avoir lancé leur site Web en décembre 1995, les ANC ont développé des services en ligne permettant un accès facile et rapide à leurs archives. Mis en ligne en mai 1999, *ArchiviaNet* permettait aux utilisateurs d'effectuer une recherche, de consulter des documents et d'interroger le système. Il regroupait des bases de données offrant l'accès à une variété d'instruments de recherche, à des notices descriptives de fonds et de collections, ainsi qu'à des documents numérisés. En mai 2000, l'ajout d'un instrument de recherche majeur, l'Inventaire général, offrait un panorama élargi des fonds et des collections. La création de la Section des services en ligne au sein de la Division des services aux chercheurs a permis la constitution d'une nouvelle équipe d'archivistes, dont le mandat initial portait sur la refonte d'*ArchiviaNet*.

Cette refonte s'avérait nécessaire parce que le gouvernement du Canada s'appropriait à mettre en ligne les produits et les services générés par ses activités (notamment les documents de la Bibliothèque nationale et des Archives nationales), mais également à cause de l'augmentation des clientèles et de leurs attentes. La phase 1 de la refonte d'*ArchiviaNet* visait à harmoniser sa présentation avec l'ensemble du site des ANC, à améliorer la navigation dans cette section, à permettre le repérage par thèmes et par types de documents de même qu'à intégrer les expositions virtuelles au processus de requête par thèmes et par types de documents. La démarche de refonte était basée, d'une part, sur une approche des besoins des utilisateurs de plus en plus nombreux et diversifiés et, d'autre part, sur les concepts archivistiques liés aux niveaux hiérarchiques des documents. Afin de valider les étapes de structuration de l'information et la réalisation du design, une consultation fut effectuée

auprès de collègues de la Division des services aux chercheurs, lesquels assurent la référence générale, la référence généalogique, la circulation et la consultation en salle, ainsi qu'auprès des archivistes provenant des autres directions des ANC.

La phase 2 de la refonte devait porter sur la normalisation d'*ArchiviaNet*:

- harmonisation de l'interface de recherche de toutes ses bases de données;
- uniformisation de l'affichage des résultats; et enfin,
- création et/ou normalisation de l'aide contextuelle des instruments de recherche en ligne.

### **ArchiviaNet en chiffres**

En 2001-2002, les bases de données permettent l'accès à:

- 265 000 descriptions de films, vidéos et enregistrements sonores;
- 400 000 photographies, dont 62 000 numérisées;
- 160 000 œuvres d'art et caricatures, dont 5 000 numérisées;
- 250 000 images numérisées de formulaires de Canadiens enrôlés durant la Première Guerre mondiale.

L'Inventaire général comprenait 32 495 notices d'acquisition, 10 235 notices de description de fonds et 34 313 notices liées aux autres niveaux hiérarchiques.

### **Nombre de requêtes**

- 2001-2002: 2,66 millions
- 2000-2001: 1,7 million
- 1999-2000: 1,4 million

### **Nombre de frappes**

- 2001-2002: 132 millions
- 2000-2001: 72 millions
- 1999-2000: 44 millions

En moyenne, le site Web a reçu 7 318 visites par jour en 2001-2002, soit une augmentation de 30 % par rapport à l'année précédente. Les chercheurs ont consulté quotidiennement 33 741 pages Web du site.

## *Tout en donnant aux centres d'archives l'opportunité de mieux servir leurs utilisateurs traditionnels, le Web draine beaucoup d'utilisateurs inattendus.*

Depuis, beaucoup de choses ont changé. À la suite d'une restructuration aux ANC, *ArchiviaNet* qui était initialement sous la responsabilité de la Division des services aux chercheurs, a été confiée en août 2001 à la Division des services en ligne. Depuis l'automne 2002, les Archives nationales du Canada et la Bibliothèque nationale du Canada ont amorcé un processus d'intégration. Bibliothèque et Archives du Canada (BAC) regroupe les deux institutions nationales; elle se voit confier le mandat de fournir aux Canadiens un accès facile et intégré à son patrimoine documentaire. Cette fusion entraînera des changements majeurs pour le site Web de la nouvelle institution. L'auteure, auparavant responsable de la refonte du site, a changé d'employeur. Par la suite, des changements ont été effectués sur l'interface du site d'*ArchiviaNet* sans tenir compte, malheureusement, de l'information recueillie par les étudiants de l'Université de Montréal.

Toutefois, au cours de la réalisation de notre projet, nous avons développé des outils d'évaluation de sites Web, lesquels peuvent servir dans beaucoup de contextes. Ces outils font l'objet du présent article.

### **Outils existants**

Dans la littérature archivistique, on traite depuis peu de la création et de l'utilisation des sites Web. Le rôle de ceux-ci dans la diffusion des archives a été discuté par plusieurs auteurs. Le Web permet de lier et de contextualiser l'information archivistique. Les hyperliens constituent des relations entre le contenu des archives ayant une valeur de témoignage et la connaissance qu'ont les archivistes de ces documents. Ainsi, une seule interface présente le contexte des documents d'archives, le créateur, les fonctions desquelles elles découlent et une information

supplémentaire résultant de la recherche sur les archives (Piché 1998, 120). À partir de cette information mise en contexte, le Web rend possible la création de modèles de connaissance à valeur ajoutée, puisqu'il relie les ressources archivistiques aux autres ressources d'Internet (Piché 1998, 122). L'information mise en contexte devient donc une connaissance accessible grâce à la médiation d'un professionnel. Mais le Web ne sert pas seulement à fournir une meilleure référence; il met en valeur les archives en démontrant leur identité, leur histoire et leur importance aux yeux du public au moyen d'expositions virtuelles qui intègrent des documents d'archives avec d'autres éléments patrimoniaux (par ex.: les documents textuels, les images, les objets et œuvres d'art, ainsi que les enregistrements sonores et les images en mouvement) (Wallot 2003, 186). Le nouveau paradigme de la diffusion définit les centres d'archives comme des fournisseurs de services de référence et de divertissement en ligne à partir des documents d'archives et comme des lieux de développement de portails multi-institutionnels. Le Web donne aux archivistes la capacité de mieux servir les clientèles actuelles et d'en atteindre de nouvelles (Hickerson 2001, 12). Tout en donnant aux centres d'archives l'opportunité de mieux servir leurs utilisateurs traditionnels, le Web draine beaucoup d'utilisateurs inattendus qui entrent ainsi en contact avec les archives par hasard ou par curiosité. Le défi posé par le Web aux archivistes est de permettre aux archives de déclencher leur pouvoir d'évocation de la mémoire en atteignant des milliers de personnes grâce aux expositions virtuelles (Craig 1998, 125).

Les auteurs affirment que, sans une bonne connaissance de leurs clientèles, les services d'archives risquent de concevoir des sites Web sophistiqués qui

## *L'approche client et les techniques de marketing peuvent soutenir les centres d'archives pour améliorer les services à la clientèle.*

n'atteindront pas les résultats souhaités. La nécessité de l'évaluation au moyen d'une grille a été soulevée par Hamel (1998) lorsqu'il a examiné 280 sites Web de services d'archives. Il a proposé un modèle ayant pour objectif de découvrir si ces sites répondaient aux attentes d'un public déjà informé des possibilités qu'offrent les archives en général. Toutefois, il n'existait pas de modèle d'évaluation destiné aux diverses clientèles d'un site Web (d'un centre d'archives).

La documentation consacrée à l'évaluation de sites Web conçus par des centres à caractère culturel, notamment les archives, les bibliothèques et les musées, est restreinte. Il existe peu d'outils utiles à l'évaluation dans ces domaines. Notons toutefois que Cherry, Rockwell et Turner (1992) ont démontré que les tests des utilisateurs ont joué un rôle important dans le design de l'interface. Ils ont analysé en particulier le design, l'aide à la navigation et la présentation de l'information. Pour sa part, David A. Wallace (1995) a examiné l'émergence de l'utilisation du Web par les musées et les centres d'archives, et il a analysé les pratiques de 16 institutions culturelles.

Plus récemment, Paternò, Mancini et Alkemade (1999) ont noté l'importance des divers niveaux d'aide à la navigation au cours de la consultation du site Web d'un musée. Ils ont principalement souligné la nécessité de développer des interfaces adaptables aux différents types d'utilisateurs. Dans la même veine, Harmz et Schweibenz (1999) ont constaté que la combinaison de l'évaluation heuristique et d'une autre centrée sur l'utilisateur au moyen de tests en laboratoire produisait des résultats intéressants. Dans leur projet de recherche, visant à développer un concept de design pour un site Web culturel multi-institutionnel, Vergo et al. (1999) ont constaté qu'impliquer l'utilisateur dans le processus enrichit les connaissances de l'équipe de développe-

ment. Il est évident que les réactions des utilisateurs, dans leur interaction avec des prototypes, étaient recherchées à travers toutes les étapes du processus de design. Les auteurs ont sollicité les utilisateurs au moyen d'entrevues avec des conservateurs de musées, soumis des questionnaires aux visiteurs, et réalisé des enquêtes en ligne avec les utilisateurs de sites Web de musées. Enfin, ils ont constitué des groupes de discussion et réalisé des tests d'utilisabilité.

En décrivant les expériences menées par le *Public Records Office* (PRO), Garmendia (2002) et Hallam-Smith (2003) ont démontré la nécessité d'impliquer les utilisateurs, tant internes qu'externes, dans le développement de leurs services en ligne. On souhaitait alors que les utilisateurs expriment leurs points de vue et qu'ils fassent des suggestions afin d'apporter des améliorations techniques concernant le contenu. Ainsi, bien avant son lancement, le PRO a voulu impliquer les utilisateurs internes et externes dans le développement du catalogue en ligne. Pour la cueillette d'information et de rétroaction visant l'amélioration du système, on a constitué des groupes de réflexion selon les intérêts des participants: des utilisateurs (chercheurs), des donateurs et des collaborateurs. À plusieurs reprises, ils se sont réunis avec les responsables du développement du système pour approuver ou raffiner le design tout au long du processus de création d'un prototype. Deux groupes de réflexion examinaient les interfaces, l'un dédié aux chercheurs et l'autre à l'éditorial. On a également utilisé ce moyen afin de développer les exigences de fonctionnalité pour construire le système. Par la suite, les mêmes groupes de réflexion ont revu le système complété. Cet exercice a permis au PRO d'obtenir une nouvelle connaissance du système et du repérage de l'information électronique dans un environnement archivistique. Mais par-dessus tout, les

groupes de réflexion ont amassé une information très riche sur les utilisateurs et leurs besoins ainsi que sur les fonds et collections du PRO. Celui-ci a mis en place des stratégies et des procédures pour répondre positivement aux commentaires des utilisateurs. Sur cette base, les services en ligne destinés au public s'en trouveront améliorés. Le personnel de la Division de l'accès électronique priorise un service d'aide rapide et sur mesure, qui constitue à la fois un service à la clientèle et une des meilleures stratégies publicitaires pour un catalogue en ligne (Garmendia 2002, 52).

L'approche client et les techniques de marketing peuvent soutenir les centres d'archives pour améliorer les services à la clientèle, car ils constituent des outils précieux qui offrent un cadre à l'amélioration de leur performance. Il est essentiel de comprendre les utilisateurs et d'adopter de nouvelles compétences. Plusieurs méthodes existent pour recueillir les commentaires des usagers dans le but d'améliorer le service à la clientèle; des discussions, des enquêtes quantitatives, des formulaires pour recueillir des commentaires ou l'examen des plaintes. Outre l'amélioration des services, ce type d'activités apporte une grande satisfaction personnelle à chaque membre de l'équipe comme à chaque participant et, fait intéressant, il contribue à changer complètement le stéréotype de l'archiviste vieux jeu en projetant une image nouvelle et positive (Hallam Smith 2003, 49).

### **La grille choisie**

Nous avons choisi une grille proposée par Alastair G. Smith, chargé d'enseignement à la *School of Information Management, Victoria University of Wellington* en Nouvelle-Zélande. Smith a développé cet outil pour évaluer des sites du gouvernement de la Nouvelle-Zélande dans le cadre d'un projet réalisé en 1998. Il a publié un article intitulé *Applying evaluation criteria to New Zealand government websites* (Smith 2001) dans lequel il propose des critères très détaillés sur l'information contenue dans un site et sa facilité d'utilisation.

En restructurant le modèle de Smith pour tenir compte de nos besoins spécifiques, nous cherchions à développer un modèle d'évaluation pour les sites Web

de services d'archives ainsi qu'un test d'ergonomie pour les utilisateurs.

## Méthodologie

Parmi les projets et études consultés, le questionnaire de Smith a été retenu comme l'outil de base de nos travaux parce qu'il répondait plus spécifiquement aux besoins du projet d'évaluation du site d'*ArchiviaNet*. Le modèle proposé par Smith est construit scientifiquement en offrant une grande diversité d'indicateurs. Toutefois, nous ne pouvions pas l'adopter intégralement parce qu'il n'était pas applicable tel quel à notre projet. En effet, plusieurs critères d'évaluation du contenu portaient sur la qualité des services gouvernementaux, alors que notre préoccupation était plutôt la présentation de ces services aux usagers du site Web.

À cette fin, nous avons utilisé l'approche de Dervin et Clark (*sense-making approach*) qui ont développé un modèle d'étude des besoins pour les services de bibliothèques (Dervin et Clark, 1987). Cette approche touche les besoins essentiels des utilisateurs en tant qu'individus plutôt qu'en tant que chercheurs. En identifiant les besoins d'information des personnes et en déterminant leur degré de satisfaction envers les services utilisés, le testeur peut suivre le cheminement de la personne à toutes les étapes de son processus de recherche. Par ailleurs, les critères développés par Cherry, Rockwell et Turner (1992), qui tiennent compte des questions de design et de navigation, ont aussi été mis à profit dans notre restructuration du questionnaire de Smith.

Aux fins pédagogiques du cours dans le cadre duquel ces travaux ont été effectués, le projet présentait deux volets: tout d'abord, l'étudiant faisait sa propre évaluation du site, ensuite il recrutait une dizaine de personnes de son entourage pour la collecte de données auprès d'usagers.

## Ensemble d'outils

Dans le cadre du projet avec les étudiants, nous avons produit un ensemble d'outils afin de faciliter les évaluations. Nous avons construit une grille d'évaluation comportant neuf sections, chacune contenant des déclarations sur un aspect

**Tableau 1 • Présentation des questions à deux publics différents**

Grille pour les étudiants	Nombre d'énoncés	Grille pour les participants	Nombre d'énoncés
Présentation du site	13	Présentation et accessibilité du site	5
Présentation de l'information	6	Présentation de l'information	4
Statut de l'information	5		
Accessibilité du site	12	Utilisabilité du site	5
Communication avec l'institution	7		
Le design	10		
La navigation	8	Navigation et orientation	7
L'orientation	7	Contexte du site	2
Information sur les liens	6		

différent du site. L'évaluation de chaque participant à la collecte de données effectuée par l'étudiant comprenait trois parties:

- un premier questionnaire donnait le profil de l'usager du site;
- certaines recherches d'information sur le site *ArchiviaNet* devait être accomplies par le participant;
- une grille d'évaluation était complétée par l'étudiant au moyen d'une entrevue avec le participant.

Le questionnaire sur le profil de l'usager servait à dresser son portrait. Dans la première partie, les questions se rapportaient à son sexe, son groupe d'âge et son niveau d'études. Une deuxième partie portait sur l'utilisation des sites d'archives sur le Web: visites antérieures sur le site des ANC et sur d'autres sites d'archives. Le troisième groupe de questions portait sur le type de recherches effectuées, la facilité ou la difficulté, le succès ou l'échec de ces recherches. Finalement, le questionnaire offrait à l'usager la possibilité d'inscrire ses commentaires à propos du site et de ses services.

Nos questionnaires pour la collecte de données de chacun des volets ont été constitués à partir du modèle de Smith qui lui-même s'est servi d'un questionnaire élaboré par d'autres chercheurs (Eschenfelder et al. 1997) pour construire le sien. Il note que certains critères répondaient mieux à ses besoins arrangés autrement ou encore reclassifiés et que le questionnaire devait être le reflet de changements à apporter. Smith regroupe les critères à inclure dans le questionnaire en deux catégories: critères par rapport aux contenus et critères par rapport à l'utilisabilité (Smith 2001, 139).

Puisque nous n'étudions que la question de l'ergonomie, nous avons éliminé les questions de Smith traitant des contenus informationnels pour nous concentrer sur celles qui ont un rapport avec l'utilisabilité. Les catégories retenues par Smith dans ce domaine sont les liens, les mécanismes par lesquels l'usager peut communiquer avec le webmestre, l'accessibilité, le design et la navigabilité.

Comme le questionnaire de Smith s'adressait surtout au personnel interne de la fonction publique néo-zélandaise ayant comme mandat d'évaluer le site

*Parmi les projets et études consultés, le questionnaire de Smith a été retenu comme l'outil de base de nos travaux parce qu'il répondait plus spécifiquement aux besoins du projet d'évaluation du site d'ArchiviaNet.*

*En ajustant la structure et le contenu aux besoins spécifiques auxquels nous devons répondre, nous avons pu créer un questionnaire qui identifie dans quelle mesure un site Web répond aux critères de qualité.*

Web du gouvernement de ce pays, nous devons l'adapter à nos besoins spécifiques. Notre problématique se situait à un autre niveau et impliquait une autre clientèle. Nous cherchions des informations provenant d'usagers du site *ArchiviaNet*, qui pouvaient être des utilisateurs d'archives avertis mais aussi des internautes issus du grand public. Et nous savions que le grand public est la clientèle cible la plus difficile à satisfaire lorsqu'il s'agit de construire un système d'information, parce qu'elle est imprévisible. Ce groupe incluant aussi bien des gens peu scolarisés que des usagers universitaires, des personnes récemment immigrées qui maîtrisent mal l'une ou l'autre des langues du site, des enfants, des adolescents, des adultes, des aînés... nous devons adapter le questionnaire de Smith à un public très différent du sien.

En même temps, nous souhaitions retenir la plupart de ses critères, parce qu'ils étaient déjà validés comme sources utiles d'information sur les aspects importants des sites Web. Le défi était de traduire en langage simple et vulgarisé les concepts qui s'adressaient à des usagers professionnels.

Modelé sur celui de Smith, notre questionnaire se composait d'une série d'énoncés. Le répondant indiquait, sur une échelle de 1 à 5, son degré d'accord ou de désaccord pour chaque énoncé (1 = totalement en désaccord, 5 = totalement en accord). Le questionnaire destiné aux étudiants était plus élaboré, tandis que celui réservé aux participants était plus condensé, construit dans un langage plus simple et moins intimidant pour le grand public.

Dans le questionnaire destiné aux étudiants, nous retrouvions neuf catégories de questions comportant 74 énoncés, tandis que celui conçu pour le grand

public, comptait cinq catégories totalisant 21 énoncés. Dans ce dernier questionnaire, les énoncés étaient présentés en langage simple, l'emphase étant placée sur la facilité d'utilisation, car c'était cet aspect que nous voulions mesurer.

Nos questions étaient présentées sous forme d'énoncés. Le questionnaire à neuf sections s'adressant aux étudiants était rédigé dans un langage plus complexe, par exemple « *Le public cible du site est explicite* », tandis que celui s'adressant au grand public employait un langage plus simple, par exemple « *Il est facile de comprendre à quoi sert le site* ». Enfin, les étudiants complétaient les formulaires pour les participants recrutés, avec la confirmation de ces derniers pour chacune des déclarations. La grille d'évaluation était ainsi complétée en encadrant un chiffre pour chaque question. Les chiffres, de 1 à 5, avaient les valeurs suivantes : 1 totalement en désaccord, 2 plutôt en désaccord, 3 ni en accord ni en désaccord, 4 plutôt d'accord, 5 totalement en accord.

## Résultats et discussion

Notre adaptation du questionnaire de Smith a été très utile dans le cadre de nos travaux. En ajustant la structure et le contenu aux besoins spécifiques auxquels nous devons répondre, nous avons pu créer un questionnaire qui identifie dans quelle mesure un site Web répond aux critères de qualité. Le questionnaire pour les étudiants est plus complet et peut servir à informer les designers. Celui conçu pour le grand public permet, quant à lui, de cueillir des informations utiles en rendant les questions compréhensibles par tous.

Le questionnaire pour les étudiants utilise un langage plutôt scientifique et

présente les déclarations de façon à inciter des réponses positives. Dans un site idéal, la réponse pour chaque déclaration serait « *5 ou totalement en accord* ». Ce fait permet de présumer un résultat théorique parfait en multipliant par cinq le nombre de déclarations, soit 74 pour un total de 310. Les gestionnaires peuvent donc évaluer assez précisément la performance de leur site en calculant le résultat total obtenu et en le comparant au total théoriquement réalisable. Il est aussi possible d'utiliser cette méthode pour chaque catégorie d'informations, afin d'identifier les aspects les plus problématiques.

Le questionnaire pour le grand public est moins sophistiqué dans sa formulation, afin de le rendre plus compréhensible par des gens de niveaux d'éducation très variés. Toutefois, la même méthode de calcul peut servir pour mesurer quantitativement l'opinion de l'utilisateur du site (résultat théorique parfait = 105). L'autre aspect qui rend ce questionnaire utile aux designers est la possibilité de l'administrer tout au long du processus de design. Dans une situation idéale, l'équipe de design et de production du site administrera le questionnaire dès la première maquette du site, et ce jusqu'à sa publication. Si tout va vraiment très bien, le résultat théorique parfait pourrait être obtenu avant même que le site soit complété. Cela voudrait dire que la compréhension de l'utilisateur est assurée et que l'organisation du site est mieux gérée.

Même si les données colligées par les étudiants n'ont pu servir à informer les gens responsables du site d'*ArchiviaNet*, nous sommes d'avis que l'exercice était utile, parce qu'il nous a permis de produire les deux questionnaires qui serviront dans un milieu plus large, par exemple des sites archivistiques, muséologiques ou bibliothéconomiques. L'un permet une collecte de données sur l'utilisabilité de sites Web par des professionnels, et l'autre permet de savoir si les usagers trouvent que les sites sont conviviaux et faciles à utiliser. Évidemment, pour chaque situation, il serait nécessaire d'ajuster les questions, mais la grande majorité des énoncés peuvent être utilisés tels qu'ils sont formulés actuellement.

## Conclusion

Les usagers des sites peuvent contribuer à leur bonne utilisation, à condition que les designers veulent bien les écouter. La méthode de design itératif tarde à s'implanter, en partie parce que les designers persistent à croire qu'ils savent mieux que les usagers comment ceux-ci utiliseront leur site. Et c'est sans doute juste. Le problème se situe ailleurs, particulièrement dans la compréhension qu'ont les usagers de ce que leur présentent les designers. Ce n'est que lorsque les deux aspects sont harmonisés que les sites deviennent vraiment performants et qu'ils sont utilisés de façon optimale. Les designers doivent s'assurer que le message qu'ils essaient de communiquer est bien le même que celui reçu par les usagers. Et la seule façon de le savoir est de demander aux usagers ce qu'ils ont compris.

Les professionnels de l'information peuvent intervenir à ce niveau en servant d'intermédiaires entre les designers et les usagers du site et en insistant pour que les designers fassent des tests auprès d'usagers ou du moins qu'ils tiennent compte des informations recueillies par les professionnels qui administrent les tests. Par ailleurs, les professionnels de l'information peuvent compléter le questionnaire rédigé en langage plus scientifique, celui proposé aux étudiants dans le cas présent. Avertis des questions de performance, entre autres, les professionnels peuvent conseiller les designers sur certains aspects à inclure, à compléter, à réorganiser ou à éliminer. Ainsi ils participent activement à la construction du site de leur institution tout en étant très utiles aux designers.

Finalement c'est en partenariat, incluant le designer, le professionnel et l'utilisateur, que l'on peut réaliser la conception ou la refonte d'un site Web qui remportera l'adhésion du public. Pour des sites culturels, il s'agit d'éléments essentiels sans lesquels ils ne pourront atteindre une ergonomie optimisée. En négligeant ces aspects et en essayant d'aller au plus court, on risque d'aggraver les problèmes existants et d'en créer de nouveaux. À long terme, s'appuyer sur une stratégie de mise à jour et d'évolution des interfaces s'avèrera beaucoup plus efficace. Ainsi, le temps dépensé et les efforts

*Finalement c'est en partenariat, incluant le designer, le professionnel et l'utilisateur, que l'on peut réaliser la conception ou la refonte d'un site Web qui remportera l'adhésion du public.*

de tous serviront à construire un site adéquat en tenant compte des attentes des clientèles cibles. ■

### Sources consultées

- Archives nationales du Canada. 2003. *La tête dans les archives : revue annuelle 2001-2002*.
- Chabin, Marie-Anne. 1999-2000. Exigences numériques et besoins documentaires. *Revue Solaris* <<http://www.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d06/6chabin.html#RTFT0C3>> page consultée le 14 août 2000.
- Cherry, Joan M., Rockwell, Geoffrey M., et Turner, James M. 1992. *Designing for diversity: the user interface for a hypermedia information system on a university campus*. *Behaviour & Information Technology* 11 (1): 1-12.
- Craig, Barbara L. 1998. *Old myths in new clothes: expectation of archives users*. *Archivaria* (45):118-126.
- Dervin, Brenda et Clark, Kathleen. 1987. *ASQ: Asking good questions. Alternatives tools for information need and accountability assessments by libraries*. Los Angeles: California State University.
- Diaz, Karen R. 2000. *The invisible Web: navigating the Web outside traditional search engines*. *Reference & User Services Quarterly* 40 (2): 131-134.
- Eschenfelder, K.R., Beachboard, J.C., McClure, C.R. et Wyman, S.K. 1997. *Assessing US federal government websites*. *Government Information Quarterly* 14 (2): 173-189.
- Garmendia, Jone. 2002. *User input in the development of online services: the PRO catalogue*. *Journal of the Society of Archivists* 23 (1): 51-57.
- Goto, Kelly et Cotler, Emily. 2002. *[Re]design de sites Web: Conduite de projet*. Paris, Éditions Eyrolles.
- Hallam smith, Elizabeth. 2003. *Customer focus and marketing in archive service delivery: theory and practice*. *Journal of the Society of Archivists* 24 (1): 35-53.
- Hamel, Michel. 1998. Enquête sur l'utilisation du Web pour la diffusion des archives. *Archives* 30: 43-82.
- Harms, Ilse et Schweibenz, Werner. 2001. *Evaluating the usability of a museum Web site*. *Museums and the Web 1999 proceedings*. Archives & Museum Informatics: 43-52.
- Hedstrom, Margaret. 2002. *Archives, memory, and interfaces with the past*. *Archival Science* (2): 21-43.
- Hickerson, H. Thomas. 2001. *Ten challenges for the archival profession*. *The American Archivist* 64 (1): 6-16.
- Longmore, Bruno W. 2000. *Business orientation and customer service delivery: the tyranny of the customer*. *Journal of the Society of Archivists* 21, (1):27-36.
- Macpherson, Paul. 2000. *Improving access for the public to the collection of the National Archives of Australia*. *Australian Academic and Research Libraries* 31 (2): 79-90.
- Macpherson, Paul. 1999. *Providing digital online access to archives for researchers*. *Round Table 10: Archives in the National Research Infrastructure*. <[http://www.asap.unimelb.edu.au/nscf/roundtables/r10/r10\\_macpherson.html](http://www.asap.unimelb.edu.au/nscf/roundtables/r10/r10_macpherson.html)> (page consultée le 20 juillet 2003).
- Menne-haritz, Angelica. 2001. *Access the reformulation of an archival paradigm*. *Archival Science* (1): 57-82.
- Paternò, F., Mancini, C. et Alkemade, F. 2001. *Designing Web user interfaces for museum applications to support different types of users; Museums and the Web 1999 proceedings*. *Archives & Museum Informatics* 75-84.
- Piché, Jean-Stéphane. 1998. *Doing what's possible with what we've got: using the World Wide Web to integrate archival functions*. *The American Archivist* 61 (1): 106-122.
- Réseau de la santé et des services sociaux de la région de Montréal-centre. 1997. Grille d'analyse de sites Web. Page consultée le 22 juillet 2003.
- Rouleau, Ginette. 2002. *ArchiviaNet, l'accès en ligne aux trésors des Archives nationales du Canada*. *L'Archiviste* (120):25-29.
- Smith, Alastair G. 2001. *Applying evaluation criteria to New Zealand government websites*. *International Journal of Information Management* (21): 137-149.
- Vergo, John et al. 2001. *Less clicking, more watching: results from the user-centered design of a multi-institutional website for art and culture; Museums and the Web 1999 proceedings*. Archives & Museum Informatics, 23-31.
- Wallot, Jean-Pierre. 1999. L'accès à l'information: les défis technologiques, examen de la pratique archivistique. *Actes de la trente-troisième conférence internationale de la Table ronde des archives, Stockholm*. Paris, Conseil international des archives.
- Wallot, Jean-Pierre. 2003. *Services d'archives et utilisateurs: vers une gestion plus éclairée. La gestion d'un centre d'archives. Mélanges en l'honneur de Robert Garon*. Québec, Presses de l'Université du Québec. p 169-188.
- Yakel, Elizabeth. 2000. *Thinking inside and outside the boxes: archival reference services at the turn of the century*. *Archivaria* (49): 140-160.

## Annexes

- 1- Projet ArchiviaNet, 1<sup>er</sup> partie : Évaluation du site par les étudiants de l'EBSI
- 2 - Collecte de données : profil de l'utilisateur
- 3 - Projet ArchiviaNet, 2<sup>e</sup> partie : Tests auprès d'utilisateurs

### 1- Projet ArchiviaNet

Le projet d'évaluation du site ArchiviaNet est une collaboration entre l'EBSI et les Archives nationales du Canada. Il s'agit d'une évaluation réelle qui permettra aux ANC d'améliorer ce site. Votre participation est en deux parties. Dans un premier temps, vous employez une grille d'évaluation pour donner votre propre appréciation du site, selon les critères énumérés et selon les connaissances acquises dans le cours. Dans un deuxième temps, vous faites tester le site auprès d'utilisateurs. (travail individuel, le tout à remettre le 3 décembre).

#### 1<sup>e</sup> partie. Évaluation du site d'ArchiviaNet

Objectifs. Gagner de l'expérience dans le design itératif. Participer à une collecte de données pour une évaluation de produit multimédia. Comprendre l'utilité de données quantitatives et qualitatives.

Procédure. Effectuez une visite au site d'ArchiviaNet ([http://www.archives.ca/02/0201\\_f.html](http://www.archives.ca/02/0201_f.html)). À l'aide de la grille d'évaluation, donnez votre appréciation du site. Pour chaque critère d'évaluation, encerclez le chiffre le plus proche de vos observations, selon les critères suivants :

- 1 = totalement en désaccord
- 2 = plutôt en désaccord
- 3 = ni en accord ni en désaccord
- 4 = plutôt d'accord
- 5 = totalement en accord

À la fin, sur feuilles séparées, ajoutez vos commentaires généraux et spécifiques. Dans la mesure du possible, liez vos commentaires spécifiques aux numéros des points énumérés dans la grille d'évaluation. Les commentaires spécifiques sont d'une grande importance parce qu'ils permettent la communication directe aux responsables du site de vos idées sur des points précis.

N.B. L'évaluation pour cette partie de l'exercice sera basée surtout sur ces commentaires spécifiques.

#### Grille d'évaluation

##### Section 1 : Présentation du site

- 1.01 Il y a une déclaration du but du site
- 1.02 On fait le lien entre le site et la mission de l'institution
- 1.03 La portée et contenu du site sont clairement définis
- 1.04 On décrit les services disponibles au site

- 1.05 Le type d'information disponible au site est explicite
- 1.06 Le public-cible du site est explicite
- 1.07 Les dates de couverture du contenu du site sont indiquées
- 1.08 Le site offre un module de type « Quoi de neuf » pour indiquer les changements
- 1.09 Le site offre de l'aide pour la consultation du site
- 1.10 Il y a une déclaration de responsabilité pour l'information au site
- 1.11 Il y a une déclaration de non-responsabilité pour des liens vers d'autres sites
- 1.12 Il y a une déclaration de droits d'auteur et de conditions d'utilisation de l'information au site
- 1.13 Il y a une indication du respect de la confidentialité de l'utilisateur, de l'utilisation qu'on fera de la visite de l'utilisateur

##### Section 2. Présentation de l'information

- 2.01 Le site offre un survol du contenu
- 2.02 Chaque page a un titre qui indique son contenu
- 2.03 Les titres sont descriptifs
- 2.04 Les titres sont compréhensibles
- 2.05 Le choix de couleurs pour le fond d'écran et de la typographie offre suffisamment de contraste pour assurer la lisibilité
- 2.06 Le choix de la police de caractères est approprié pour le type d'information offerte

##### Section 3. Statut de l'information

- 3.01 Les pages indiquent la date de la dernière mise à jour
- 3.02 La section « Quoi de neuf » indique la date d'arrivée de chaque élément
- 3.03 On indique le statut du site, par ex. « Échantillon de données seulement », « Version expérimentale du site », etc.
- 3.04 Les sources de l'information sont indiquées
- 3.05 Le site ne contient pas de coquilles, d'erreurs de frappe

##### Section 4. L'accessibilité du site

- 4.01 Les utilisateurs peuvent trouver facilement le site
- 4.02 L'institution parent offre un lien vers le site
- 4.03 Le site se consulte par les navigateurs principaux

- 1 2 3 4 5 4.04 L'URL est exempté de chaînes de caractères qui portent à confusion
- 1 2 3 4 5 4.05 Le nom de l'entité se trouve dans l'URL de sa page d'accueil
- 1 2 3 4 5 4.06 Le nom de l'entité se trouve dans de nom des pages au site
- 1 2 3 4 5 4.07 Le nom de l'entité se trouve comme données à l'étiquette Meta
- 1 2 3 4 5 4.08 Les étiquettes HTML <title> des pages contiennent de l'information parlante
- 1 2 3 4 5 4.09 L'étiquette META contient des informations utiles
- 1 2 3 4 5 4.10 Chaque page a un titre qui indique son contenu
- 1 2 3 4 5 4.11 Les rubriques de sections des pages sont explicites
- 1 2 3 4 5 4.12 Les usagers handicapés peuvent consulter le site

## Section 5. Communication avec l'institution

- 1 2 3 4 5 5.01 L'adresse électronique de la personne responsable pour l'entretien du site est indiquée
- 1 2 3 4 5 5.02 L'adresse postale de l'institution est disponible
- 1 2 3 4 5 5.03 Le numéro de téléphone de l'institution est disponible
- 1 2 3 4 5 5.04 Des liens vers d'autres sites de la même institution sont disponibles
- 1 2 3 4 5 5.05 Le site fournit des formulaires pour les informations que l'utilisateur voudrait communiquer à l'institution
- 1 2 3 4 5 5.06 Les formulaires pour les usagers fonctionnent bien
- 1 2 3 4 5 5.07 Au besoin, il y a de l'aide concernant l'utilisation des formulaires

## Section 6. Le design

- 1 2 3 4 5 6.01 En général, le design est ce qu'il faut pour un site de ce type
- 1 2 3 4 5 6.02 Les pages ne sont ni trop courtes ni trop longues
- 1 2 3 4 5 6.03 Les pages sont exemptes de bruit visuel
- 1 2 3 4 5 6.04 La mise en page favorise la clarté de l'information présentée
- 1 2 3 4 5 6.05 Le but de chaque partie de la page est évident
- 1 2 3 4 5 6.06 L'organisation des pages est normalisée à travers le site
- 1 2 3 4 5 6.07 Les pages sont encodées selon des règles normalisées (par ex. HTML4)
- 1 2 3 4 5 6.08 Les pages peuvent être consultées de façon consistante, peu importe le navigateur employé

- 1 2 3 4 5 6.09 On offre une version du site sans les éléments graphiques
- 1 2 3 4 5 6.10 La taille des fichiers est assez petite pour permettre le chargement rapide

## Section 7. La navigation

- 1 2 3 4 5 7.01 La structure du site favorise la navigation facile
- 1 2 3 4 5 7.02 Les possibilités de navigation sont explicites
- 1 2 3 4 5 7.03 On suit des conventions de navigation qu'on voit souvent sur le Web
- 1 2 3 4 5 7.04 Chaque page offre la possibilité de revenir à la page d'accueil en un clic
- 1 2 3 4 5 7.05 Chaque page offre des liens vers les grandes divisions du site
- 1 2 3 4 5 7.06 L'utilisateur peut aller de n'importe quelle page à n'importe quelle autre page du site en un maximum de trois clics
- 1 2 3 4 5 7.07 Le site offre un moteur de recherche pour son contenu
- 1 2 3 4 5 7.08 Le site offre de l'aide pour l'optimisation des recherches avec son moteur

## Section 8. L'orientation

- 1 2 3 4 5 8.01 Par des indications explicites, chaque page indique à l'utilisateur où il se trouve dans le site
- 1 2 3 4 5 8.02 Les indications d'orientation se trouvent toujours au même endroit à l'écran
- 1 2 3 4 5 8.03 Les indications d'orientation sont toujours la même couleur et emploient la même typographie
- 1 2 3 4 5 8.04 Chaque page offre l'accès à une carte du site
- 1 2 3 4 5 8.05 La carte du site répertorie chaque page du site
- 1 2 3 4 5 8.06 La carte du site offre l'accès à n'importe quelle page en un clic
- 1 2 3 4 5 8.07 Un historique des pages accédées est disponible

## Section 9. Information sur les liens

- 1 2 3 4 5 9.01 Aucun lien périmé se trouve sur le site
- 1 2 3 4 5 9.02 Lorsqu'un lien ouvre un fichier, la taille du fichier est indiquée
- 1 2 3 4 5 9.03 Lorsqu'un lien mène hors site, on l'indique
- 1 2 3 4 5 9.04 Lorsqu'un lien mène vers un environnement à accès restreint, on l'indique
- 1 2 3 4 5 9.05 Lorsqu'on mentionne un autre document, il y a un lien vers le document
- 1 2 3 4 5 9.06 Lorsqu'on emploie un terme non commun, il y a un lien vers des explications

**2- Collecte de données : profil de l'utilisateur**

1. L'utilisateur est :  
 F     H
2. Cette personne a fait sa recherche utilisant la question numéro \_\_\_\_\_.
3. Combien d'années d'études avez-vous complétées ?  
 Études primaires non complétées  
 Études primaires complétées  
 Sec. I-Sec. IV  
 Sec. V  
 CEGEP  
 Université 1<sup>er</sup> cycle  
 Université 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> cycle
4. À quel groupe d'âge appartenez-vous ?  
 10-14 ans     40-49 ans  
 15-19 ans     50-59 ans  
 20-29 ans     60-69 ans  
 30-39 ans     Plus de 70 ans
5. Avez-vous déjà visité le site web des Archives nationales du Canada avant aujourd'hui ?  
 Oui     Non  
Si oui, à quand cette visite remonte-t-elle ? Diriez-vous :  
 Plus d'un an  
 6 mois-1 an  
 3-5 mois  
 1-3 mois  
 2-3 semaines  
 au cours de la dernière semaine
6. Avez-vous déjà visité le site web d'un autre service d'archives ?  
 Oui     Non
7. Concernant votre présente visite du site web des ANC, considérez-vous la recherche d'information :  
 Très facile  
 Plutôt facile  
 Plutôt difficile  
 Très difficile  
Pourquoi ?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. Avez-vous des suggestions concernant l'utilisation (recherche d'information) du site web des ANC ?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. Quels éléments (bases de données ?) avez-vous utilisés ?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Caractériser l'accès à ces éléments :

- Très facile
  - Plutôt facile
  - Plutôt difficile
  - Très difficile
10. Avez-vous des suggestions concernant l'accès au site (aux bases de données ?) ?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  11. Saviez-vous qu'une partie seulement des fonds et collections (documents) des ANC est numérisée et accessible en ligne ?  
 Oui     Non
  12. Avez-vous trouvé l'information que vous recherchez ?  
 Oui     Non
  13. Avez-vous des commentaires pour les Archives nationales du Canada ?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Université de Montréal  
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information  
BLT6336 Multimédia et hypermédia, automne 2001  
Projet ArchiviaNet

**3- Projet ArchiviaNet**

**2<sup>e</sup> partie. Tests auprès d'utilisateurs**

Objectifs. Apprendre à faire des tests auprès d'utilisateurs. Comprendre des façons de collecter et d'interpréter des données fournies par des utilisateurs. Développer des compétences dans le rapport de recherches.

Procédure. Recrutez 10 personnes dans votre entourage. Jusqu'à trois de ces personnes pourraient être des étudiants, deux devraient être des enfants, et deux devraient être des personnes âgées.

Pour chaque personne, il y a deux formulaires à compléter : un questionnaire et un profil de l'utilisateur. Complétez vous-même les formulaires, en posant des questions à chaque personne.

Dites à chaque utilisateur que dans le cadre de votre cours, vous sollicitez son aide pour évaluer un site des Archives nationales du Canada. Précisez que c'est le site qu'on veut tester et non sa capacité de faire de la recherche. Dites que vous sollicitez son opinion sur l'utilisabilité du site afin d'informer le personnel des ANC sur les choses qu'ils peuvent faire pour améliorer l'accès au public.

Choisissez un seul sujet de recherche parmi la liste, selon l'intérêt probable de l'utilisateur pour le sujet. Si vous le jugez opportun, vous pouvez montrer la liste à l'utilisateur et le lui permettre de choisir son sujet.

Faites faire d'abord la visite du site à la recherche d'information, en observant les comportements de l'utilisateur. Pendant la session, faites parler l'utilisateur de ses démarches afin de mieux comprendre ce qu'il fait. Mais il ne faut pas l'aider à compléter la tâche. Il s'agit d'observer si, tout seul, il peut se débrouiller dans l'utilisation du site.

Complétez le questionnaire en posant des questions à l'utilisateur, et ensuite complétez le profil de l'utilisateur. Complétez ces formulaires en présence de l'utilisateur.

Pour chaque critère d'évaluation, encerclez le chiffre qui correspond à ce que l'utilisateur vous dit et à votre compréhension de ses comportements, selon les critères suivants :

- 1 = totalement en désaccord
- 2 = plutôt en désaccord
- 3 = ni en accord ni en désaccord
- 4 = plutôt d'accord
- 5 = totalement en accord

L'exercice ne devrait pas prendre plus d'une demi-heure par personne, bien qu'il y aura des différences individuelles.

Choisissez un seul sujet de recherche :

1. Une émission de télévision de la série *Aujourd'hui* animée par Michèle Tisseyre.
2. Le manuscrit de la pièce *Ti-Coq* de l'auteur dramatique et comédien Gratien Gélinas.
3. Les archives du Dr Lucille Teasdale, chirurgienne originaire de Montréal, ayant vécu plus de 30 ans au Rwanda.
4. Une photographie de Winston Churchill prise par le photographe Yousuf Karsh.
5. Un timbre commémorant les exploits de Maurice Richard, hockeyeur.
6. Un timbre commémorant l'œuvre de Claude Gauvreau, peintre et auteur dramatique.
7. Les documents liés à Gérard Pelletier, homme politique.
8. Les documents liés à Jean Marchand, homme politique.
9. Les documents liés à Pierre-Elliott Trudeau, homme politique.
10. Le jeu sur les archives de la Nouvelle-France.

### Collecte de données : Questionnaire

#### Section 1 : Présentation et accessibilité du site

- 1.1 Il est facile de comprendre à quoi sert le site
- 1.2 Il est facile de comprendre quels services sont disponibles sur le site
- 1.3 On a l'impression que les informations au site sont à date

- 1.4 Il y a de l'aide si j'ai de la difficulté à utiliser le site
- 1.5 J'ai confiance que l'information au site est vraie

#### Section 2. Présentation de l'information

- 2.1 Il est facile de savoir ce que le site contient
- 2.2 Chaque page indique le type d'information disponible
- 2.3 Les couleurs du site rendent l'information facile à lire
- 2.4 L'écriture du site est facile à lire

#### Section 3. Utilisabilité du site

- 3.1 En général, il est facile d'utiliser ce site
- 3.2 Les pages ne sont ni trop courtes ni trop longues
- 3.3 L'information du site est facile à comprendre
- 3.4 Le but de chaque page est clair
- 3.5 Lorsque je clique, l'information s'affiche rapidement, sans me faire attendre

#### Section 4. Navigation et orientation

- 4.1 Il est facile de comprendre comment aller d'une page à l'autre
- 4.2 Si je veux revenir à une page que j'ai déjà vue, c'est facile de trouver comment faire
- 4.3 Il est facile de comprendre comment aller à une autre partie du site
- 4.4 Si je sais quelle information je cherche, je peux la trouver facilement
- 4.5 Peu importe où je me trouve, je comprends où je suis dans le site
- 4.6 Dans le site, il y a des informations pour m'indiquer où je suis
- 4.7 Si je veux voir le site au complet, je peux trouver une carte facilement

#### Section 5. Contexte du site

- 5.1 Je pourrais communiquer facilement avec les Archives nationales du Canada par ce site
- 5.2 Le site permet d'aller à d'autres sites des Archives nationales du Canada