

Le Test-Evaluateur : une méthode qualitative d'évaluation des sites du web par l'analyse des situations d'usages

Jean BRUNEL *

La méthode que je propose sous l'appellation "test-évaluateur" est issue de mes recherches dans le cadre de la préparation d'un doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication.

Elle puise ses origines dans les travaux de Jacob Nielsen sur les tests d'utilisabilité et s'inscrit dans un programme de recherche sur l'évaluation du multimédia mené par Eric Auziol au sein du Centre d'Etude et de Recherche en Information et Communication de Montpellier. Inscrite dans une approche constructiviste et qualitative en sciences humaines, cette méthode opère un glissement de la problématique évaluative de l'objet vers la situation d'usages de cet objet. Pour nous, l'évaluation d'un site de l'Internet ne peut pas s'arrêter à l'analyse de statistiques de consultations des pages web ou à une approche simplement centrée sur l'outil technique mais doit prendre en compte le couple qui se forme dans la situation de navigation : utilisateur-site web. C'est en partant de ce principe de base que nous travaillons sur une méthode qui considère la situation d'usages comme porte d'entrée à une évaluation permettant d'aboutir à l'amélioration et l'enrichissement de la chose évaluée. Dans cette optique, l'évaluation n'est donc pas appréhender comme une sanction ou un jugement mais comme un processus de compréhension.

Puisant ces fondements théoriques dans l'ethnométhodologie et l'interactionnisme symbolique, notamment pour la place que font ces deux "nouvelles sociologies" à l'acteur en tant que sujet, aux procédures qu'il met en œuvre dans les situations et à ses activités pratiques, l'originalité de cette méthode repose sur l'observation du parcours de navigation de l'internaute et sur ses commentaires sur ses choix, ses attentes et ses objectifs afin de pouvoir dégager les intentions de chacun des acteurs de la situation : le site Internet, en tant qu'objet intentionnel et l'internaute, en tant que sujet porteur d'un projet et d'intentions spécifiques.

L'analyse de la situation que nous menons est alors une analyse de la confrontation des intentions entre l'objet, porteurs d'intentions qui s'expriment dans l'interaction, et le sujet, dont les intentions ne sont pas seulement ce qu'il est capable d'énoncer mais ce qui se peut se lire dans ses actes (Auziol, 1996). Nous reviendrons à la fin de notre communication sur cette analyse. Dans un premier temps, nous allons présenter la méthode du test-évaluateur pour la phase de recueil de données.

1. LA METHODE DU TEST-EVALUATEUR

La particularité du test-évaluateur est d'arriver à obtenir de l'internaute une explicitation de ses actions pendant le temps de la navigation. Afin d'aboutir à cet objectif essentiel dans notre démarche, nous avons mis en place un protocole particulier qui s'appuie notamment sur les travaux de Pierre Vermersch autour de l'entretien d'explicitation. Vermersch, avec son groupe de recherche sur l'entretien d'explicitation, a développé un type d'entretien, à usage pédagogique, qui permet à un formateur d'obtenir du formé la verbalisation de son parcours de réflexion et ainsi, d'accéder aux opérations mentales du sujet. L'objectif instauré à l'entretien d'explicitation est alors de "viser la description de l'action telle qu'elle a été effectivement mise en œuvre dans la tâche réalisée (Vermersch, 1997). Nous avons convoqué ses concepts et ses pratiques dans notre champ de recherche en effectuant quelques

* doctorant SIC, CERIC – Montpellier III.

modifications pour actualiser les apports de Vermersch à une démarche d'évaluation du multimédia. Partant de ses travaux, le protocole que nous avons conceptualisé se décompose en deux temps principaux : la phase introductive et la phase de navigation-verbalisation.

1.1 La phase introductive du test-évaluateur

La phase introductive comprend le temps de la négociation du contrat de communication et le temps de la mise en lumière du projet de navigation. Comme dans toute démarche d'enquête en sciences humaines, les termes d'un contrat de communication seront posés au début du test-évaluateur. Ils préciseront, oralement, l'investissement de chaque acteur dans la situation. L'internaute-interviewé devra s'investir pleinement dans son rôle et accepter comme préalable de commenter sa navigation pendant qu'il l'effectue. En contre-partie, parce que ce type d'entretien nous fait pénétrer dans l'intimité psychique du sujet, l'intervieweur devra négocier ses interventions et accepter les limites posées par l'utilisateur tant qu'elles ne dérogent pas à la règle préalablement convenue. Ainsi, l'intervieweur et l'interviewé adhèrent personnellement à la situation d'échange sur une base relationnelle marquée par la confiance réciproque. De plus, l'intervieweur gardera à l'esprit que le contrat de communication n'est jamais définitivement acquis et qu'il peut le renouveler si nécessaire au cours de l'entretien. Une fois ce contrat de communication établi, l'intervieweur et l'internaute définiront un scénario de navigation s'appuyant sur le projet de l'internaute. En accord avec Alex Mucchielli, nous considérons que "l'acteur social est porteur d'un (ou de plusieurs) projet(s) qui détermine(nt) (...) une orientation des actions et des conduites envers le monde (Mucchielli, 1998)." Dans cette phase introductive, l'intervieweur clarifiera, à l'aide d'un jeu de questions-réponses, le projet de navigation de l'internaute. Cette verbalisation permet de mettre en lumière les intentions formalisables de l'internaute, avant la navigation. En fin de cette phase introductive, l'intervieweur reformule le projet qui devient le scénario de navigation pour la phase du test-évaluateur.

1.2 La phase de navigation et d'explicitation

La phase de navigation-explicitation est la phase durant laquelle, comme son nom l'indique, l'internaute naviguera sur le site web et commentera sa navigation, ses choix et ses attentes par rapport au site. C'est principalement dans cette phase du test-évaluateur que les apports de l'entretien d'explicitation ont été les plus importants et les plus pertinents. Il convient de noter à ce moment de la présentation la différence fondamentale entre l'entretien d'explicitation tel qu'il nous est proposé par Vermersch dans son ouvrage et l'actualisation que nous en faisons dans le cadre de nos recherches. Dans la démarche pédagogique de Vermersch, la verbalisation de l'action intervient une fois l'action réalisée. En illustrant cela par un exemple, nous pouvons dire qu'un élève qui réalise un exercice de mathématiques devra verbaliser, une fois cet exercice terminé, la démarche qui lui permet d'obtenir le résultat trouvé. Ce travail demande alors pour l'élève un effort de mémoire pour se resituer dans le temps de l'action, ici l'exercice de mathématiques.

Dans notre méthode, la problématique est légèrement différente puisque nous concevons la verbalisation et la navigation dans une même phase. Ainsi, il est demandé à l'internaute d'explicitation sa navigation pendant qu'il la mène. Ceci libère l'internaute du travail de mémoire et de la nécessité de construire mentalement le contexte existant au moment de l'action. Cependant, malgré cette distinction entre les deux approches, nous pensons pertinents de faire appel à l'entretien d'explicitation et principalement aux dimensions du discours et au questionnement d'élucidation.

Le premier apport notionnel de Vermersch à notre recherche est le découpage du discours en cinq dimensions. Ce découpage du discours s'articule autour de deux axes : l'axe vertical des rapports de complémentarité et de concurrence ; l'axe horizontal des rapports

théoriques et pratiques. Si nous avons conservé ce découpage, la présentation que nous en faisons est tributaire de l'adaptation à notre méthode d'évaluation.

Sur l'axe vertical, se situe la dimension contextuelle du discours. Sous cette appellation sont regroupées tous les discours faisant référence à l'action. Il s'agit de définir l'action dans le temps, l'espace, son rapport aux institutions et aux autres acteurs. L'interviewé fait appel à ses connaissances contextuelles pour clarifier ses choix de navigation. Il ne commentera pas directement ses choix et ses actions mais dissertera sur l'environnement du site web. En utilisant cette stratégie, l'internaute pourra tenter de ne pas trop s'impliquer dans son discours en évitant de parler de lui et de ses choix. Le travail sera alors de rattacher ce commentaire sur les contextes avec les actions menées dans la navigation.

L'autre composante de l'axe vertical est la dimension évaluative du discours. En effet, il est fréquent dans une démarche d'explicitation que l'interviewé débute par un jugement sur le site web. Son discours est alors marqué par les commentaires subjectifs, les opinions et les croyances. A la différence de la dimension contextuelle du discours, la subjectivité et la critique sont présentes dans cette dimension. Le fait que l'internaute inscrive son discours dans cette dimension est souvent révélateur d'une mauvaise compréhension de la méthode du test-évaluateur. L'internaute pense qu'il doit donner son sentiment sur la conception du site web, ce qu'il pense de la charte graphique ou de l'ergonomie. Il fait sa propre évaluation du site selon ses critères propres mais ne répond pas à la demande d'une telle démarche : naviguer et verbaliser ses choix et attentes. L'intervieweur devra donc recentrer le discours autour des actions menées et de leurs justifications car, si le discours évaluatif peut être intéressant, il n'est pas celui visé par une telle méthode d'évaluation.

Sur l'axe horizontal se trouve la dimension déclarative du discours. Elle englobe les savoirs théoriques, les consignes et les règlements. Dans le cas qui nous occupe, il s'agira pour l'internaute de faire référence aux principes théoriques de navigation ou à ses connaissances des modes de conception du multimédia sans faire de corrélation avec les actions pratiques qui sont les siennes pendant la navigation. Le point de vue donné par l'interviewé est un point de vue abstrait. L'intervieweur devra alors focaliser le discours sur des données concrètes et les actions effectives pour ne pas se laisser enfermer dans des explications coupées de la situation empirique de navigation.

Se situe aussi sur l'axe horizontal la dimension intentionnelle du discours. Attachant une importance particulière au concept d'intention dans notre méthode évaluative, nous nous intéressons fortement à cette dimension. En accord avec Quéré (Quéré, 1993) et Bourdieu, (Bourdieu, 1980) nous pensons que la dimension intentionnelle est importante dans la description de l'action mais nous différencions la verbalisation d'une intention et l'intention telle qu'elle est reflétée par l'exécution de la tâche. Ainsi, nous rangerons dans cette dimension tout le discours sur l'intention conscientisée, telle qu'elle peut être formulée dans la phase introductive lors de la "mise en mots" du projet. Le travail de l'intervieweur sera alors de faire le lien entre le discours sur les intentions formulé au cours de la navigation et le projet de départ mais aussi d'établir une relation entre l'intention et l'action de l'internaute en le forçant à contextualiser son discours sur les procédures qu'il exécute.

Ainsi, nous arrivons à la dernière dimension du discours qui se situe à la jonction entre les deux axes : la dimension procédurale. Elle englobe les savoirs pratiques, le déroulement de l'action, les actions matérielles, mentales et matérialisées mises en œuvre. C'est la dimension qui apporte le plus de connaissances sur la réalisation effective des tâches mais, si celle a un caractère central et prépondérant dans la démarche de Vermersch, elle ne relève pas de la même pertinence pour notre méthode. En effet, étant dans une verbalisation sur l'action-en-train-de-se-dérouler, l'intervieweur connaît le déroulement de l'action car il l'observe en temps réel. Ainsi, situé le discours sur la dimension procédurale revient à un approfondissement du

discours de l'internaute pour ne pas rester dans des dimensions satellites mais établir une relation concrète entre le discours et l'action.

Ce découpage en cinq dimensions constitue une grille de lecture du discours de l'internaute pour la conduite de l'entretien qui s'appuiera sur le questionnement d'élucidation que nous allons développer maintenant.

Elucider le comportement du sujet en interaction avec le site est le but de notre démarche d'explicitation. Les questions que posent l'intervieweur et la verbalisation qu'il souhaite obtenir ont pour but d'atteindre les opérations mentales, pour comprendre les intentions du sujet, mais peu de personnes peuvent être les observateurs de leurs propres processus cognitifs. Le questionnement devra donc porter sur ce qui peut faire l'objet d'une observation de la part du sujet : ses actions. Ainsi, pour conduire cet entretien, nous utiliserons la technique du questionnement d'élucidation dans laquelle est préconisé l'abandon de toutes les questions qui viennent immédiatement à l'esprit et qui débutent par "pourquoi" pour leur préférer des questions introduites par "qu'est-ce que" ou des variantes. Deux types de questions seront utilisés par l'intervieweur : les questions d'approfondissement et les questions procédurales. Les premières, qui s'apparentent à la technique de l'entretien non directif actif, servent à "aller plus loin" en s'appuyant sur le discours de l'internaute et en le reformulant. Par le système de la reformulation interrogative, l'intervieweur engage l'internaute à préciser sa pensée et à donner le maximum d'informations sur sa navigation. Les questions procédurales portent, elles, sur l'action que vient d'accomplir l'internaute. Par une formulation selon le modèle "qu'est-ce que vous faites lorsque vous cliquez sur ce lien ?", elles visent à faire commenter par l'internaute ses actions afin d'en dégager, dans la phase d'analyse, les intentions. L'intervieweur utilise ce type de questions dans l'hypothèse où l'internaute n'explique pas spontanément la tâche qu'il vient d'accomplir.

Lors du questionnement, l'intervieweur s'adaptera à la situation de navigation et évitera, autant que faire ce peut, d'intervenir à des moments où l'internaute n'a pas une disponibilité d'esprit optimale. Ainsi, nous n'intervenons pas lorsque l'interviewé est dans une phase de lecture de la page-écran pour éviter d'amplifier le phénomène de surcharge cognitive créé par le système page-écran / nécessité de la verbalisation / dispositif d'enregistrement audiovisuel de la situation. La lecture du non-verbal et des attitudes corporelles se révèlent de bons indices pour repérer les moments opportuns d'intervention. De plus, le repérage du para et du non-verbal servira aussi dans la phase d'analyse car il peut s'avérer utile pour la compréhension des intentions mises en œuvre dans l'action.

Nous savons depuis l'Ecole de Palo Alto que "toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation" (Watzlawick et ali., 1972) et que "le contenu sera transmis sur le mode digital, alors que la relation sera de nature analogique" (ibid). De ces études nous dégagons quelques enseignements pour créer une bonne relation entre intervieweur et interviewé. Nous ne détaillerons pas ces enseignements connus de beaucoup : il s'agit notamment de mettre en adéquation ses propres rythmes et tons de voix avec celui de l'interviewé, ainsi que d'adopter des postures et gestes identiques ou encore d'émailler son discours de formules encourageantes pour l'interviewé, telle que "je vois ce que vous voulez dire", qui faciliteront le flot de paroles. De plus, la verbalisation n'étant pas un flot ininterrompu de parole et l'internaute pouvant avoir besoin de silence pour penser à ses actions à venir, l'intervieweur s'intéressera aussi aux mimiques et autres gestes qui accompagnent le silence. Bien évidemment, aucuns geste, posture ou mimique n'étant compréhensible en dehors de la situation dans laquelle ils prennent sens, nous ne nous risquons pas à donner ici des exemples précis.

En dernier point sur la présentation de la méthode du test-évaluateur, j'évoquerai rapidement le dispositif mis en place pour cette situation de navigation. S'agissant d'une évaluation de sites web par analyse de situations, le dispositif envisagé doit permettre de

rendre compte de la situation de navigation. Dans cette optique, les internautes participant au test-évaluateur doivent être des internautes utilisateurs ou potentiellement utilisateurs du site web évalué. De plus, le dispositif matériel et humain mis en œuvre doit permettre de rendre compte de tous les éléments de la situation tout en respectant la "réalité" d'une situation normale de navigation. Autant que faire ce peut, le test-évaluateur doit être conduit dans le lieu habituel de consultation d'Internet (domicile, lieu public, etc.) pour l'interviewé et le dispositif d'enregistrement devra se faire le plus discret possible. Malgré les précautions prises, il est indéniable que la situation ainsi construite n'est pas la situation de navigation que connaît l'internaute "naturellement". La présence de l'intervieweur est un élément qui travesti en effet cette situation. Nous touchons là peut-être une des limites du test-évaluateur tel que nous avons voulu le construire, tout en pensant que ce bémol est surmontable, notamment par l'analyse intentionnelle des données que nous recueillons par cette méthode originale.

2. TEST-EVALUATEUR ET ANALYSE INTENTIONNELLE

Comme nous le signalions au début de cette communication, nous centrons l'évaluation du site web autour de la notion de "confrontation d'intentions", en nous appuyant sur les travaux qu'Eric Auziol a conduit sur l'analyse intentionnelle des médias éducatifs (Auziol, 1994).

Nous avons déjà précisé que le concept d'intention est un concept qui s'applique aussi bien aux objets qu'aux hommes. La dimension intentionnelle est une dimension humaine mais c'est aussi une dimension de l'objet qui simule des comportements humains. Pour aboutir à une confrontation des intentions entre l'objet-site-web et le sujet-internaute, il convient donc de repérer les intentions portées par chacun des deux acteurs de la situation. Le test-évaluateur est l'élément central pour repérer ces intentions. Par la mise en interaction du sujet et de l'objet, il permet de les faire émerger. En effet, l'intention n'est pas simplement une donnée verbalisable par le sujet mais elle se constitue dans l'action. Par une analyse du contenu du test-évaluateur, c'est-à-dire une analyse du discours, du parcours de navigation ainsi que des éléments para et non-verbaux de la situation, nous pouvons faire émerger les intentions de l'internaute. En menant le test-évaluateur sur plusieurs internautes, les intentions repérées permettent de conceptualiser une typologie pour aboutir à la définition de plusieurs profils d'internautes. Le discours de l'internaute au moment de l'action, et notamment le discours qui s'insère dans la dimension intentionnelle, mais aussi ses actions, sont les principaux éléments qui nous donnent la possibilité de faire émerger, puis classifier, les intentions du sujet. Mais le test-évaluateur est aussi pertinent pour identifier les intentions portées par l'objet. L'objet exprimant l'intention qu'il porte en lui par l'interaction avec le sujet, le test-évaluateur, méthode interactionniste d'évaluation, répond à la nécessité d'une mise en relation et donne les éléments pour la distinction et la classification des intentions de celui-ci. Nous complétons cette analyse intentionnelle de l'objet par une description phénoménologique. Tout comme l'entretien préliminaire avec l'internaute permet de mettre à jour le projet de l'acteur avant qu'il navigue, la description phénoménologique du site web, préalablement au test-évaluateur, permet à l'intervieweur d'identifier certaines des intentions contenues par le produit multimédia. Cette description est menée selon le principe de l'époché, c'est-à-dire en mettant entre parenthèses nos connaissances intellectuelles acquises et notre savoir. C'est alors par l'effectuation, en imagination, des variations sur le site étudié que nous mettons en lumière ses intentions. De plus, une connaissance de l'histoire et du processus de conception du produit peut s'avérer utile pour lire les intentions contenues par celui-ci. A l'aide du test-évaluateur et de la description phénoménologique, l'évaluateur classifie les intentions dans le but d'obtenir une typologie des intentions du site.

La dernière partie de l'analyse intentionnelle consiste alors à confronter les intentions de l'objet et les intentions du sujet en utilisant les typologies construites dans les deux premières phases. Cette confrontation permet alors de faire émerger plusieurs situations idéales-typiques qui serviront de nœud à l'évaluation du site. Les situations idéales-typiques se répartissent sur un axe de comparaison, qui s'étend de l'opposition frontale entre les intentions du sujet et les intentions de l'objet à l'adéquation parfaite entre les intentions et les intentions de l'objet. Du placement sur l'axe s'ensuit l'évaluation du site web. L'amélioration du site web, étape complexe inhérente à l'évaluation, s'attache alors à faire se correspondre les intentions de l'objet et celles de l'internaute, afin que le site réponde aux attentes de son utilisateur. Cependant, il n'est pas exclu qu'un site ne puisse pas être porteur d'intentions nouvelles, qui ne rencontreraient pas un écho direct chez l'internaute. Tout l'art de la conception relève alors à amener l'internaute vers des pistes qu'il n'aurait pas eues "l'intention" d'explorer.

Cette méthode d'évaluation est en évolution perpétuelle puisqu'elle se construit, de façon empirique, dans nos réflexions à partir de modèles et d'avancées théoriques, et dans notre pratique du test-évaluateur. Son utilisation soulève encore maintes interrogations, notamment sur la nécessité ou non d'une verbalisation post-navigation mais les différents tests que nous avons – personnellement ou non – menés, laissent présager un développement intéressant de cette méthode et de l'analyse intentionnelle qui lui est liée. L'analyse des situations d'usages comme processus d'évaluation trouve sa justification dans la nécessité d'une décentration sur le couple site-internaute au détriment d'une simple focalisation sur un objet pris en dehors de tout contexte d'utilisation. Elle contribue à ouvrir de nouvelles pistes dans l'évaluation du multimédia et de nouveaux usages pour les sites du web.

BIBLIOGRAPHIE

AUZIOL Eric, *Le formateur et l'outil. Analyse intentionnelle des médias éducatifs*, thèse de doctorant en Sciences de l'Information et de la Communication de l'Université Montpellier III, janvier 1994.

AUZIOL Eric, "analyse intentionnelle", in Mucchielli Alex (dir.), *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Armand Colin, Paris, 1996.

BOURDIEU Pierre, *Le sens pratique*, Les éditions de minuit, Paris, 1980.

MORIN Edgar et LE MOIGNE Jean Louis, *L'intelligence de la complexité*, L'Harmattan, Paris, 2000.

MUCCHIELLI Alex, *Dictionnaires des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Armand Colin, Paris 1996.

MUCCHIELLI Alex, *Les Sciences de l'Information et de la Communication*, Hachette, Paris, 1998.

QUERE Louis, *Théorie de l'action. Le sujet pratique en débat*. CNRS Sociologie, Paris, 1993.

VERMERSCH Pierre, *L'entretien d'explicitation*, ESF, Paris, 1996.

VERMERSCH Pierre, *Pratique de l'entretien d'explicitation*, ESF, Paris, 1997.

WATZLAVICK P., BEAVIN J.H, JACKSON Don D., *Une logique de la communication*, Seuil, Paris, 1972 pour la traduction française.