

Évaluation qualitative de sites web : comment impliquer l'utilisateur ?

Marie-Caroline Heïd, Docteure

Université Paul-Valéry – Montpellier 3, France

Valérie Méliani, Docteure

Université Paul-Valéry – Montpellier 3, France

Résumé

Cet article vise à approfondir notre recherche commune sur l'évaluation qualitative des sites web, présentée dans le cadre d'une communication au 2^e colloque international francophone sur les méthodes qualitatives qui s'est déroulé à Lille en juin 2009. Nous portons notre attention sur l'évaluation des sites web qui s'opère souvent à partir de critères pré-définis. Effectivement, les grilles d'évaluation classiques analysent le site web selon différents points d'entrée comme son ergonomie, son contenu, sa visibilité ou son graphisme, alors que ces différents éléments participent ensemble à la construction du sens global, constituant une situation. Nous proposons quant à nous une méthode qualitative qui permet une mise en exergue des éléments pertinents pour l'internaute en situation d'interaction avec un site web sans déterminer au préalable des critères d'évaluation. Notre méthode d'évaluation des sites web se dessine autour d'une adaptation de la méthode de la sémiotique situationnelle (Mucchielli, 2005) que nous découpons en trois niveaux situationnels. Nous proposons une grille d'analyse qualitative qui permet d'accompagner l'évaluateur qui ne dispose pas nécessairement des connaissances et de l'expérience d'un chercheur qualitatif. Les conclusions promulguées en fin d'analyse mettent en évidence les incohérences éventuelles d'un site en vue de sa refonte. Elles peuvent également permettre à l'évaluateur de construire une grille d'entretien ciblée pour compléter les premiers résultats obtenus auprès d'utilisateurs. Nous approfondissons dans un premier temps les étapes de notre méthode pour l'évaluation des sites web sous l'angle de l'interaction, puis nous illustrons nos propos en l'appliquant au site web de l'Association pour la Recherche Qualitative.

Mots clés

SÉMIOTIQUE SITUATIONNELLE, ÉVALUATION, DISPOSITIF SOCIO-TECHNIQUE

Introduction

Les propriétés des méthodes qualitatives pour traiter la question du sens des phénomènes humains ont permis d'ouvrir de nombreuses perspectives de recherche, et ce dans des disciplines variées. Parallèlement, nous notons que ces méthodes ne sont pas encore suffisamment reconnues dans les pratiques professionnelles. Les Sciences humaines et sociales sont trop souvent instrumentalisées dans des programmes de recherche pluridisciplinaire ou des commandes institutionnelles.

L'une des perspectives majeures actuelles pour les chercheurs qualitatifs est de poursuivre leurs efforts d'ouverture vers ce type de pratiques. L'importance de l'enjeu est liée aux caractéristiques des méthodes qualitatives qui posent de réelles difficultés d'adaptabilité au monde professionnel souvent séduit par des recettes percutantes au niveau opérationnel, mais réductrices au niveau de leur portée. D'abord, elles reposent sur l'implication du chercheur qui admet participer aux processus observés. Ce dernier se positionne dans une approche de découverte et attache une grande importance à son terrain. Ensuite, les méthodes qualitatives nécessitent d'être combinées, organisées dans un assemblage complexe adapté à une recherche spécifique et pour lequel seul le chercheur qualitatif expérimenté est compétent. Aussi, elles demandent une certaine maîtrise que les professionnels, novices en la matière, ne peuvent posséder. Pour réussir leur insertion dans le champ professionnel, ces méthodes doivent donc nécessairement être claires et opérationnelles sans pour autant réduire la complexité humaine à des schémas trop simplistes. Cette difficile tâche incombe ainsi inévitablement aux chercheurs qualitatifs.

Nous nous attachons dans le cadre de cette communication à une pratique professionnelle spécifique, soit l'évaluation qualitative des sites web. La problématique qui anime notre étude repose sur la volonté de développer une méthode qualitative pour accompagner un analyste qui ne dispose pas nécessairement des connaissances et de l'expérience d'un chercheur qualitatif pour évaluer un site web sous l'angle de l'interaction. Cette méthode prend appui sur une grille conçue dans l'objectif d'être aisément renseignée, et surtout, destinée à être utilisée ni par un chercheur qualitatif, ni par un expert de l'évaluation.

Après un bref rappel sur les questions relatives à l'évaluation, nous présentons les fondements de la grille d'évaluation qualitative mise en œuvre pour accompagner un évaluateur novice. Une application de cette grille évaluative au site web de l'Association pour la recherche qualitative (ARQ) viendra ensuite illustrer nos propos. Ainsi, nous pourrons, dans un dernier

point, amorcer des réflexions quant aux possibles utilisations de notre grille dans le monde professionnel.

Évaluation qualitative des sites web sous l'angle de l'interaction

Malgré l'existence d'une large palette d'outils pour évaluer les sites web, il est encore laborieux pour un analyste de s'orienter vers une technique reconnue et pertinente. Par ailleurs, le champ de l'évaluation des sites web, pratique professionnelle récente, doit perpétuellement s'adapter aux évolutions rapides des technologies tout en prenant en compte l'instabilité de l'environnement des organisations pour répondre à leurs besoins.

Dispositifs d'évaluation des sites web existants

Généralement, nous constatons que les méthodes d'évaluation des sites web se regroupent en deux grandes catégories, elles sont soit réalisées par un expert, soit centrées sur les utilisateurs. Selon une liste de critères renseignant les principes ergonomiques de base, l'expert, lui, cherche à évaluer la conformité du site web. L'évaluation est donc ici réalisée par un professionnel qui a des compétences et un savoir-faire en matière d'évaluation, mais aussi qui est spécialiste d'un domaine d'évaluation, par exemple il s'agit d'évaluer un site web marchand, une plate-forme d'apprentissage, un dispositif d'accompagnement pour un public en difficulté, etc. Cette double expertise, de l'évaluation et du domaine, lui permet d'avoir un regard aiguisé sur l'objet et de condenser dans son évaluation les points saillants que l'on peut retrouver en partie, mais en partie seulement dans les usages effectifs. Les usagers, futurs ou actuels, ne sont pris en compte que dans le second type de méthodes regroupées sous l'appellation « tests utilisateurs » mettant en œuvre des scénarios d'utilisation plus ou moins contraignants (Auziol & Brunel, 2005). Quantitatives ou qualitatives, ces méthodes sont très variées. Aussi, nous renvoyons à notre précédent article (Méliani & Heïd, 2009) introduisant le sujet lors du deuxième colloque international francophone sur les méthodes qualitatives à Lille.

Évaluer un site web sous l'angle de l'interaction

Précisons en premier lieu que nous appréhendons les sites web comme des dispositifs socio-techniques, concept que nous appréhendons au sens de Hugues Peeters et Philippe Charlier (1999), soit comme un « espace particulier » dans lequel « quelque chose » peut se produire, réalisé en fonction d'un but à atteindre composé d'un agencement d'éléments humains et matériels. Nous considérons qu'un site web est un objet dynamique dont le sens se révèle pour l'acteur dans l'interaction, c'est-à-dire dans la situation de navigation. C'est un construit social émergent d'une négociation implicite entre un processus d'appropriation des usagers et un processus de conception

(Heïd, 2012). D'un côté, « le concepteur virtuel » continue d'exister dans le dispositif « au niveau des limites à l'usage fixées sous forme d'affordances » (Bardini, 1996, p. 142). Ces affordances « cadrent, sans les déterminer, les possibilités d'action d'un agent avec son objet » (Hutchby, 2001), orientent les usagers vers certaines activités ou en interdisent d'autres. De l'autre, les usagers adaptent les scripts inscrits dans ces dispositifs à leurs besoins, en fonction de caractéristiques contextuelles (Akrich, 1993). Le site est donc un agencement de contraintes et de possibles qui prennent, à chaque fois, forme différemment selon les intentions de l'acteur, lesquelles évoluent dans le cours de l'action, dans la rencontre avec les propositions faites par le site.

La méthode que nous développons dans cet article permet de relever les affordances repérées par les usagers. Ainsi, elle ne cherche pas à repérer toutes les opportunités en latence dans un site web, mais au contraire vise à mettre en évidence les éléments pertinents pour l'internaute en situation d'interaction avec le site. Aussi, elle n'utilise pas de critères prédéterminés et s'apparente davantage aux méthodes centrées sur les usagers, mais sans non plus chercher à construire une situation de navigation artificielle. Au contraire, elle a pour visée de saisir l'usage d'un site web à un instant, comme un cliché du site qui permettrait de révéler les pratiques de l'utilisateur. Aucune compétence n'est demandée à l'évaluateur si ce n'est d'être un usager du site web à évaluer. Nous entendons la notion d'utilisateur au sens de Breton et Proulx, l'usage nécessite que l'utilisateur s'inscrive « dans un processus d'appropriation de la technologie qui renvoie à la question des moyens mobilisés par l'acteur pour dépasser les contraintes de l'objet et accomplir son projet » (Breton & Proulx, 2002, p. 272).

Grille qualitative pour l'évaluation des sites web

Dans notre démarche, l'acte d'évaluation prend comme point d'entrée l'interaction entre l'utilisateur et le dispositif. Aussi, nous avons élaboré une grille méthodologique issue de l'analyse qualitative sémiotique situationnelle pour accompagner l'utilisateur-évaluateur qui, tel que défini précédemment, ne dispose pas des connaissances et de l'expérience d'un chercheur qualitatif.

Une grille issue de la méthode qualitative sémiotique situationnelle

Nous partons de la méthode sémiotique situationnelle développée par Alex Mucchielli (2005, 2008) qui propose de décomposer toute situation de communication en sept cadres :

- **Le cadre des normes ou cadre culturel** s'intéresse aux règles collectivement partagées qui peuvent être implicites ou explicites.

- **Le cadre des positionnements** correspond aux positions sociales, aux places, aux statuts, aux rôles des acteurs entre eux.
- **Le cadre identitaire ou cadre des enjeux** est défini par les intentions, les projets ou les enjeux qui vont motiver les acteurs dans la situation.
- **Le cadre de la qualité des relations ou cadre relationnel social immédiat** concerne les règles intersubjectives qui participent à la relation entre les acteurs, à l'ambiance des échanges dans la situation.
- **Le cadre temporel** comprend les communications antérieures à la situation, le contexte historique, le rapport entre le passé, le présent et le futur.
- **Le cadre spatial** nous renseigne sur le lieu et sa disposition, l'espace, la géographie de l'échange.
- **Le cadre physico-sensoriel** est relatif aux perceptions des cinq sens (ouïe, vue, odorat, toucher, goût), aux éléments sensoriels tels que les émotions.

Pour saisir le sens global qui émerge d'une situation de communication du point de vue d'un « acteur-en-situation », le chercheur reconstruit la dynamique entre ces différents cadres, tous présents, mais impliqués et agencés différemment selon les situations.

Une grille découpée en niveaux situationnels

Nous croisons aux sept cadres de la situation, trois niveaux situationnels : un niveau micro, un niveau méso et un niveau macro. Ce découpage correspond à notre volonté de comprendre la situation selon différents cadrages, mais cherche aussi à aider l'évaluateur novice qui peut être confronté à des problématiques de granularité. Par exemple, le cadre de la qualité des relations correspond-il à la relation de l'utilisateur avec le site web ou avec les autres usagers? Les trois niveaux de signification permettent de balayer l'ensemble des différents éléments qui peuvent prendre de l'importance dans les sept cadres de la situation.

Dans la recherche en Sciences humaines et sociales, certains chercheurs qui étudient les TIC se sont également intéressés à la définition des niveaux micro/méso/macro. Par exemple, en sciences de l'éducation, Viens (2003) définit le niveau micro comme celui du dispositif, le méso comme celui de l'institution dans lequel s'insère le dispositif et le macro-niveau comme le niveau sociétal au sens large. Jacquinet et Choplin (2002) décrivent, quant à eux, le micro-niveau comme celui qui renvoie aux aspects motivationnels cognitifs et affectifs des acteurs. Le méso-niveau relève du niveau social, autrement dit des relations entre les acteurs. Le macro-niveau étudie le monde

social dans lequel s'insère la technologie. Dans le cadre de notre étude, nous définissons ainsi nos niveaux :

- **Le niveau micro-individuel** : Interaction de l'utilisateur avec les différentes pages du site web. Nous nous intéressons ici à l'interaction entre l'utilisateur et le dispositif d'un point de vue individuel, c'est à dire aux propositions d'action faites par le site web. Dans les grilles d'évaluation classiques, ce niveau est largement représenté, il correspond principalement aux éléments de l'interface et à l'ergonomie cognitive. L'utilisateur se demande alors : « Que puis-je faire sur ce site web? De quelle manière? »
- **Le niveau méso-social** : Interaction de l'utilisateur avec les acteurs présents et représentés par et sur le site web (l'organisation et les autres usagers). Nous retrouvons ici des éléments liés à l'environnement du site web et aux ressources de l'utilisateur pour s'imprégner des valeurs de l'organisation, mais aussi à l'interaction avec les autres usagers du site web. L'utilisateur se questionne sur ces problématiques : « Comment le site web s'adresse-t-il à moi? Comment m'intègre-t-il? Quelles possibilités me donne-t-il pour entrer en contact avec les autres usagers? »
- **Le niveau macro-culturel** : Interaction de l'utilisateur avec la culture du site web. Les éléments de ce niveau font écho aux représentations sociales, aux valeurs et normes, aux influences actuelles, aux phénomènes de masse. Nous cherchons ici à comprendre les possibilités d'action avec les communautés d'appartenance du site web. L'utilisateur répond alors à la question : « Comment le site web me donne-t-il la possibilité de découvrir et de communiquer avec la communauté du site web? »

Ces niveaux nous permettent de découper la situation analysée, et pour chaque niveau, de nous référer à un questionnement particulier. Nous les considérons comme une aide méthodologique car ils ont l'avantage de mettre en relief les différentes dimensions d'une même situation. Autrement dit, même si les émergences ne se manifestent pas de manière identique à différents niveaux, leurs significations sont généralement en résonance.

Utilisation de la grille qualitative des sites web

Le chercheur qualitatif expérimenté qui maîtrise la méthode sémiotique situationnelle dispose des capacités d'analyse nécessaires pour mener une évaluation de site web grâce à cette méthode sans encombre. Novice, l'utilisateur-évaluateur, va quant à lui se confronter inévitablement à des questionnements quant au classement des éléments pertinents. Nous avons donc repéré les grandes questions que nous nous posons, en principe, cadre par cadre, en

détaillant également chaque cadre sur les trois niveaux. Ainsi, l'évaluation qualitative devient accessible à un usager ne disposant pas de compétence en recherche qualitative, ni de connaissance en sémiotique situationnelle. Cette grille a été explicitée dans une précédente communication à laquelle nous vous renvoyons (Heid & Méliani, 2010), car nous ne pouvons dans le cadre limité de cet article la présenter à nouveau.

Renseigner la grille

Dans une démarche universitaire qualitative, le chercheur doit être suffisamment acculturé pour comprendre le sens des phénomènes observés, tout en étant capable de se distancier pour remarquer les phénomènes qui deviennent signifiants parmi la totalité des données recueillies. Aussi, nous partons du principe que l'évaluation doit être réalisée par un usager du site web étudié, acculturé. Accompagné de la grille méthodologique, cet usager en même temps qu'il navigue sur le site, va devenir l'utilisateur-évaluateur du site web en renseignant les différents cadres situationnels tels qu'il les perçoit dans son interaction avec le site. L'utilisateur commence donc par répondre aux différentes questions de la grille qui doivent davantage être perçues comme des déclencheurs que comme un questionnaire exhaustif à remplir intégralement.

À titre d'exemple, voici les questions posées à l'utilisateur dans le cadre identitaire :

- Au niveau micro-individuel : Quels sont les éléments d'identification de l'entité sociale? Vers quelle(s) activité(s) suis-je incité à me diriger?
- Au niveau méso-social : Quelles sont les fonctions, les finalités, les enjeux du site? Qu'est-ce que je cherche à faire sur ce site web? Par quelles rubriques suis-je interpellé?
- Au niveau macro-culturel : Quelle est la communauté de référence de ce site web?

Le dispositif de collecte des données, en recherche qualitative, vise à aller en profondeur dans la compréhension des phénomènes étudiés. Ainsi, plus la méthode de recueil des données est directive et interventionniste, plus elle conserve le chercheur à la surface et empêche de dépasser les cadres connus. À première vue, la grille proposée semble très dirigée puisque l'évaluateur remplit chaque case, ligne par ligne et colonne après colonne. Or, dès la première pratique, on se rend vite compte qu'elle doit être considérée comme un guide pour l'évaluateur qui reste toutefois libre d'insister sur les points importants et de ne pas soulever ceux qui ne lui paraissent pas signifiants. Ainsi, il relève ce qui fait sens pour lui. Utilisée comme un projecteur qui met

en lumière l'usage, la grille permet de cadrer sur la situation d'interaction entre l'utilisateur et le site web, et d'explorer toutes les dimensions de cette situation.

Les différentes questions ont pour fonction principale de mettre en perspective les pratiques de l'utilisateur et de lui permettre de les verbaliser. En lisant ces questions, l'utilisateur, relève les cadres et niveaux qui font sens pour lui, dans son interaction avec ce site web en particulier. Dans le même temps, il appuie les différents points significatifs relevés en indiquant les éléments pertinents qui lui permettent de justifier ses propos. Ainsi, l'utilisateur-évaluateur repère les éléments concrets du site web qui l'orientent dans son interaction avec le dispositif socio-numérique et l'amènent à définir, dans l'action, sa relation avec celui-ci. Soulignons que des éléments pertinents correspondant à des cadres et/ou niveaux différents peuvent participer ensemble à la construction d'une même signification. Nous proposons à l'utilisateur-évaluateur de renseigner la grille qualitative, en indiquant d'abord les différentes significations qui émergent au regard des questions pour ensuite repérer dans le site web les éléments concrets qui lui permettent d'appuyer ses propos.

Rassembler les différentes significations autour de formes globales significatives et formuler des préconisations

Pour aboutir à une compréhension globale du phénomène, dans notre cas à la formulation d'une évaluation de site web, l'utilisateur-évaluateur croise ensuite les significations en comparant celles repérées dans un cadre avec celles repérées dans d'autres cadres, et ce à différents niveaux. Ces croisements lui permettent de dégager quelques formes globales significatives. Ces formes globales sont les idées à retenir de l'activité d'évaluation. Il commente alors tour à tour chaque forme globale en basant son argumentation sur les significations repérées précédemment dans le tableau et en les justifiant éventuellement, pour rappel, par une sélection d'éléments pertinents.

L'évaluateur est ici amené à émettre des préconisations dans le but d'améliorer le site web. C'est en détaillant les différentes formes globales significatives qu'il aura l'occasion d'apercevoir des paradoxes ou des incohérences, et qu'il s'attachera à noter afin d'anticiper cette étape. Pour formuler ses conseils, l'évaluateur compare les formes globales significatives dégagées avec les significations repérées dans la grille. Lorsqu'une signification et les éléments qui en dépendent ne sont pas cohérents avec la forme globale dégagée, il lui suffit de modifier les éléments relevant du cadre et du niveau correspondants.

Application au site web de l'ARQ

Nous proposons maintenant d'appliquer notre méthode d'évaluation au site web de l'Association pour la recherche qualitative.

Le site web de l'ARQ

Le site web de l'ARQ¹ créé par l'association québécoise, représente un espace d'importance majeure pour les adeptes de la recherche qualitative dans toute la francophonie en proposant une revue en ligne, des informations sur les colloques à venir, des appels à communication, etc.

Le responsable du site web, nous a fait parvenir son dernier rapport, présenté à l'assemblée générale en octobre 2011. Il relève que le site rencontre un franc succès et une tendance à la hausse en 2010-2011 comme en témoignent les statistiques de la Figure 1.

Le site web a par exemple été consulté 6800 fois en mai 2011. La grande majorité des requêtes s'est faite directement à l'aide de son adresse url et les autres à partir de recherches sur Google. Par ailleurs, notons que ces requêtes sont issues de l'ensemble de la francophonie : Québec, France, Maroc, Belgique, Suisse, etc.

Évaluation qualitative du site web de l'ARQ

Venons-en tout de suite aux résultats promulgués à travers notre grille qualitative d'analyse de site web. Précisons en premier lieu que nous nous considérons comme deux usagers du site, dans la mesure où nous le consultons souvent en tant que chercheuses intéressées par les méthodes qualitatives. L'objectif global d'évaluation formulé est celui d'une possible amélioration du site web.

Nous avons ainsi toutes les deux mené cette tâche d'analyse qualitative séparément en répondant aux questions de la grille niveau par niveau et cadre par cadre. Nous avons ensuite rassemblé les différentes significations mises en évidence autour de formes globales significatives et formulé des préconisations.

Nous faisons le choix de ne pas publier la grille complétée qui s'avère très longue, pour des raisons de lisibilité. Aussi, nous nous centrons sur les formes globales significatives qui émergent des analyses. Pour chacune d'entre elles, nous relevons quelques éléments pertinents qui viennent la soutenir et nous proposons des améliorations possibles aux vues des incohérences relevées, pour répondre aux objectifs visés.

Site web associatif basique réalisé avec peu de moyens

Les éléments pertinents de la grille qui viennent confirmer cette première forme globale sont par exemple la simplicité de navigation qui se révèle être plutôt classique et ergonomique. Nous relevons aussi que le site présente beaucoup de rédactionnel et que le style d'écriture correspond davantage à un support papier qui aurait été transféré sous format numérique, sans travail de réécriture. Notons aussi que le menu se répète d'une page à l'autre, et que seul

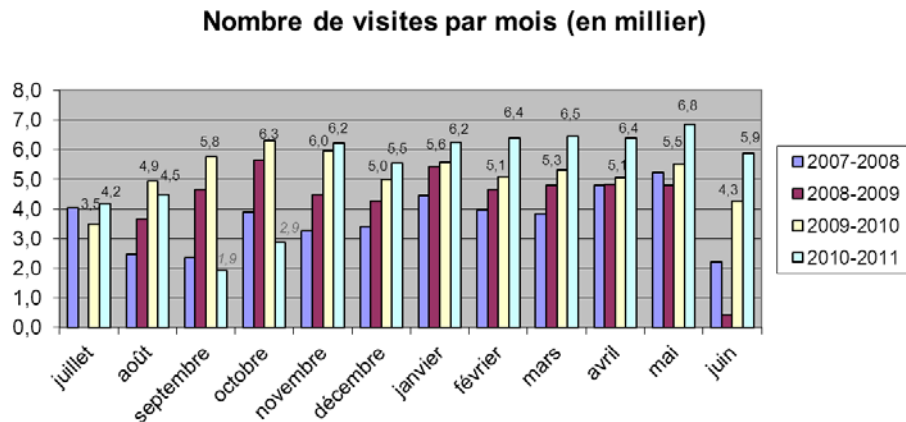


Figure 1. Évolution du nombre de visiteurs du site web de l'ARQ de 2007 à 2011².

le contenu présent sur la droite du site web change. Finalement, ces éléments normatifs correspondent à ceux d'un site web basique.

Incohérences et propositions d'amélioration :

- La présentation du menu n'est pas pertinente, elle conduit à un problème d'équilibre entre la surface utilisée et l'espace disponible dans la page écran, d'où une perte de place considérable pour la partie dédiée au contenu de la page.
- Nous nous posons également la question de l'utilité du halo sur la partie menu et de l'animation en forme de vague dans la partie supérieure.
- Alors que les liens sont indiqués en couleur orange, nous remarquons que certains titres, qui n'amènent pas sur des liens, sont également présentés en orange.

Ainsi, pour une meilleure lisibilité, il conviendrait de créer un menu moins volumineux pour libérer de l'espace dédié au contenu, de limiter l'usage de la couleur orange aux mots qui ont une fonction de lien hypertexte et de se poser la question de la cohérence entre les éléments graphiques choisis, la mise en page et le contenu du site.

Site web à visée informative s'adressant à une communauté

Ce site a une fonction informative, c'est un site vitrine qui présente les actualités de l'association, de la recherche qualitative et qui donne accès à une revue en ligne. La recherche qualitative n'est nulle part définie que ce soit dans

la partie historique comme dans la partie présentation. Le public est donc positionné comme averti. Le cadre identitaire est clair et identifiable.

Incohérences et propositions d'amélioration :

- L'internaute est positionné comme faisant partie d'un public averti et soudé qui partage le même système de pertinence, il s'attend donc à pouvoir tisser ou renforcer des liens avec les membres de cette communauté. Il y a une mise à distance dans la qualité des relations qui pourrait être améliorée par la mise en place d'outils permettant par exemple l'échange entre membres ou des liens externes vers l'activité des membres.
- Aussi, une partie du site web propose aux chercheurs de soumettre des liens d'intérêt utiles dans le cadre de travaux de recherche qualitative, via un formulaire « suggestion d'ajout ». Cette initiative peut permettre de renforcer les liens entre les membres. Cependant cette prescription d'usage suit les logiques du web social et participatif de type web 2.0, et ne semble pas compatible avec une forme basique d'un site web 1.0. Nous relevons une incohérence entre cet usage proposé et la forme du site web qui s'adresse à une communauté, mais n'est pas conçu dans une logique participative. Il pourrait par contre, comme cela est proposé pour les membres du sous-groupe « Réseau International (RIFReQ) », intégrer un lien vers une page de l'ARQ extérieure au site, créée sur un réseau social du type « Facebook », « Twitter » ou « LinkedIn » permettant aux usagers d'échanger entre eux.

Site garant de sérieux délivrant des informations fiables

Cette forme globale qui indique que le site web regroupe des informations fiables et reconnues dans la recherche qualitative est soutenue par des éléments pertinents provenant de l'ensemble des cadres. Dans le cadre physico-sensoriel, par exemple, les couleurs bleue, orange et blanche représentent le sérieux, le dynamisme et l'équilibre. Notons également dans le cadre spatial que la densité et le contenu des pages témoignent de l'activité régulière de l'association.

Incohérences et propositions d'amélioration :

- Les seules incohérences relèvent du cadre temporel. On remarque effectivement que certaines informations sont mises à jour tardivement, notamment dans la partie « Quoi de neuf? », « Colloques » ou « Mot de la présidence ».

Deux rubriques se démarquent : « Quoi de neuf? » et « Revue Recherches qualitatives »

L'intitulé « Quoi de neuf » sur la page d'accueil apparaît comme important, il concerne les appels à communication, les prix, les nouvelles de l'association, etc. Il en est de même pour la rubrique « Revue *Recherches qualitatives* » qui se distingue sur les plans physico-sensoriel et spatial. Ainsi, la couleur principale de la page devient bleue, alors qu'elle est orange sur les autres rubriques, et un menu différent apparaît. Il permet de naviguer dans les différentes éditions et numéros de la revue. L'utilisateur a la sensation d'être redirigé vers un site web complémentaire, mais différent.

Incohérences et propositions d'amélioration :

- L'importance de la revue n'est pas en cohérence avec sa place dans le menu principal. En parcourant le menu, l'internaute s'attend à consulter différentes rubriques de même ordre d'un point de vue normatif, même longueur de textes, contenu sur la droite, navigation avec l'ascenseur. Le lien vers la revue ne se distingue pas des autres d'un point de vue physico-sensoriel. Pour une meilleure visibilité, les rubriques pourraient être présentées par ordre décroissant d'importance. Ainsi la revue apparaîtrait directement après « Accueil ». En vue de distinguer plus franchement l'espace de la revue, il est également possible d'envisager un lien qui se démarquerait du reste du menu.
- De plus, dans le menu de la revue, la dernière rubrique propose de revenir au menu principal du site web de l'ARQ. Ce lien se distingue des autres rubriques par la couleur orange. Il serait cohérent de faire de même pour la revue dans le menu principal, tout en veillant au positionnement du lien qui doit être visible et facilement accessible pour l'utilisateur, on ne pourrait pas envisager de le placer en bas du menu beaucoup trop dense.

Différentes possibilités d'utilisation de la grille

L'analyse du site web de l'ARQ nous a permis de relever les grandes formes globales du site et ainsi de noter des incohérences pouvant mener à des améliorations. La grille peut néanmoins être utilisée de différentes façons en fonction des objectifs d'évaluation. L'objectif peut être formulé de manière générale comme visant à l'amélioration du site web, ou suivre des objectifs plus spécifiques sur lesquels l'utilisateur-évaluateur devra alors focaliser son attention. Il s'agit par exemple de rendre la forme plus lisible, d'alléger le contenu, d'intégrer des éléments collaboratifs, etc.

Selon différents paramètres relatifs à l'objectif de l'évaluation et aux moyens mis en œuvre, plusieurs cas de figures sont envisageables :

1. Dans un premier cas, l'utilisateur-évaluateur conduit l'évaluation aidé de la grille. Il repère la plupart des usages normés, avec la possibilité de déceler des usages décalés, pour dégager des thèmes d'entretiens semi-dirigés pertinents lors desquels il pourra vérifier ou compléter ses données. Investi dans son rôle, il repère les usages qu'il a développés avec le site et aidé de la grille, il le parcourt comme s'il le découvrait pour voir si d'autres manières de faire étaient possibles. Ainsi, la grille lui donne aussi à voir des pratiques permises mais non mises en œuvre dans son usage. Afin de confirmer les résultats par saturation, l'évaluation peut être accomplie par plusieurs utilisateurs-évaluateurs. Dans ce cas, chacun procède d'abord séparément à l'évaluation et une mise en commun des résultats permet ensuite de finaliser l'analyse. Remarquons ici que le concepteur du site web, trop impliqué dans sa situation de conception, ne peut pas faire partie des évaluateurs.
2. Dans un deuxième cas, imaginons que l'évaluateur du site web commence par poser les objectifs initiaux de conception (« Ce site web vise à... »). Ce dernier soumet ensuite la grille à des utilisateurs du site web qui la remplissent individuellement. Précisons qu'en recherche qualitative, on estime souvent que plus un échantillon est petit et traité dans le détail, plus il devrait permettre d'entrer en profondeur dans l'analyse. Ainsi, un faible échantillon d'utilisateurs devrait suffire pour relever des informations pertinentes. L'évaluateur rassemble et compare les différentes grilles au fur et à mesure, et poursuit son recueil de données jusqu'à ce qu'il atteigne un seuil de saturation. Ces résultats lui permettent de repérer les usages normés du site web. Les prescriptions d'action du site web peuvent être explicitement affichées par le site « connectez-vous » par exemple, mais aussi relever de propositions implicites. Par exemple, la première rubrique du menu apparaît bien souvent pour l'utilisateur comme principale, le site ne lui indique pas directement cette information mais la mise en forme le suggère. Dans ce cas, l'évaluateur conduit entièrement l'évaluation mais prend appui sur des données issues des utilisateurs. Cela lui permet de rendre intelligibles les conduites des utilisateurs et de ne pas fonder l'évaluation uniquement sur sa propre perception. Il pourra finalement comparer les grandes formes globales qui ressortent des grilles avec les objectifs de conception pour apprécier la cohérence de ces données, et ensuite proposer des préconisations en vue de l'amélioration du dispositif.

3. Dans un troisième cas de figure, l'évaluateur soumet la grille à un petit nombre d'utilisateurs pour mettre en évidence les prescriptions d'action qu'ils repèrent et celles qu'ils ne relèvent pas. Il suit les mêmes étapes que dans le cas précédent, mais approfondit ensuite ses premiers résultats par des « tests utilisateurs » et des observations en situation d'usage du dispositif auprès des usagers qui ont au préalable rempli la grille. Ainsi il est possible d'accéder aux pratiques de détournements des usagers (Akrich, 1993), déviantes du cadre de conception et observables uniquement en situation d'usage du dispositif.

Conclusion

Nous sommes parties du constat que les diverses grilles d'évaluation ne permettent pas de faire interagir entre eux les éléments qui composent un site web. Notre grille méthodologique cherche à relever les incohérences en tenant compte de l'interaction entre les différents éléments du site. Nous avons relevé par exemple que le graphisme doit être adapté aux usages proposés. Cette méthode ancre l'évaluation dans une démarche qualitative, « une démarche discursive et signifiante de reformulation, d'explicitation ou de théorisation d'un témoignage, d'une expérience ou d'un phénomène » (Paillé, 1996, p. 180). Elle permet de sortir des carcans de l'évaluation souvent dictée par des logiques quantitatives. Ici,

logique essentielle à l'œuvre participe de la découverte ou de la construction de sens. Les mots, qui sont souvent le support sur lequel travaille l'analyste, ne sont jamais analysés que par d'autres mots, sans qu'il y ait passage par une opération numérique. Le résultat n'est jamais une proportion ou une quantité; c'est une qualité, une dimension, une extension, une conceptualisation de l'objet (Paillé, 1996, p. 180).

Ainsi, cette grille est une aide pour l'utilisateur-évaluateur qui cherche à faire surgir le sens.

Selon son utilisation, elle permet d'identifier les usages conformes, ou normés d'après Jacques Perriault (1989), lorsque l'utilisateur répond à des propositions explicitement formulées par le site web, et également de déceler des usages prescrits implicitement. L'évaluateur peut ensuite finaliser son recueil de données par des observations en situation d'usage et « des tests utilisateur » pour mettre en évidence les détournements. Les conclusions promulguées en fin d'analyse mettent en évidence les incohérences éventuelles d'un site web en vue d'une refonte ou pour dégager les axes d'un entretien dans l'objectif de compléter les premiers résultats obtenus auprès d'utilisateurs. Dans une autre optique, notre grille peut aussi être employée comme une base de

conception d'un site web. Le niveau macro résultant des significations combinées des deux niveaux précédents, le concepteur commencera par définir ce niveau puis descendra au niveau méso et micro, en leur attribuant des éléments pertinents cohérents.

Notes

¹ Site de l'ARQ disponible sur : www.recherche-qualitative.qc.ca (consulté le 15 novembre 2012).

² Rapport du webmestre présenté à l'assemblée générale de l'ARQ le 28 octobre 2011.

Références

- Akrich, M. (1993). Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. Dans M. Akkrich, M. Callon, & B. Latour (Éds), *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs* (pp. 253-265). Paris : Presses de l'école des Mines.
- Auziol, E., & Brunel, J. (2005). *Pour une approche communicationnelle et intentionnelle de l'évaluation des objets multimédias*. Actes du colloque international de l'IFSI : Penser la société de l'information, Tunis.
- Bardini, T. (1996). Changement et réseaux socio-techniques : de l'inscription à l'affordance. *Réseaux*, 76, 125-151.
- Breton, P., & Proulx, S. (2002). *L'explosion de la communication à l'aube du 21^e siècle*. Paris : La Découverte.
- Heïd, M.-C. (2012, Octobre). *Formes d'engagement des usagers sur les sites web de journalisme participatif*. Actes du colloque EUTIC Publics et pratiques médiatiques, Metz.
- Heïd, M.-C., & Méliani, V. (2010, Avril). *Modéliser des phénomènes complexes : le cas d'un site web de journalisme participatif*. Actes du 2^e colloque international francophone sur la complexité, Lille. Repéré à <http://www.trigone.univ-lille1.fr/complexite2010/actes/Heid.pdf>
- Hutchby, I. (2001). Technologies, texts and affordances. *Sociology*, 35, 441-456.
- Jacquinet, G., & Choplin, H. (2002). La démarche dispositif au risque de l'innovation. *Éducation permanente, les TIC au service des nouveaux dispositifs de formation*, 152, 185-199.

- Méliani, V., & Heïd M.-C. (2009, Juin). *La sémiotique situationnelle appliquée à l'analyse de sites web*. Actes du 2^e colloque international francophone sur les méthodes qualitatives, « Enjeux et stratégies », Lille. Repéré à <http://www.trigone.univ-lille1.fr/cifmq2009/data/CIFMQ%202009%20meliani%20heid.pdf>
- Mucchielli, A. (2005). *Approche par la contextualisation*. Paris : Armand Colin.
- Mucchielli, A. (2008). *Manuel de sémiotique situationnelle pour l'interprétation des conduites et des communications*. Montpellier : Le Moine Copiste.
- Paillé, P. (1996). Qualitative (analyse). Dans A. Mucchielli (Éd.), *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales* (pp. 180-182). Paris : Armand Colin.
- Peeters, H., & Charlier, P. (1999). Contributions à une théorie du dispositif. *Hermès*, 25, 15-23. Repéré à <http://documents.irevues.inist.fr/handle/2042/14700>
- Perriault, J. (1989). *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*. Paris : Flammarion.
- Viens, J. (2003, Mai). *An action-instruction-research framework : towards a systemic evaluation of factors influencing the adoption of innovative pedagogy with ICT*. ICT for All, International Research Training Centre UNESCO/IIP, Kiev, Ukraine.

Marie-Caroline Heïd est Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication à l'ITIC, Université Montpellier 3. Sa thèse, soutenue en 2011, porte sur les nouvelles pratiques journalistiques en ligne. Depuis, ses recherches s'orientent, en continuité avec la thèse, vers l'analyse qualitative de dispositifs numériques innovants, en ouvrant le champ à d'autres problématiques que le journalisme, comme la communication des organisations, ou le domaine de l'enseignement universitaire.

Valérie Méliani est Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication à l'ITIC, Université Montpellier 3. Après avoir soutenu une thèse sur les interactions des publics de l'art numérique avec des installations numériques et des sites web de type net art, ses recherches concernent plus largement les dispositifs, numériques ou non, dans le domaine artistique et culturel. Mettant en œuvre une démarche de recherche qualitative, elle s'intéresse aux processus de création, de médiation et de médiatisation.