

Articles du 19 juin 2003

Dans cette édition :

1. Services électroniques aux citoyens et aux entreprises : les sites du gouvernement du Québec à l'examen
2. Gouvernement électronique : un guide d'aide à la décision pour des investissements technologiques judicieux
3. Des cours en ligne d'une durée de 15 minutes

1. Services électroniques aux citoyens et aux entreprises : les sites du gouvernement du Québec à l'examen - L'État québécois, depuis quelques années, s'est donné comme mission d'améliorer les services gouvernementaux aux citoyens et aux entreprises. Les technologies de l'information et de la communication prennent une place prépondérante dans l'atteinte de cet objectif puisqu'elles permettent d'offrir des services de façon plus rapide et efficace. Dans le cadre de son vaste projet « Services électroniques aux citoyens et aux entreprises », le CEFRIO a déjà réalisé une enquête¹ pour connaître les besoins et attentes des citoyens et des entreprises à l'égard des services publics en ligne. Afin de bonifier ces données, le CEFRIO a également voulu connaître l'état actuel de l'offre gouvernementale de services en ligne. Quelques grands constats tirés de cette analyse.

Afin d'obtenir un portrait précis et rigoureux des services en ligne existants, une série de trois évaluations² a été réalisée par la firme Systèmes Humains-Machines inc., spécialisée en évaluation ergonomique de sites Web :

- 1- une évaluation heuristique de 5 sites types du gouvernement du Québec;
- 2- des tests « d'utilisabilité » à partir de ces mêmes sites;
- 3- une évaluation de l'accessibilité des sites aux personnes handicapées.

Les sites retenus pour ces évaluations ont été ceux du portail du gouvernement du Québec et ceux des ministères du Revenu, de l'Éducation, de la Santé et des Services sociaux et de l'Industrie et du Commerce.

D'abord, les tests d'évaluation heuristiques ont mis en lumière certaines lacunes en ce qui a trait à l'organisation des groupes d'information, à la navigation et à l'accès à ces groupes d'information. Ils ont également permis de constater que le style de rédaction n'est pas toujours approprié pour les utilisateurs. Cela a pour conséquence d'alourdir les pages des sites et de complexifier la tâche des utilisateurs. De la même façon, l'évaluation a mis en lumière le fait que « l'utilisabilité » des sites ne devrait pas être négligée au profit de leur attrait visuel.

Les tests d'utilisation ont ensuite confirmé certaines lacunes en ce qui a trait à l'organisation des groupes d'information, qui se sont traduites par une difficulté à retracer l'information demandée lors de la réalisation de scénarios d'utilisation typiques.

Dans un autre ordre d'idée, il semble que la présentation visuelle des sites soit attrayante et appréciée par les utilisateurs. Cependant, elle ne leur permet pas toujours de savoir où ils sont rendus et où ils doivent aller dans le site pour trouver l'information recherchée. Quelques-uns ont été désorientés, d'autres se sont perdus sur les sites. Le temps de réalisation des scénarios typiques parfois trop long a amené les gens, dans la plupart des cas, à abandonner la recherche et à trouver une solution alternative pour la mener à bien.

Finalement, les résultats des tests d'accessibilité pour les personnes handicapées diffèrent selon les cinq sites étudiés. Cependant, dans la majorité des cas, une analyse sommaire a permis de conclure que leur accessibilité est généralement limitée.

Malgré ces constats, les sites évalués marquent des points par de « bonnes pratiques », qui gagneraient à être « copiées ». Parmi les exemples qui pourraient être cités, notons que le site du ministère de la Santé et des Services sociaux utilise le code postal pour identifier les ressources ou l'information en lien avec le territoire ou le quartier de résidence d'un individu.

Ces études ont permis de mettre en lumière certaines lacunes présentes sur les cinq sites étudiés, et de recommander certaines mesures qui pourraient être mises de l'avant afin de les rendre plus performants. Il est cependant utile de rappeler que ces évaluations ont été menées au début de l'automne 2002. Or, toute modification au contenu ou à la forme des sites Web évalués qui aurait pu être faite après cette date n'aura pas été prise en compte dans les conclusions de ce rapport.

Notes :

¹ L'étude NETGouv 2003 peut être téléchargée gratuitement à l'adresse suivante :

http://www.cefrio.qc.ca/rapports/Net_Gouv_2003.pdf

² Les rapports d'évaluation peuvent être téléchargés gratuitement aux adresses suivantes :

http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Rapport_Evaluation_heuristique.PDF

http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Rapport_Tests_dutilisabilite.pdf

http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Rapport_Accessibilite.PDF

http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Rapport_Recommandations.PDF

Rédactrice : Caroline Masson, analyste-conseil en veille stratégique et enquêtes, CEFRIO

Source: Systèmes Humains-Machines Inc. (réalisation et conception des rapports par M. Jean-Yves Fiset). *Étude ergonomique des sites Web gouvernementaux québécois : Évaluation heuristique, tests d'utilisabilité, étude sur l'accessibilité et recommandations*, 2003.

2. Gouvernement électronique : un guide d'aide à la décision pour des investissements technologiques judicieux

– Le Center for Technology in Government de l'université d'Albany, partenaire américain du CEFRIO, lançait récemment un ouvrage destiné aux gestionnaires gouvernementaux. Intitulée « Making Smart IT Choices, Understanding Value and Risk in Government IT Investments », cette publication constitue un guide d'aide à la décision permettant d'évaluer les impacts des investissements technologiques en gouvernement électronique. De l'évaluation des risques inhérents, jusqu'à la présentation du plan d'affaires (business case) aux cadres supérieurs des

ministères, le guide couvre tous les aspects de la planification d'un investissement technologique.

Les investissements technologiques sont souvent risqués et les échecs sont trop nombreux. La publication du CTG avance même que 50 % à 80 % des projets en TI connaissent des échecs. Les causes fréquentes de ces insuccès : le manque de planification et l'incapacité de bien juger la complexité des projets.

Le guide du CTG amène le gestionnaire à analyser les problèmes et leur contexte pour ensuite identifier et évaluer les avenues technologiques possibles. Basé sur de nombreuses années de recherche et de travaux auprès de douzaines d'organismes gouvernementaux américains, le guide constate que bien que chaque projet technologique soit différent, la plupart rencontrent des difficultés communes. Par exemple, on a parfois tendance à sous-estimer l'influence de l'environnement bureaucratique et politique. Les impacts sur le travail sont souvent négligés dans l'analyse fonctionnelle et même lorsqu'ils sont considérés, ceux-ci sont fréquemment mal identifiés et les processus d'implantation du changement insuffisamment planifiés.

Ces défis qui touchent chaque organisation ne doivent pas remettre en cause les habiletés, les talents ou les connaissances des personnes impliquées dans les projets technologiques. Ils sont plutôt le fruit d'un environnement complexe où s'entrecroisent bureaucratie, agendas politiques et cadres réglementaires rigides. De là, toute l'importance de l'analyse du risque, même si celle-ci doit retarder de quelques semaines le lancement du système informatique. Mieux vaut lancer un peu plus tard un système qui connaîtra le succès que d'accélérer le déploiement d'une technologie qui sera vouée à l'échec.

Le guide comporte quatre chapitres. Le premier présente d'entrée de jeu les caractéristiques particulières de l'environnement public et de leur impact sur les choix technologiques. Certes, la réalité décrite est tirée d'expériences américaines, cependant, on dénote plusieurs similitudes avec le contexte actuel des organismes publics québécois ou canadiens. Le second chapitre décrit le processus analytique permettant de prendre en compte l'ensemble des éléments critiques : objectifs du projet, personnel impliqué, processus actuels, coûts et alternatives technologiques. Les chapitres suivants permettent au gestionnaire de transformer l'analyse fonctionnelle en « plan d'affaires » et le conseillent même sur la façon de présenter et de publiciser son projet.

Bien que basé sur la réalité américaine, l'ouvrage du CTG présente un cadre de référence très intéressant et mériterait une lecture attentive par tout gestionnaire public qui doit concevoir, justifier ou approuver un projet de déploiement technologique dans un contexte gouvernemental.

Rédacteur : Eric Lacroix, directeur veille stratégique et enquêtes, CEFRIO

Source: Sharon S. Dawes, Theresa A. Pardo, Stephanie Simon, Anthony M. Cresswell, Mark F. Lavigne, David F. Andersen, Peter A. Bloniarz, Center for Technology in Government. Making Smart IT Choices, Understanding Value and Risk in Government IT Investments. [En ligne] <http://www.ctg.albany.edu/publications/guides/smartit2> (Page consultée le 19 juin 2003).

3. Des cours en ligne d'une durée de 15 minutes – À prime abord, offrir à ses employés des périodes de formation en ligne d'une durée de 15 minutes semble plutôt étonnant. Pourtant, cette méthode d'enseignement en émergence peut être très profitable. Elle comporte toutefois certaines limites et ne convient pas à tous les apprentissages, ni à

tous les types d'apprenants. Voyons dans quelles situations ces courtes périodes d'apprentissage en ligne sont appropriées ou non.

Certains enseignements se prêtent aisément à une présentation fragmentée du contenu. L'apprentissage en ligne par périodes de 15 minutes est particulièrement avantageux dans ces situations, surtout si l'apprenant est bien disposé parce qu'il s'apprête à apprendre à effectuer une nouvelle tâche qu'il devra réaliser par la suite. C'est aussi la meilleure méthode pouvant convenir à un individu qui a besoin d'un renseignement précis pour effectuer un changement quelconque par exemple, ou tout simplement pour se remémorer une procédure ou améliorer ses connaissances déjà acquises.

La force de l'apprentissage en ligne 15 minutes prend notamment sa source dans les systèmes de gestion des connaissances. La gestion des connaissances, qui favorise le partage du savoir au sein de l'organisation, permet à un employé d'accéder à des renseignements spécifiques à tout moment. Les cours en ligne 15 minutes peuvent alors compléter l'information répertoriée en rappelant à l'employé comment l'utiliser. Cette méthode peut également être utile pour former le personnel sur une nouvelle application d'un système. Bref, l'apprentissage en ligne 15 minutes est profitable comme aide-mémoire, pour la mise à jour ou pour la formation continue relativement aux produits, aux services, aux procédures ou aux politiques de l'organisation.

Cependant, ce type d'apprentissage peut être inapproprié, voire même nuire à l'apprenant, dans ces situations :

- lors de l'apprentissage de compétences complexes : il est impossible d'acquérir de nouvelles compétences comme celles liées au service, aux ventes et à la gestion dans une ou plusieurs sessions de 15 minutes. La pratique, l'expérimentation et la rétroaction sont mieux adaptées à l'apprentissage de ces habiletés. D'ailleurs, la meilleure méthode d'apprentissage en ligne pour ce type d'activité est la simulation;
- lorsqu'il y a de fréquentes interruptions : un employé pour qui le téléphone sonne sans cesse autour de lui et qui est débordé de travail peut difficilement se concentrer sur son apprentissage. Un arrêt de 15 minutes ne suffit pas pour lui permettre de « décrocher » de son travail et de s'investir dans sa formation;
- lorsque la période de 15 minutes est trop longue ou trop courte : chaque personne a son propre rythme ou style d'apprentissage. Parfois, un module peut sembler trop long pour une personne ayant une faible capacité de concentration mais trop courte pour une personne qui s'attarde aux détails.

Bien conçu, un apprentissage en ligne 15 minutes peut être profitable, particulièrement s'il est conjugué à des systèmes d'information portant sur les clients ou sur les produits. Toutefois, lors de la conception d'un tel programme, il est important de considérer certains éléments dont :

- les tâches que l'apprenant sera en mesure d'accomplir après la formation;
- si le téléapprentissage est la méthode la plus appropriée pour la formation de ces tâches;
- les besoins spécifiques, les compétences et les habiletés des apprenants;
- si l'information divulguée au cours des 15 minutes vise un objectif d'apprentissage spécifique, etc.

Enfin, toute organisation étant préoccupée par le rendement des investissements, il est avantageux d'inclure dans le système de formation en ligne l'évaluation des notions apprises et la mesure de la performance pour s'assurer que les apprenants ont atteint leurs objectifs et que la formation a réellement permis d'améliorer leur performance au travail.

Rédactrice : Isabelle Poulin, documentaliste, responsable du service SISTech, CEFRIO
Source : « When 15-Minute E-learning Doesn't Work », Collaborate newslines, 11 juin 2003,
<http://www.collaborate-mag.com/collaboratemag/article/articleDetail.jsp?id=59998>

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : http://www.cefrio.qc.ca/pub_bul.cfm

Reproduction: les nouvelles du bulletin SISTech peuvent être reproduites à des fins non commerciales à la condition expresse d'indiquer la mention suivante: Bulletin SISTech, CEFRIO et de créer un hyperlien à l'adresse : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>