

Audrey Elsa Kemzang Zedong

Évelyne Asselin

Élisabeth Roy

Web Architecture and Technologies

ISI6342

Proposition de redesign

Travail présenté à

Yoo Young Lee

École des sciences de l'information

Université d'Ottawa

Automne 2020

Sommaire Exécutif

À la suite de notre proposition de recherche d'utilisateur, le présent document a pour but de réitérer et de démontrer les différents problèmes que pose le présent site web de l'institution de bibliothèque et archive Canada pour ses utilisateurs. Il a également pour but de proposer certains changements et améliorations au site afin de bonifier l'expérience des utilisateurs sur le site et optimiser leur recherche.

Nous réitérerons d'abord les problèmes du site, afin de mieux localiser ce qui a besoin d'être changé et pourquoi ces aspects du site nuisent aux groupes utilisateurs sélectionnés. Cela permettra de mettre en place une stratégie et de préciser certains objectifs. Il nous sera alors possible de présenter un prototype prenant en compte ces différentes solutions et proposer une nouvelle architecture pour le site suivant la stratégie que nous aurons introduite. Cette nouvelle architecture présentera un diagramme de la structure des pages du site et une description générale des éléments visuels.

Le document se conclura par le plan de recherche des utilisateurs après le lancement, qui reprendra ce qui a été mentionné dans le document sur la proposition de recherche d'utilisateur et apportera des changements nécessaires. Toute documentation requise à la compréhension de ce document et à la visualisation sera ajoutée en annexe et en bibliographie.

Problèmes du site web

Comme nous l'avons déjà vu dans le travail précédent, la page d'accueil actuelle de BAC ne répond pas convenablement aux exigences de leurs utilisateurs. Bien que BAC ait pour but d'offrir ses services de façon rapide et efficace à une panoplie d'usagers, son site web a piètre allure quand nous le comparons aux objectifs et aux tâches que nous avons déterminés précédemment. Les difficultés et les problèmes principaux du site web de BAC sont les suivants :

Navigation laborieuse et peu intuitive : La navigation du site web de BAC est peu intuitive et demande un effort laborieux de la part de l'utilisateur. Ceci est problématique car les usagers ont donc de la difficulté à obtenir l'information qu'ils recherchent, et n'ont pas tendance à revisiter le site web dans le futur.

Problèmes flagrants d'accessibilité : De nos jours, il est plus important que jamais d'offrir des services qui sont accessibles à tous. Malheureusement, le site web actuel de BAC ne répond pas à ces attentes. Par son manque d'organisation, son visuel surchargé et son choix de couleurs, en outre, BAC nuit à un groupe important de ses utilisateurs.

Surcharge d'informations : La page d'accueil de BAC est un réel bazar surchargé d'informations. Quand un utilisateur visite le site web, il est bombardé par un assortiment d'informations qui ne lui sont pas utiles. Vis-à-vis un tel chaos, l'utilisateur a donc tendance à ne pas lire l'information présente, et donc manque carrément la section qui pourrait lui être utile.

Mauvaise organisation de l'information : Comme nous l'avons vu, la navigation du site web de BAC est peu intuitive et sa page principale est surchargée d'informations. Quand on ajoute aussi que l'organisation du site web est pleine d'erreurs et difficile à comprendre, on obtient une plateforme que les utilisateurs redoutent et évitent à tout prix.

Difficile à utiliser pour ceux qui s'initient à la recherche : Le site web de BAC est une ressource canadienne importante qui devrait être accessible non seulement aux chercheurs d'expérience, mais aussi à ceux qui s'initient à la recherche. Malheureusement, le site actuel est plutôt axé vers les chercheurs chevronnés et délaisse complètement ceux qui sont en plein apprentissage.

Collections mal identifiées : Les collections virtuelles de BAC sont mal identifiées et manquent d'informations descriptives telles que des métadonnées. Ceci rend donc la recherche des usagers de BAC plus difficile et les résultats de leurs recherches moins informatives et donc moins concluantes.

Résultats spécifiques difficiles à obtenir : Comme la navigation de BAC est peu intuitive et que ses collections sont mal identifiées et organisées, il est difficile pour l'utilisateur d'obtenir les résultats spécifiques qu'il recherche. Puisque le site web de BAC consomme du temps et que son utilisation est frustrante, bien des usagers se découragent et visitent d'autres sites web à la place.

Dû à ces difficultés et problèmes, notre équipe reconnaît le besoin urgent d'améliorer et de reconfigurer le site web actuel de BAC. Nous sommes confiants que notre équipe, composée de professionnels de l'information, est qualifiée pour ce travail, et que notre proposition de redesign du concept sera à la hauteur de toutes les attentes.

Stratégies et objectifs

En tant que bibliothèque nationale, le but de BAC est de fournir à ses usagers l'accès aux collections historiques et archivistiques du Canada ainsi que de leur procurer les services et programmes nécessaires pour le faire en toute quiétude. De ce fait, le site web de BAC doit donc satisfaire à ces objectifs en permettant aux usagers de BAC d'avoir accès aux collections proposées par la bibliothèque mais aussi d'acquérir l'information sur les services et programmes et offerts par BAC pour le faire. Le site doit donc pouvoir répondre à deux questions majeures pour les usagers: quels sont les services offerts et quelles sont les collections disponibles? C'est sur deux aspects que va s'appuyer notre prototype.

En effet, le site web de BAC se doit de satisfaire ses usagers. Par conséquent, il doit donc être fait de manière à rendre l'expérience usager (UX) la plus agréable possible. L'UX d'un site web est ce que l'utilisateur ressent à l'égard du produit final et comment il associe ce produit à ce que la marque représente: les usagers doivent pouvoir ressentir que le site web de BAC représente vraiment ce que l'organisation est censée faire c'est-à-dire leur proposer des services et les informations nécessaires pour l'accès aux collections. Il est donc question d'aider les usagers à faire leurs tâches et à accomplir le but pour lequel ils consultent le site web . Tout ceci dans le but de s'assurer que le site web procure aux usagers ce dont ils ont réellement besoin et rien d'autre, sinon il sera abandonné par les usagers. Étant donné que nous sommes ici dans le cadre d'une bibliothèque, l'UX consistera donc ici à essayer de comprendre dans un premier temps l'expérience usager et par la suite l'améliorer le plus possible. Pour ce faire, il faudra d'abord définir exactement qui sont les usagers de BAC, quels sont leurs besoins et comment est ce que le site web peut répondre à ceux-ci

Les usagers principaux de BAC peuvent être divisés en deux groupes principaux:

- Les étudiants diplômés en Histoire (donc ceux en masters et PhD)
- Les chercheurs historiens

Un troisième groupe sera considéré aux fins de cette étude et c'est celui des personnes ayant des soucis d'accessibilité dans chacun des deux groupes.

En ce qui concerne les besoins des usagers, il faut dans un premier temps rappeler les raisons pour lesquelles ceux-ci visitent le site web.

Les groupes d'usagers que l'on a ciblé visitent le site web pour ces raisons précises:

- Avoir des informations générales sur la bibliothèque telles que: les heures d'ouvertures, les contacts, les différentes branches de la bibliothèque, les directions pour s'y rendre et les instructions sur les démarches à prendre avant de visiter la bibliothèque (comme par exemple comment obtenir sa carte usager ou remplir les formulaires de prêt d'items).
- Obtenir de l'information sur le type de collections offertes par BAC
- Parcourir les collections et réserver les items qui les intéressent
- Faire une réservation pour aller consulter ces items en personne
- Prendre rendez-vous avec un professionnel
- Consulter les différents services offerts par BAC afin de trouver celui qui les intéresse
- Poser des questions électroniquement à la bibliothèque

Ces besoins se résument en deux éléments: Trouver les items offerts dans la collection et avoir des infos sur les services offerts. Notre prototype se concentrera donc sur ces deux éléments majeurs.

Maintenant, que nous avons établi les besoins des usagers de BAC et souligné les problèmes présents sur le site web précédemment, nous devons établir un prototype capable de résoudre ces problèmes de manière à répondre le plus possible aux besoins cités ci-dessus. Il est important de résoudre ces problèmes parce que la mesure dans laquelle les utilisateurs à la recherche d'informations trouvent un site Web pertinent et facile à utiliser reflète la convivialité générale du site. En d'autres mots, si les usagers ne sont pas en mesure d'accomplir avec succès des tâches spécifiques sur le site, ils abandonneront le site et n'y reviendront pas. Il est donc important de s'assurer que les problèmes d'usabilité présents sur le site de BAC actuellement soient adressés afin de garantir sa pertinence pour les usagers et par conséquent son utilisation fréquente par ceux-ci.

Pour ce faire, on a conçu le site web de BAC avec l'approche UCD (User Centered Design) comme décrit dans notre proposition de recherche précédente. Cette approche consistait à se concentrer sur les usagers et leurs besoins en ce qui concerne la conception du site web. Ceci dans le but de s'assurer que le prototype qu'on désignera répondra effectivement aux besoins des usagers et à l'objectif de BAC.

Par la suite, il faudra mesurer la performance de notre prototype afin de s'assurer qu'il réponde aux besoins des usagers, c'est le but de la présente proposition. Pour le faire, on effectuera une série de tests aux usagers notamment des tests d'utilisateurs rétroactifs et une analyse des données analytiques du site web tel que décrit dans notre plan de recherche.

Cette approche est cruciale pour la conception de notre site web parce qu'elle permettra non seulement de s'assurer que l'on ait directement le point de vue des usagers en termes de leur besoins mais aussi de s'assurer que l'architecture de l'information du site web est claire et précise de sorte que les usagers puissent rapidement trouver ce qu'ils recherchent. Car la convivialité est très importante surtout pour les sites web car ceux-ci sont fréquemment consultés par les usagers. De ce fait, le site doit être facile à utiliser à chaque fois qu'il est consulté. Les utilisateurs doivent être en mesure de comprendre immédiatement comment utiliser une interface.

Design du prototype et architecture du site

À la suite des problèmes soulignés plus tôt et de la stratégie mise en place, nous en sommes arrivés à créer ce prototype de la page principale du site de bibliothèque et archives Canada (voir Annexe 1). Ce prototype a pour but de mieux répondre aux besoins des utilisateurs que le présent site de BAC et de résoudre les problèmes majeurs que nous avons souligné précédemment en offrant les solutions suivantes:

Navigation intuitive : Le nouveau design offre une navigation intuitive et simple. En utilisant le modèle en trois blocs, l'utilisateur sait où regarder et est capable d'identifier rapidement quel bloc contient l'information qu'il recherche. Le premier bloc à gauche est dédié aux menus, c'est dans celui-ci que sont regroupés les liens qui se trouvaient auparavant dans les quatre menus du site original. Le bloc central regroupe toute l'information sur l'organisation et le bloc de droite regroupe les nouvelles et les contacts. Cette division du contenu rend la navigation beaucoup plus intuitive.

Accessibilité améliorée : La division visuelle du contenu en blocs et un design simple, l'accessibilité au site est tout de suite améliorée. La division de chacune des catégories est bien visible, et la navigation plus intuitive rend tout de suite le site plus accessible.

Site alléger : Les liens importants qui se trouvaient auparavant dans le centre de la page étaient en réalité une répétition de ceux se trouvant dans les menus. Le nouveau design enlève ces liens inutiles qui se retrouvaient en double sur la page, ce qui permet d'alléger le site dans son ensemble et d'optimiser la navigation. Le fait qu'il n'existe qu'un seul lien menant vers une page diminue les risques pour les utilisateurs d'être confus. Ces liens importants de la page ont été déplacés dans les menus et rendus visibles afin de garder un accès rapide. Les autres liens qui étaient dans les menus sont cachés dans le sous-menu « voir plus » permettant ainsi de ne pas surcharger la page.

Information organisée : Sur le site présent de BAC, il est difficile de savoir à quoi un lien est rattaché autre que par la lecture attentive des titres, qui sont difficilement différenciables des autres liens et du texte. Dans le nouveau design, le contenu est classé dans diverses catégories, ce qui permet de mieux organiser les divers liens et informations de la page d'accueil, en plus de rendre la navigation plus facile pour les utilisateurs. Ce regroupement des liens et des informations en catégories distinctes permet de voir plus facilement à quel sujet ils sont rattachés.

Simple à apprendre : Le nouveau design est simple; les menus sont à gauche, l'information au centre et les liens supplémentaires à droite. Il s'agit d'un design peu complexe, ce qui le rend accessible et facile à apprendre pour les utilisateurs, même ceux qui sont moins familiers avec le web.

Contenu bien identifié et visible : Sur le site original beaucoup de catégories comme « À Propos » et « Nouvelles » n'étaient pas identifiées correctement ou pas du tout. Il était donc difficile pour l'utilisateur de savoir à quoi servaient ces différents liens et à quoi ils étaient rattachés. Dans le nouveau design, chaque catégorie est bien identifiée à l'aide de titres qui sont facilement différenciables des liens ou du texte ordinaire. Ces catégories regroupent tous les liens et informations sur le sujet de la catégorie afin d'éviter d'éparpiller l'information.

La nouvelle architecture du site suit cette organisation améliorée du contenu démontré dans le prototype. Comme nous pouvons le voir dans ce diagramme (voir Annexe 4), il y a trois catégories principales rattachées à la page d'accueil; collection, services et les liens les plus demandés. Chaque

catégorie offre des liens vers des pages spécifiques en lien avec le sujet de la catégorie, avec un lien «voir plus» cachant des liens supplémentaires dans un menu déroulant. Lorsqu'un lien est sélectionné, le lien change alors de couleurs et est souligné pour indiquer que la page a été visitée (voir Annexe 2). La page intérieure du site est également construite de la même façon que la page d'accueil pour offrir une cohérence dans le design et éviter la confusion (voir Annexe 3). Elle offre également des descriptions des liens principaux afin que les utilisateurs sachent de quoi il s'agit avant de suivre le lien, ce qui permet de sauver du temps de recherche. En sommes, l'architecture reflète la nouvelle organisation du site; elle est simple, cohérente, intuitive et facile à comprendre.

Plan de recherche des utilisateurs

Dans le travail précédent, nous avons réalisé un plan de recherche d'utilisateur et défini la méthode de test UX que nous avons choisi, le recrutement de nos participants, les tests/données que nous allons recueillir et les modifications que nous allons apporter à notre conception en fonction de ces résultats. Il est maintenant temps de définir comment nous mesurerons la performance de notre concept après son lancement, tout en déterminant sa réponse aux exigences des utilisateurs. Afin d'accomplir ces demandes, nous réaliserons une série de tests auprès des usagers du site web de BAC. Tout d'abord, nous analyserons les données analytiques du web, et ensuite, nous réaliserons des tests d'utilisateurs rétroactifs.

Données analytiques du web : Pour obtenir des données concrètes sur l'utilisation de notre site web, nous comparerons les données analytiques (empreintes numériques) de l'ancien site web de BAC à celles de notre nouveau concept. Par exemple, nous utiliserons les données analytiques pour déterminer l'augmentation du nombre de visiteurs sur la page principale, le temps passé sur notre site web, les pages les plus visitées, le temps requis pour trouver de l'information recherchée, etc. À l'aide de ces données, nous pourrions observer de façon factuelle les différences d'utilisation entre l'ancien site de BAC et notre nouveau concept. Nous avons choisi cette méthode d'évaluation car elle donne des résultats clairs et faciles à obtenir. Grâce à ceux-ci, nous pourrions voir si notre concept a réellement amélioré l'ancien site web de BAC en termes d'utilisation.

Tests d'utilisateurs rétroactifs : Après le lancement de notre conception web, nous rejoindrons nos participants afin de réaliser des tests d'utilisateurs rétroactifs. Nous reverrons les problèmes que nous avons précédemment identifiés, et tenterons de savoir s'ils ont été rectifiés depuis le lancement. Par exemple, nous demanderons aux utilisateurs de retrouver les mêmes informations que nous leur avons demandé de trouver précédemment, pour voir si cette seconde interaction est plus fluide et intuitive (moins de clics, moins de temps). Afin d'évaluer la qualité de notre concept et sa réponse aux exigences des utilisateurs, nous allons demander de la rétroaction de la part des usagers. Cette rétroaction se fera sous forme d'observation, d'entrevue en personne, de groupes de discussion et de sondages en ligne. Nous demanderons aussi de la rétroaction de la part des usagers qui ont besoin d'accommodations en termes d'accessibilité. Grâce à cette approche, nous pourrions obtenir une rétroaction directe des utilisateurs pour qui nous avons créé notre concept web.

Bien que ce processus soit en quelque sorte laborieux, notre équipe s'engage à mettre en œuvre une conception du site web de BAC qui est une nette amélioration en comparaison avec son site web actuel. Nous sommes confiants de pouvoir atteindre ce but dans un délai raisonnable tout en atteignant simultanément les attentes des parties prenantes et des utilisateurs.

Annexe

Annexe 1: Prototype de la page d'accueil



COLLECTION

- Co-Lab
- Genealogy & Family History
- Military Heritage
- Indigenous Heritage
- Immigration Records
- Censuses

> See More

SERVICES

- Public Services
- Legal Deposit
- Government of Canada Records
- Theses Canada

> See More

MOST REQUESTED

- Indian Day School Class Action FAQ
- Census of the Prairie Provinces, 1926
- Copy services at LAC
- Request an ISBN
- Access to information, privacy and personnel records
- Project Naming
- Forms
- Databases
- Personnel Records of the First World War

HOME

Latest



Plan your visit in **Ottawa**

Reopening Library and Archives Canada – Plan your visit in Ottawa now!

Item 2 of 3

Pause

Features

Coronavirus disease



COVID-19

Indigenous initiatives



Discover Indigenous Documentary Heritage

Co-Lab



Help to unveil our history

ABOUT US

Corporate information

- Mandate
- Organizational structure
- Transparency
- Job opportunities
- Our infrastructure project

Minister



The Honourable Steven Guilbeault
Minister of Canadian Heritage

Laws & regulations

- Library and Archives of Canada Act
- Legal Deposit of Publications Regulations

Open Data

- Average time to issue a Disposition Authorization
- Upper Canada Land Petitions (1763-1865)

Funding

- Listen, Hear our Voices funding application form
- Documentary Heritage Communities Program

NEWS

Follow      

[Guy Berthiaume awarded the IFLA Medal](#)
[2020-11-06 16:40]

[Library and Archives Canada strengthens its ties with Université du Québec à Montréal](#)
[2020-11-05 09:10]

[Reopening Library and Archives Canada – Book your visit in Ottawa now](#)
[2020-11-02 11:40]

[All news](#)

CONTACT US

- Contact information
- Ask us a question
- Ask us a genealogy question

Annexe 2: Menu “voir plus” déroulé et lien sélectionné

The screenshot shows the Library and Archives Canada homepage. The 'HOME' menu is expanded, showing sub-menus for COLLECTION, SERVICES, and MOST REQUESTED. The 'NEWS' section is also visible, featuring a 'Lastest' banner and a 'Features' section with three items: Coronavirus disease, Indigenous Initiatives, and Co-Lab. The 'ABOUT US' section is also visible, with sub-menus for Corporate information, Minister, and Laws & regulations.

COLLECTION

- Co-Lab
- Genealogy & Family History
- Military Heritage
- Indigenous Heritage
- Immigration Records
- Censuses
- > See More

SERVICES

- Public Services
- Legal Deposit
- Government of Canada Records
- Theses Canada
- v See More
- Visit Us
- Book your Ottawa visit
- Using LAC Materials
- Copy Services at LAC
- Publishers Portal
- [For Canadian Universities](#)
- For Libraries and Librarians
- For Archives and Archivists
- Government Information
- Management and Disposition
- Last Copies Portal

MOST REQUESTED

- Indian Day School Class Action FAQ
- Census of the Prairie Provinces, 1926
- Copy services at LAC
- Request an ISBN

HOME

Lastest

Plan your visit in **Ottawa**

Reopening Library and Archives Canada – Plan your visit in Ottawa now!

Item 2 of 3

Pause

Features

- Coronavirus disease
COVID-19
CORONAVIRUS DISEASE
- Indigenous Initiatives
Discover Indigenous Documentary Heritage
- Co-Lab
Help to unveil our history

NEWS

Follow

Guy Berthiaume awarded the IFLA Medal
[2020-11-06 16:40]

Library and Archives Canada strengthens its ties with Université du Québec à Montréal
[2020-11-05 09:10]

Reopening Library and Archives Canada – Book your visit in Ottawa now
[2020-11-02 11:40]

All news

CONTACT US

Contact information

Ask us a question

Ask us a genealogy question

ABOUT US

Corporate information

- Mandate
- Organizational structure
- Transparency
- Job opportunities
- Our infrastructure project

Minister

The Honourable Steven Guilbeault
Minister of Canadian Heritage

Laws & regulations

- Library and Archives of Canada Act
- Legal Deposit of Publications Regulations

Open Data

- Average time to issue a Disposition Authorization
- Upper Canada Land Petitions (1763-1865)

Funding

- Listen, Hear our Voices funding application form
- Documentary Heritage Communities Program

Annexe 3: Page intérieur “Pour les universités canadiennes”

The screenshot shows the 'Pour les universités canadiennes' page. The 'FOR CANADIAN UNIVERSITIES' menu is expanded, showing sub-menus for STUDENTS, CONTACT US, and Theses Canada Portal. The 'CONTACT US' section is also visible, featuring a 'Contact information' and 'Ask us a question' link.

STUDENTS

Research aids and services

- Academic researchers
- Online research aids and guides
- Top 5 research tip
- How to cite archival sources
- Research resources

FOR CANADIAN UNIVERSITIES

Theses Canada Portal

Theses Canada, launched in 1965 at the request of the deans of Canadian graduate schools, is a collaborative program between Library and Archives Canada (LAC) and Canadian universities. It strives to:

- > acquire and preserve theses and dissertations from participating universities
- > provide free access to Canadian digital theses and dissertations in the collection
- > facilitate access to non-digital theses and dissertations in the collection

Canadian literature discussion forum (CANLIT-L)

An open, bilingual discussion list on Canadian literature, literary publishing and Canadian children's literature, intended as a means of communication among writers, publishers, professional associations, librarians, archivists, students, professors, researchers and interested readers.

CONTACT US

Contact information

Ask us a question

Ask us a genealogy question