

Visualisation de la perception d'un site web par ses utilisateurs

Fabrice Rossi, Yves Lechevallier et Aïcha El Golli

Projet AxIS

INRIA Rocquencourt

Domaine de Voluceau, Rocquencourt, B.P. 105

78153 LE CHESNAY CEDEX – FRANCE

Email : {Fabrice.Rossi, Yves.Lechevallier, Aïcha.ElGolli}@inria.fr

Résumé. Nous proposons dans cet article une méthode de visualisation de l'activité des utilisateurs d'un site web qui permet d'évaluer qualitativement l'adéquation entre son architecture logique et la perception de celle-ci par les internautes. Nous travaillons sur les parcours des internautes sur le site étudié, après reconstruction de ceux-ci grâce aux fichiers logs des serveurs concernés. Nous utilisons la structure logique des sites étudiés pour simplifier la représentation des parcours, en ne tenant pas compte de l'ordre de visite des catégories sémantiques du site. Les parcours simplifiés sont utilisés pour calculer une dissimilarité entre les catégories sémantiques qui sont ensuite représentées dans un plan par *Multi Dimensional Scaling*. Nous complétons cette visualisation d'ensemble par une représentation de l'arbre couvrant minimal des catégories sémantiques qui permet de mieux appréhender certaines interactions. Nous illustrons l'intérêt de la méthode en l'appliquant au site de l'INRIA.

1 Introduction

La construction puis la maintenance continue d'un site Web de taille importante demandent un travail considérable sans lequel le site perd peu à peu tout intérêt aux yeux du public. Le contenu lui-même doit bien entendu correspondre au public visé, mais cela ne suffit pas. L'organisation hyper-textuelle d'un site Web induit en effet un mode de parcours totalement différent de celui des médias traditionnels : il n'y a plus de début et de fin, l'utilisateur étant libre d'interrompre à tout moment un parcours linéaire pour suivre un hyperlien, puis revenir au document précédent grâce à l'opération "page précédente" de son navigateur.

A cette complexité du média, s'ajoute celle induite par les ressources externes. L'indexation d'un site par les moteurs de recherche de référence peut par exemple créer une structure de navigation totalement différente de celle envisagées par les concepteurs du site. L'inclusion du site dans des listes de favoris ou dans des annuaires thématiques peut créer des rapprochements incongrus ou de nouvelles structures de navigation.

Les responsables d'un site Web ne peuvent donc pas se contenter de simple statistiques d'accès pour comprendre l'utilisation de leur site par les internautes. Pour les raisons évoquées au dessus, il est nécessaire en effet de confronter la conception du site à sa perception par les utilisateurs. Pour ce faire, il est possible d'utiliser les traces laissées par les visiteurs d'un site sous forme des fichiers logs des serveurs concernés.