



Ourouk
Conseil
en Management
de l'Information



Bibliothèque nationale de France



Etude sur les usages et les attentes relatifs à l'interface de consultation de la future Bibliothèque numérique Européenne

Rapport final

Date	Mercredi 21 mars 2007
Auteur	Laurent Bouvier-Ajam (laurent.bouvier-ajam@ourouk.fr)
Référents BnF	Noémie Lesquins (noemie.lesquins@bnf.fr) Romuald Ripon (romuald.ripon@bnf.fr)
Pages	53
Référence	BnF_BNuE_210307

Sommaire

Objectifs de l'étude	5
Méthodologie	6
Les entretiens individuels	6
Profils des personnes interrogées	6
Déroulement de l'entretien	7
Les groupes de discussion	7
Composition des groupes	7
Déroulement de l'animation des groupes	8
Limites de la méthodologie	8
Pratiques de l'Internet par les personnes interrogées	10
Les moteurs de recherche	10
Les sites les plus visités	10
Autres pratiques : blogs, wikis, RSS...	11
Evolution des usages	11
Perception <i>a priori</i> du projet Europeana	12
Les points forts	12
Un accès facilité et démocratisé à un patrimoine	12
La réunion en un seul espace de documents disparates	12
Un outil pédagogique	13
L'affirmation d'une identité européenne	13
Les attentes suscitées	13
Des fonds pour tous les publics	13
La valeur ajoutée d'une bibliothèque	13
Des fonctionnalités spécifiques	14
Analyse des fonctionnalités de Europeana	15
La recherche d'un document	15
La recherche simple	15
La recherche avancée	16
La recherche par facette	16
La recherche par thème	17
La recherche par étiquette	17
La recherche assistée	18
Accès direct aux documents et feuilletage des contenus	19
Synthèse des principaux points à améliorer	19
Les résultats d'une recherche	20

Sommaire

L'ordonnancement par défaut de la liste	20
La fonction "Trier"	20
Les modes d'affichage de la liste	21
La présentation des documents sélectionnés	21
La notice complète	22
La fonction "Rechercher dans ces résultats"	23
La fonction "Affiner"	23
Synthèse des principaux points à améliorer	23
La consultation du document	24
Visualisation du document	24
La tête "Titre, auteur, date"	24
La fonction "Rechercher dans ce document"	24
Les fonctions "Naviguer", "Manipuler", "Utiliser"	25
La fonction "Avis"	25
Des liens hypertextes dans les documents	25
Synthèse des principaux points à améliorer	25
L'espace "Ma bibliothèque"	26
Le principe	26
Les attentes	26
Les groupes de travail	27
Le principe	27
Les attentes	28
L'actualité de Europeana	29
Les actualités	29
Le flux RSS	29
Les chiffres-clés de Europeana	29
L'ergonomie de Europeana	30
Un défaut d'explication et d'organisation	30
S'adresser au plus large public	30
La page d'accueil	31
Présentation de Europeana	31
Mode d'emploi et explications	31
Organisation de la page d'accueil	31
La page des résultats d'une recherche	32
La page de visualisation d'un document	33
Les icônes	33
Les palettes	33

Sommaire

Synthèse des principaux points à améliorer	34
La ligne graphique	35
Bilan des utilisateurs	36
Ce qui plaît	36
Ce qui déplaît	36
<i>"Une bibliothèque numérique européenne moderne, citoyenne et grand public" ?</i>	37
La présentation de Europeana par des utilisateurs grand public	37
Conclusion	39
Qu'est-ce qui est le plus important pour qui ?	39
Le grand public	39
Les "initiés"	39
Les bibliothécaires	40
Les principaux facteurs-clés de succès du projet Europeana	40
Principales recommandations concernant l'évolution du site	40
Méthodologie pour une nouvelle évaluation	41
Annexes	42
Principaux écrans de la maquette de Europeana	42
Guide des entretiens individuels	47
Présentation du projet de la Bibliothèque numérique Européenne	47
Connaissance des pratiques et usages de l'utilisateur sur Internet	47
Présentation et première manipulation de la maquette : Découvrir	47
Deuxième manipulation : Rechercher, Consulter	48
Troisième manipulation : Travailler, Partager, Echanger	49
Bilan	50
Guide d'animation des groupes de discussion	51
Accueil du groupe	51
Présentation du projet de la Bibliothèque numérique Européenne	51
La page d'accueil	51
La recherche et la consultation d'un document	52
Ma Bibliothèque	52
Les groupes de travail	52
Bilan, discussion	53

Objectifs de l'étude

La présente étude avait pour objet l'évaluation de fonctionnalités susceptibles d'être offertes par la future Bibliothèque numérique Européenne, Europeana, par une sélection d'utilisateurs potentiels.

Une maquette d'un site web, conçue et réalisée par la Bibliothèque nationale de France, a servi de support à la présentation des fonctionnalités, selon des scénarios pré-établis et une mise en écran illustrant des partis pris ergonomiques et graphiques.

Les objectifs poursuivis dans le cadre de l'étude étaient les suivants :

- Mesurer la compréhension puis l'intérêt de différentes catégories d'utilisateurs potentiels à l'égard des services présentés dans la maquette.
- Recenser et hiérarchiser leurs attentes qui ne seraient pas, ou partiellement, couvertes.
- Evaluer, en termes de forces et de faiblesses, les partis pris ergonomiques et graphiques.
- Et, plus généralement, vérifier que l'ambition d'une "*bibliothèque numérique européenne moderne, citoyenne et grand public*" est effectivement servie.

Méthodologie

L'évaluation de la maquette de Europeana s'est déroulée selon deux phases :

1. Des entretiens individuels d'une durée de 1H30 à 2H00.
2. Des groupes de discussion d'une durée de 3H00.

Entretiens et groupes se sont tenus à Paris, entre décembre 2006 et février 2007.

Au total, la maquette, dont les principaux écrans sont annexés au présent rapport (page 42), aura été soumise à quelque 45 utilisateurs.

Les entretiens individuels

14 entretiens individuels semi-directifs, en face à face, ont été réalisés dans les locaux de Ourouk, au bureau ou au domicile des personnes interrogées.

Celles-ci ont été recrutées *via* les réseaux personnels et professionnels de la BnF et de Ourouk.

Profils des personnes interrogées

Les personnes interrogées se sont réparties en 9 hommes et 5 femmes, âgés de 26 à 77 ans (moyenne de 45 ans), avec une dominante de professions intellectuelles :

- 1 enseignant-chercheur en sciences humaines
- 1 professeur de français en lycée
- 1 doctorant en allemand (langue et civilisation)
- 1 journaliste à Télérama
- 1 généalogiste à titre personnel, utilisateur de Gallica
- 2 "amateurs éclairés" :
 - › un auteur, oto-rhino laryngologiste à la retraite
 - › un amateur de sciences politiques, utilisateur de Gallica
- 3 représentants du grand public :
 - › un responsable de la logistique d'une chaîne de magasins
 - › un agent de voyages
 - › un informaticien
- 1 spécialiste des bibliothèques numériques (P. Cubaud, CNUM)
- 3 spécialistes de l'Internet à titre professionnel

Toutes ces personnes étaient des utilisateurs réguliers d'Internet (au moins une fois par semaine) dans le cadre de leurs travaux universitaires, de leurs activités professionnelles ou personnelles.

Déroulement de l'entretien

Les entretiens individuels avaient pour principal objectif de réaliser une analyse approfondie et détaillée de la maquette, via des manipulations opérées par les utilisateurs, selon des scénarios pré-établis.

L'entretien se déroulait selon 4 principales phases (cf. [Guide des entretiens individuels, page 47](#)) :

1. Un échange sur les pratiques de l'utilisateur sur l'Internet : moteurs utilisés, types de recherche (simple / avancée), sites les plus visités, pratique du travail collaboratif...
2. Une présentation du projet de la Bibliothèque numérique Européenne par l'enquêteur destinée à recueillir les avis spontanés de l'utilisateur : ce que cela suggère, les attentes suscitées, les services que l'on imagine...
3. Une manipulation de la maquette destinée à recueillir toutes remarques (en spontané puis sur relance) concernant la compréhension globale de l'offre, des services et fonctionnalités proposés, des informations affichées, de l'organisation des pages, du graphisme et de la navigation.
4. L'entretien se concluait par un bilan : ce qui a été le plus apprécié, ce qui a gêné, ce qui manque, ce qui serait réellement utilisé par l'utilisateur, par d'autres (profils), à qui semble plutôt s'adresser le site et pour quelles raisons, le site répond-il aux objectifs de la bibliothèque numérique européenne (moderne, citoyenne, grand public) ?...

Les groupes de discussion

5 groupes de discussion ont été organisés à l'issue des entretiens individuels, dans une salle de réunion de la BnF.

Composition des groupes

Leur composition était la suivante :

- **Chercheurs, doctorants et étudiants** en sciences politiques, linguistique, agronomie, ressources humaines, histoire, urbanisme et informatique (7 personnes âgées de 22 à 46 ans)
- **Utilisateurs de Gallica** : professeur de droit, consultant juriste, professeur de mathématiques en lycée, conservateur (4 personnes âgées de 28 à 55 ans)
- **Grand public** : chef de projet en marketing opérationnel dans une banque, responsable bureautique, étudiant en informatique en alternance, notaire, étudiante en master 1 d'information et de communication, chef de projet chez France Loisirs (6 personnes âgées de 20 à 48 ans)
- **Internaute experts** animant et/ou contribuant à des blogs, wikis, forums... : étudiants, journaliste, graphiste multimédia, responsable d'une agence web, contributeur et administrateur de Wikipedia (6 personnes âgées de 21 à 39 ans)

- **Responsables de projets de bibliothèque numérique** (8 personnes) :
 - Raphaële Mouren, maître de conférences en histoire du livre à l'Enssib
 - Olivier GARRY, responsable du site www.vie-publique.fr au Département des produits internet à la Documentation Française
 - Isabelle Westeel, conservatrice à la Bibliothèque Municipale de Lille, responsable du projet de bibliothèque numérique du Nord Pas-de-Calais (NordNum)
 - Toshinori Uetani, ingénieur de recherche CNRS au Centre d'études supérieures de la Renaissance, responsable du programme "Bibliothèques Virtuelles Humanistes"
 - Michel Fingerhut, directeur de la médiathèque de l'Ircam au Centre Pompidou
 - Cécile Méadel, maître de recherche au Centre de sociologie de l'innovation associé au CNRS, à l'Ecole des Mines de Paris
 - Pierre Schweitzer, fondateur de l'entreprise iCodex qui développe un système de lecture nomade reposant sur la technologie de l'encre électronique
 - Guillaume HATT, bibliothécaire à l'Ecole Nationale des Chartes

Déroulement de l'animation des groupes

Après une introduction et une présentation des participants, l'animation s'est déroulée selon quatre principales phases, comparables à celles des entretiens individuels :

1. Pratiques et usages en matière d'utilisation et de recherche d'informations sur l'Internet
2. Réactions à la présentation du projet de la Bibliothèque numérique Européenne
3. Présentation de la maquette par l'animateur, fonctionnalité par fonctionnalité, et recueil des remarques, critiques et suggestions
4. Bilan des points forts et des points à améliorer.

Le guide d'animation des groupes de discussion figure en annexe du rapport, page 51.

Limites de la méthodologie

Quelques limites de la méthodologie doivent être notées :

- La maquette de Europeana présente une variété de services et une richesse fonctionnelle qu'il est difficile, voire artificiel, d'appréhender en une seule fois et en l'espace de deux à trois heures.
- Les limites intrinsèques à une maquette (parcours pré-établis, scénarios d'enchaînement de certaines phases, liens inactifs...) ne permettent pas une découverte du site selon les usages

habituels de l'utilisateur, *a fortiori* dans le cadre des groupes où les utilisateurs ne pouvaient pas interagir directement avec la maquette.

- Pour ces différentes raisons, il a été nécessaire d'expliquer et de présenter des services ("Ma bibliothèque", les groupes et les étiquettes en particulier) que, dans une situation normale, les utilisateurs auraient sans doute appréhendé différemment, voire ignoré faute de les comprendre ou de s'y intéresser *a priori*.

En situation de découverte et de "primo-utilisation", les personnes interrogées se sont donc davantage concentrées sur la recherche et la consultation de documents.

Concernant "Ma bibliothèque" et les groupes, si l'intérêt pour leur principe a bien été débattu, la présentation de leurs fonctionnalités a nécessité une intervention plus marquée du consultant. Ainsi, il ne peut être acquis à ce stade que ce qui a été compris et a pu intéresser les utilisateurs, l'aurait été s'ils les avaient découverts par eux-mêmes.

Pratiques de l'Internet par les personnes interrogées

Alors qu'ils viennent d'horizons divers, les utilisateurs interrogés dans le cadre de l'étude, présentent de nombreux points communs dans leur pratique de l'Internet.

Les moteurs de recherche

Lorsqu'ils entreprennent une recherche sur un sujet, voire simplement pour trouver l'adresse d'un site, tous les utilisateurs passent par un moteur de recherche, Google principalement. Pour certains, la recherche est parfois complétée par l'interrogation de Yahoo !, Voila ou MSN.

De ce fait, beaucoup d'utilisateurs insistent sur la nécessité d'une indexation des fonds de Europeana par les moteurs de recherche afin de les rendre visibles. Un utilisateur regrette que cela ne soit pas le cas pour les documents de Gallica.

La recherche simple, avec un ou plusieurs mots-clés, est le plus souvent privilégiée. Elle est ensuite, si nécessaire, affinée "à tâtons" en fonction des résultats obtenus.

La "recherche avancée" n'est utilisée que par les utilisateurs les plus habitués à la recherche documentaire, dès lors qu'ils se sont familiarisés avec le système de recherche proposé et qu'ils souhaitent circonscrire les résultats obtenus.

Les sites les plus visités

Les catégories de sites les plus visités sont celles qui figurent en tête de la plupart des statistiques de fréquentation de l'Internet :

- L'information d'actualité : Le Monde, Libération et le Figaro.
- Les loisirs culturels (livres, disques, films, spectacles...) : Amazon, Fnac, Alapage... Dans le domaine du livre, le site de Amazon est considéré comme un bon modèle.
- Les déplacements et les voyages : SnCF, Lastminute, Opodo...
- Le commerce entre particuliers : Ebay, PriceMinister.
- Les services de banque en ligne

Wikipedia est également cité par la plupart des utilisateurs comme une source d'information. Les plus jeunes et les personnes les moins habituées à effectuer des recherches documentaires jugent ce site très utile, même s'ils reconnaissent que l'information publiée peut ne pas être fiable.

Autres pratiques : blogs, wikis, RSS...

Plus marginalement, d'autres usages sont déclarés par les personnes les plus assidues de l'Internet et, ce sont en partie les mêmes, les plus jeunes :

- Abonnement à des fils RSS (la plupart des utilisateurs ignorent tout de cette fonctionnalité).
- Contribution à des forums et à des wikis.
- Animation de blogs par les plus jeunes, pour l'essentiel destinés à leur famille et à leurs proches, à l'occasion d'un long déplacement, un voyage ou un stage à l'étranger par exemple.

Evolution des usages

Pour le groupe des Internaute experts, invités à débattre sur les évolutions du web, les tendances observées ces dernières années et, singulièrement, le fort développement du "web participatif" *via* les blogs, wikis, forums..., constituent une évolution naturelle du désir de communiquer entre personnes, à l'origine de l'Internet et de son succès.

Pour eux, trois principaux facteurs stimulent cet essor :

- Un facteur humain. Les jeunes générations nées avec la micro-informatique, les jeux vidéos et les réseaux, se sont emparées massivement de l'Internet qui constitue à la fois un espace de loisirs, de travail et d'échanges avec lequel ils sont parfaitement à l'aise.
- Un facteur technologique :
 - La considérable amélioration du débit des réseaux.
 - La possibilité d'y être connecté en permanence.
 - Des outils simples à utiliser et à paramétrer. Il n'est plus nécessaire de savoir programmer pour créer un blog, un forum ou un wiki.
- Un facteur économique. Le principe des abonnements forfaitaires, dont le montant n'a cessé de baisser, a levé le frein que constituait le coût d'accès au temps passé.

En outre, ils considèrent que le phénomène des blogs s'essouffera compte tenu de leur faible fréquentation et de l'important travail de mise à jour qu'ils réclament, au profit des wikis et des forums dont l'animation est collective.

Perception *a priori* du projet Europeana

Préalablement à la présentation de la maquette, le concept de Europeana est exposé en ces termes :

"La Bibliothèque nationale de France s'est vue confier par le gouvernement français, le pilotage de la réalisation d'une Bibliothèque numérique Européenne qui permettra de consulter, via Internet, des ouvrages, revues, cartes..., provenant de différents fonds de bibliothèques européennes, voire d'éditeurs privés. Son nom provisoire est Europeana."

Quel que soit le profil des utilisateurs, le concept suscite un intérêt unanime, voire un réel enthousiasme pour certains, et des attentes quant aux contenus diffusés.

Les points forts

Un accès facilité et démocratisé à un patrimoine

Pour nombre d'utilisateurs, l'accès à une bibliothèque physique et à ses fonds est ressenti comme difficile du fait de l'éloignement géographique, du manque de temps disponible mais surtout, pour la grande majorité, du sentiment qu'il s'agit de lieux avant tout destinés aux étudiants et aux chercheurs, donc peu ouverts au grand public (à l'exception notable des bibliothèques municipales).

"Enfin, on va consacrer des ressources à la numérisation d'ouvrages. A mon avis, le nombre de livres téléchargés sur Gallica dans une année est largement supérieur à ce qui est emprunté dans la plupart des bibliothèques physiques."

"Une possibilité géniale pour des tas de gens de pouvoir accéder à cette masse de bouquins et qui n'auraient sans doute pas pu le faire. Ce n'est pas facile d'aller dans une bibliothèque. Là on est vraiment libre de chercher quand on veut."

"On va enfin pouvoir accéder à des livres introuvables, des vieux bouquins, dont l'accès est réservé à quelques uns."

"Beaucoup de gens ont peur des bibliothèques. Là, ils pourront consulter ce qu'ils veulent sans se sentir gênés."

La réunion en un seul espace de documents disparates

A l'image de Google qui s'est imposé dans les usages comme la principale porte d'entrée de l'Internet, l'idée d'un site d'accès unique à des documents et des ouvrages dispersés dans différents sites séduit.

"Ça va être extrêmement utile : pouvoir trouver des contenus de toute nature (textes, sons, vidéos, photos...) sur un événement passé, via une interface unique, au lieu d'avoir à faire son shopping sur des tas de sites."

Mais l'intérêt perçu est également dans l'accès à des documents introuvables *a priori* dans une bibliothèque française.

Un outil pédagogique Des professeurs du secondaire et du supérieur imaginent que Europeana pourrait constituer un outil pédagogique pour leurs élèves.
"L'idée de pouvoir accéder à des documents dans différentes langues m'intéresse beaucoup."

"Un outil très intéressant pour travailler avec des élèves."

L'affirmation d'une identité européenne On constate un intérêt partagé par un grand nombre d'utilisateurs pour l'idée de constitution et de diffusion d'un patrimoine culturel européen.

"Il faut doter Europeana d'une identité forte et singulière : l'affirmation d'une identité et d'une culture européennes."

"Je trouve très intéressant cette idée de diffusion d'une pensée européenne."

Certains y voient une réponse pertinente à un sentiment de domination du monde anglo-saxon, des Américains en particulier, sur l'Internet.

"Un projet indispensable face à la main mise du monde anglo-saxon sur l'Internet. Jouer la seule carte française ne suffit plus." (une journaliste)

"C'est bien d'avoir un projet qui tient la route face à Google."

Les attentes suscitées

Des fonds pour tous les publics La principale attente porte sur la variété des fonds documentaires et des supports qui seront proposés : *"Plus le fond sera large, plus le public le sera."*

"Il ne faudrait pas qu'ils mettent seulement des oeuvres anciennes, sinon ça va limiter l'intérêt."

On souhaite trouver dans Europeana des :

- Vieux ouvrages, trop fragiles pour être manipulés.
- Ouvrages récents sans lesquels on n'imagine pas que le grand public puisse véritablement se sentir concerné.
- Ouvrages épuisés.
- Ouvrages fondamentaux qui font référence dans leur domaine.
- Revues et journaux.
- Photographies, films et documents sonores (*"Ça serait bien qu'ils fassent un lien avec les archives de l'Ina."*)

La valeur ajoutée d'une bibliothèque S'agissant d'un site de bibliothèque, on souhaite se voir proposer des "rebonds" en relation avec ses centres d'intérêt.

"Je trouve un bouquin et j'ai accès à des informations sur l'auteur, le mouvement auquel il appartient..." "Il faut pouvoir aller plus loin sur un auteur, un thème." (groupe "Grand public").

L'attente de conseils de bibliothécaires, voire de lecteurs, est également exprimée.

"Si je fais une recherche sur un sujet, on me conseille de consulter tel ouvrage ou d'échanger avec des personnes qui s'intéressent à la même chose."

Un professeur-chercheur résume assez bien l'attente d'une valeur ajoutée éditoriale : *"Il faut qu'il y ait des dossiers, des parcours..., que ça ne soit pas qu'un simple réservoir de documents."*

**Des fonctionnalités
spécifiques**

Deux services qui devraient être proposés par Europeana sont évoqués à quelques reprises :

- L'impression d'un ouvrage à la demande. Ce service est exprimé par différents profils d'utilisateurs, mais majoritairement par les plus "grand public" d'entre eux.
- Un service de traduction.

Analyse des fonctionnalités de Europeana

Les personnes interrogées ont toutes été invitées à réagir sur les services proposés, puis, pour chacun d'entre eux, sur les fonctionnalités qui leur sont associées.

Ce faisant, elles se sont prononcées, pêle-mêle, sur leur pertinence intrinsèque et sur les partis pris graphique et ergonomique qui participent de leur "mise en scène".

Considérant qu'il s'agit de deux aspects très distincts, une fonctionnalité peut correspondre à un besoin mais ne pas être perçue ou comprise sous la forme qu'elle revêt, nous avons scindé en deux chapitres la restitution des remarques des utilisateurs.

Le présent chapitre se consacre donc à l'analyse des services et de leurs fonctionnalités, à savoir :

- La recherche d'un document
- Les résultats d'une recherche
- La consultation et la manipulation du document
- L'espace "Ma bibliothèque"
- Les groupes de travail
- L'actualité de Europeana

La recherche d'un document

Nous traitons ici des différentes fonctionnalités liées à la recherche d'un document et proposées sur la page d'accueil de Europeana, à savoir :

- La recherche simple
- La recherche avancée
- La recherche par facette
- La recherche par thème
- La recherche par étiquette

La recherche simple La "boîte de recherche" est comprise comme permettant de faire une recherche "à la Google", c'est-à-dire d'y saisir un ou plusieurs mots-clés pour lancer une recherche.

En tant que tel, ce mode de recherche, dorénavant familier, est apprécié.

Deux critiques sont néanmoins exprimées :

- Excentrée et discrète par rapport aux facettes, voire aux thèmes, qui occupent la partie centrale de la page d'accueil, la boîte de recherche n'est pas toujours repérée facilement.

- Ce problème est renforcé par l'absence d'une invitation à saisir des mots-clés sous la forme d'un bouton cliquable explicite, "Rechercher" par exemple, placé après la boîte, éventuellement complété par une accroche située au-dessus de la boîte, du type "Pour effectuer une recherche, indiquez un ou plusieurs mots-clés".

"La présentation d'une boîte de recherche est dorénavant formatée sur l'Internet. Il faut reprendre la même chose."

Par ailleurs, le groupe des bibliothécaires souhaiterait que, à l'instar de Google, le moteur propose chaque fois que possible une correction orthographique dès lors qu'un mot-clé saisi n'est pas reconnu ou que le moteur hésite : *"On ne peut pas se permettre de faire moins bien que Google."*

La recherche avancée

La possibilité de faire une recherche avancée satisfait les utilisateurs les plus familiarisés avec cette fonction : les utilisateurs de Gallica, les chercheurs et les bibliothécaires.

Des souhaits de recherche avancée supplémentaires ont été exprimés, principalement par le groupe de bibliothécaires :

- Recherche sur une année précise, une période (entre telle et telle année), voire autour d'une année.
- Recherche par proximité sémantique.
- Recherche sur le début ou la fin d'un mot (options proposées dans CNUM).
- Circonscrire une recherche à la table des matières, la table des illustrations, les notices bibliographiques, les notes de bas de page.
- Possibilité de croiser des facettes, par exemple : époque + continent + thème ou média.

On notera, enfin, une demande originale au regard de la variété linguistique des fonds de Europeana : la possibilité de saisir un mot dans une langue donnée et de demander à ce que la recherche soit élargie à ce même mot traduit dans une sélection de langues. La limite de l'exercice est cependant relevée par une chercheuse : polysémie du mot pouvant conduire à des réponses absurdes, termes sans réel équivalent dans d'autres langues...

La recherche par facette

Il s'agit de l'un des points les moins bien compris par les utilisateurs quels qu'ils soient. Peu d'entre eux les associent à un mode de recherche et ceux qui l'envisagent ne comprennent pas comment s'en servir.

Du coup, les facettes gênent, voire agacent, en ce qu'elles donnent le sentiment, eu égard à leur position centrale dans l'écran, de constituer un élément important du site.

"Je ne comprends pas que l'on me pose des questions (Qui ? Où ? Quand ?), alors que c'est moi qui vient en poser"

"Qui ? : Ce sont des informations sur l'éditeur du site ?". "On doit taper le nom de quelqu'un ?". "Je dois définir mon profil ?"

"Où ? : Il s'agit de la localisation physique des documents ?"

"Langue : C'est pour paramétrer la langue de l'interface ?"

"Source : Ce sont les noms des revues présentes dans Europeana ?"

Après explication, certains utilisateurs considèrent que les facettes pourraient permettre d'appréhender les contenus de Europeana (fonction de feuilletage), à condition toutefois d'être plus explicites.

"Pourquoi ne pas dire "Auteurs" au lieu de "Qui ?", "Lieu d'édition" au lieu de "Où ?".

Mais ils soulignent rapidement les limites de cette possibilité :

"On risque d'obtenir des index à n'en plus finir"

"Les résultats ne seront pas toujours cohérents. Par exemple, les frontières de l'Europe ont évolué dans le temps."

Enfin, après réflexion, une majorité considère qu'il faudrait pouvoir croiser les critères et que, dès lors, cela devrait être proposé dans la recherche avancée et non sur la page d'accueil.

"Il faut rester le plus simple possible a priori, tout en donnant les moyens d'aller plus loin, d'affiner."

La recherche par thème

Les utilisateurs comprennent spontanément qu'il s'agit de thèmes de classement des documents présents dans Europeana. Certains reconnaissent le classement Dewey.

"C'est bien dans la logique d'une bibliothèque"

La fonction est appréciée en ce qu'elle permet de se rendre compte des thématiques traitées et de repérer rapidement si ses centres d'intérêt y figurent.

Cependant :

- Il est souhaité de *"voir d'un seul coup d'œil l'ensemble des thèmes et sous-thèmes présents"*.

Le système de défilement horizontal est rapidement jugé agaçant (*"On ne se promène pas dans le site d'une bibliothèque comme dans le site de Lara Croft."*) et peu pratique. Ainsi, des utilisateurs ont pensé que seuls les quatre thèmes visibles étaient représentés (*"La philo et la religion, ça n'est pas ma tasse de thé"*).

- Deux niveaux de thème sont jugés *"notoirement insuffisants"* compte tenu du nombre élevé de documents censés être disponibles dans Europeana. On en imagine entre quatre et six.

Par ailleurs, une personne suggère de mentionner le nombre de documents indexés pour chacun des thèmes et des sous-thèmes, afin que l'utilisateur sache à quoi s'en tenir.

La recherche par étiquette

Les étiquettes sont, sans aucun doute, le point le moins bien compris du site. Seul un tout petit nombre, principalement des utilisateurs du site de favoris "del.icio.us" et les bibliothécaires, les associent à des "tags". Pour autant, ils ne comprennent pas selon quelle règle les étiquettes affichées sur la page d'accueil de Europeana ont été générées.

De fait, elles constituent une source d'interrogation et d'incompréhension encore plus importante que les facettes et, pourrait-on dire, proportionnelle à l'espace qu'elles occupent.

" Je ne comprends pas. Je zappe."

"On nous balance des thèmes au hasard."

"C'est pour nous dire qu'on peut chercher tout et n'importe quoi."

Les différences de tailles de caractères qui attirent l'œil, la présence de mots étrangers, d'un même mot au singulier et au pluriel... attisent la perplexité des utilisateurs. Certains admettent qu'ils auraient cliqué sur un mot pour *"voir ce que cela donne"*.

A force de relances, différentes interprétations sont exprimées. Il s'agit :

- des mots-clés les plus fréquemment saisis par les utilisateurs dans le moteur de recherche ;
- d'une sélection aléatoire de mots-clés d'indexation des documents présents dans Europeana destinés à en illustrer la diversité ;
- des mots-clés pour lesquels il y a le plus de documents indexés.

Après explication, une bonne moitié juge cela *"complètement gratuit et inutile"*, voire *"démagogue"*. L'un d'eux s'inquiète : *"Est-ce que ce site est fait par des bibliothécaires ou par des lecteurs ?"*

Cependant, certains trouveraient amusant, sous réserve que cela soit clairement expliqué et contrôlé par les responsables du site, de proposer les mots-clés les plus souvent saisis par les utilisateurs.

Des bibliothécaires considèrent que les étiquettes peuvent favoriser un *"vagabondage"*, constituer *"une invitation à la navigation"* dans les fonds de Europeana.

Peu compris, faute sans doute de parvenir à se projeter dans un usage, le concept intéresse peu dans ses fonctions de découverte des fonds et d'invitation aux "rebonds".

En revanche, les étiquettes présentent un réel intérêt pour certains utilisateurs en tant qu'outil d'indexation personnelle d'ouvrages stockés dans "Ma bibliothèque".

La recherche assistée

Craignant de passer à côté de documents qui correspondraient à leur centre d'intérêt, faute d'une requête *ad hoc*, des utilisateurs souhaiteraient bénéficier de l'assistance de bibliothécaires, voire d'autres utilisateurs de Europeana.

Ainsi, ils imaginent un service permettant d'adresser un message décrivant leur thème de recherche, *via* un formulaire par exemple, et recevoir en retour des conseils pour améliorer leur équation de recherche.

Accès direct aux documents et feuilletage des contenus

In fine, les réactions des utilisateurs aux différents modes de recherche proposés par la maquette mettent en évidence deux types d'approche des contenus de Europeana :

- Un accès direct aux documents, *via* les recherches simple et avancée, qui correspond à un usage majoritaire.
- La possibilité d'appréhender l'offre de Europeana par un "feuilletage" plus ou moins organisé afin, pour reprendre l'expression employée par deux utilisateurs, *"de voir ce qu'il y a dans le ventre de la bête."*

Cette seconde approche a été particulièrement développée par les bibliothécaires qui insistent sur la nécessité d'offrir *"une multiplicité de parcours et d'entrées."*

"L'échec majeur de Gallica, c'est l'absence d'intelligibilité des fonds et des thématiques."

"Il faut donner de l'intelligence au catalogue. De ce point de vue, le site de Amazon est un bon modèle."

"Le vrai enjeu, c'est de conduire la personne qui cherche à rebondir pour découvrir d'autres documents."

"Il faut stimuler le vagabondage."

Dans cette perspective, plusieurs utilisateurs considèrent que la fonction éditoriale doit être développée *via* des annonces des nouveaux documents intégrés dans Europeana, des dossiers, des propositions de parcours-découverte des fonds... Ce point sera traité ultérieurement dans le chapitre consacré aux actualités ([L'actualité de Europeana, page 29](#)).

Synthèse des principaux points à améliorer

- Rendre la recherche simple plus visible et améliorer sa présentation.
- Compléter les options de la recherche avancée.
- Supprimer la recherche par facette de la page d'accueil pour l'intégrer, en l'adaptant, dans la recherche avancée (croisement des facettes, accès à des index).
- Offrir une vision globale des thèmes et des sous-thèmes. En augmenter le nombre de niveaux afin de mieux circonscrire et de limiter le nombre de résultats. Mentionner le nombre de documents référencés pour chacun.
- S'interroger sur le maintien d'une recherche par étiquette.

Les résultats d'une recherche

L'ordonnement par défaut de la liste

La règle qui régit le classement par défaut des résultats n'est pas comprise. Le terme "Pertinence" qui apparaît dans la palette "Trier" n'est pas vu ou, s'il l'est, n'est que rarement associé au classement.

Seuls quelques utilisateurs connaissent la notion de classement par pertinence mais ils en ignorent le mécanisme. On imagine qu'il pourrait être fonction du nombre d'occurrences du mot-clé qu'ils recherchent, au sein des documents. Mais ils constatent, à la suite d'une recherche sur "Newton", que ça n'est pas le cas.

Le groupe "Grand public" pense qu'il s'agit d'un classement qui privilégie les documents de référence du domaine recherché.

Après explication :

- La plupart restent dubitatifs et se demandent selon quels critères un document se voit attribuer un niveau de pertinence supérieur à un autre.
- Les classements par date de parution des documents ou par auteur sont suggérés, tout en constatant les limites.

Néanmoins, ce point n'est pas bloquant :

- Certains admettent que les classements des moteurs de recherche, Google en premier lieu, ne sont pas expliqués, ce qui n'empêche pas de les utiliser.
- D'autres possibilités de tri sont proposées (pour autant qu'elles aient été repérées).

Mais, faute d'une explication satisfaisante sur la notion de "pertinence", le sentiment "*qu'il faut faire un réel effort pour comprendre*" et que "*tout ça manque d'explications*" se développe, en particulier chez les utilisateurs les plus "grand public".

La fonction "Trier"

La palette "Trier" est très mal repérée dans l'écran, l'œil étant surtout attiré par la palette "Affiner" qui est déployée au centre de la colonne de gauche.

Une fois qu'elle l'est, très peu pensent à cliquer sur le bouton permettant d'ouvrir la list-box, ce qui laisse à penser que la fonctionnalité n'est pas comprise dans son ensemble.

Les principales remarques concernant les options de tri, une fois la list-box ouverte, sont les suivantes :

- Comme il a été dit précédemment, le mot "Pertinence" box n'est ni "vu" ni "compris" comme l'indication du classement par défaut des résultats.
- Le tri par "Popularité" n'est pas toujours compris. Quand il l'est, certains le trouvent amusant, voire intéressant (les plus "grand public"), d'autres, des bibliothécaires en particulier, considèrent que "*cela n'est pas sérieux.*"
- Le tri par "Regroupement" n'est pas du tout compris.

- Le filet de séparation entre les trois premières options de tri et les suivantes génère des interrogations. Une personne pense qu'il marque une relation hiérarchique sans pour autant la comprendre.
- Les autres options de tri ("*Auteur*", "*Titre*"...) ne posent pas de problème particulier, à l'exception de "*Sujet*" qui est diversement interprété.

Des utilisateurs suggèrent des améliorations de la fonction "*Trier*" :

- Placer les options de tri au-dessus de la liste des résultats, comme c'est souvent le cas dans les systèmes de recherche documentaire. Un utilisateur fait ainsi référence à la fonction de classement par date du catalogue Opale-Plus.
- Rendre visible, sans avoir besoin de cliquer pour les afficher, les options de tri les plus courantes ("*Auteur*", "*Date*", "*Langue*"...).

Les modes d'affichage de la liste

Les modes d'affichage de la liste des résultats par notices, vignettes et graphique sont rarement compris.

Les icônes sont peu explicites, alors que situées juste au-dessus de la liste des résultats elles sont très visibles, et les utilisateurs ont du mal à imaginer l'affichage auquel ils parviendraient en cliquant dessus.

La présentation des documents sélectionnés

Présentation consécutive à une recherche par thème

La présentation des documents sélectionnés génère peu de remarques lorsqu'elle fait suite à la sélection du thème "*Sciences*", puis du sous-thème "*Astronomie*" : le titre, l'auteur et la date de parution sont aisément repérés.

Présentation consécutive à une recherche par mot-clé

En revanche, plusieurs utilisateurs sont déconcertés après la saisie de "*Newton*" :

- Ils ont du mal à distinguer les ouvrages de l'auteur "*Newton*" de ceux traitant de "*Newton*".
- L'affichage d'extraits contenant le mot "*Newton*" laisse perplexe :

"Ça fait résumé automatique pas franchement signifiant"

"Quand on m'affiche 2 fois de suite "Optique de Newton, traduction nouvelle", puis "Traduction fidèle...", j'ai l'impression qu'il y a un bug"

Après réflexion, des utilisateurs comprennent l'intention :

"Ce qui est au milieu, ça fonctionne un peu comme Google. On a l'impression d'être à cheval entre Google et un moteur de recherche documentaire classique."

"C'est quand même plus clair avec Google" (l'utilisateur demande à comparer la présentation des phrases-occurrences dans Google et dans Europeana et fait constater qu'elles sont plus explicites dans le premier).

- En outre, la mention du nombre d'occurrences qui fait suite aux extraits contenant le mot-clé recherché, n'est compris que par les bibliothécaires et les utilisateurs les plus familiarisés avec la recherche documentaire.

Après explication :

- On considère qu'il s'agit d'un moyen comme un autre, pertinent néanmoins, de faire une recherche au sein de l'ouvrage, mais que le lien est mal placé (2 personnes suggèrent de le déplacer au niveau de la consultation du document).
- Un utilisateur fait remarquer qu'il s'agit d'une information très relative : 30 occurrences dans un ouvrage de 200 pages n'ont pas le même poids que dans un ouvrage de 1 000 pages.

In fine, les avis sont partagés :

- Pour certains (en général les plus familiarisés avec la recherche documentaire), cela permet de mieux repérer les documents qui correspondent à leur recherche.
- Pour d'autres cela génère du "bruit". Ils suggèrent de limiter l'affichage, quel que soit le mode de recherche :
 - au titre,
 - à l'auteur,
 - à la date de publication,
 - à un résumé ou au texte de la 4^{ème} de couverture quand il existe (forte demande de la part des utilisateurs "grand public"). Une personne envisage que le résumé puisse être celui d'un lecteur, si la bibliothèque n'en a pas fait, à condition que cela soit signalé.

La vignette

La vignette représentant la première page du document est en général comprise comme telle, mais elle est jugée un peu "*gratuite*" par certains car trop petite pour être lisible. La possibilité de l'agrandir dans une fenêtre distincte depuis la page des résultats est évoquée.

Les icônes

Aucun utilisateur n'a repéré l'icône permettant d'accéder à la notice complète d'un document sélectionné.

L'icône signalant que le document sélectionné est un livre ou une revue est interprété comme un bouton permettant d'accéder au document.

La notice complète Après présentation de la notice complète, la fonction est appréciée de tous.

Les partisans d'un affichage limité au strict minimum, y voient le moyen de satisfaire tous les besoins : la notice complète, sous réserve que le lien permettant de la déployer soit plus visible, offre un espace de présentation d'informations complémentaires.

La fonction "Rechercher dans ces résultats"

Les utilisateurs ont du mal à repérer la fonction "*Rechercher dans ces résultats*". Certains souhaiteraient qu'elle soit positionnée au-dessus des résultats.

Tous considèrent cette fonction utile, y compris ceux qui ont conscience que leur suffirait d'ajouter des mots-clés dans leur requête initiale pour obtenir le même résultat.

Un utilisateur souhaiterait qu'une option de "recherche avancée" dans les titres, les notices, les bibliographies, les textes..., soit ajoutée.

La fonction "Affiner"

La fonction "*Affiner*" est plutôt bien repérée (la palette est déployée et centrée à gauche), comprise et jugée très utile. Les bibliothécaires, tout particulièrement, apprécient la grande variété des possibilités d'affinage qui leur sont proposées.

Les principales remarques et critiques exprimées sont les suivantes :

- L'option "*Supprimer*" dans le pavé "*Votre sélection*" intrigue :
 - Si la demande ne porte que sur un élément ("*Newton*"), le supprimer revient à annuler la requête.
 - De même, dans le cas d'une recherche par thème ("*Sciences*" > "*Astronomie*"), supprimer l'un d'eux revient également à une annulation.

Elle est, en revanche, jugée pertinente dès lors qu'on a affiné sa recherche ("*Newton*" > "*Pomme*").

- Les options "*Sujet*" et "*Mots-clés*" sont plus difficiles à comprendre pour les moins familiarisés par la recherche documentaire. Une fois compris, le principe intéresse, mais on se demande parfois selon quels critères les mots-clés ont été sélectionnés.
 - Des personnes suggèrent de remplacer "*Lieu*" par "*Lieu d'édition*" qui est plus explicite.

Enfin, la très grande majorité souhaiterait que toutes les options de la palette "*Affiner*" soient déployées de façon à éviter d'avoir à cliquer dessus pour en afficher les contenus. Ainsi, certains ont pensé que les options fermées étaient vides.

Synthèse des principaux points à améliorer

- Placer les options de tri dans la liste au-dessus de celle-ci.
- Mieux expliquer les modes d'affichage.
- Améliorer la sélection des extraits contenant le(s) mot(s)-clé(s) saisi(s) par l'utilisateur.
- Compléter la notice simplifiée par un résumé du document chaque fois que possible.
- Rendre plus explicite le lien permettant d'afficher la notice complète en, notamment, le rapprochant des autres icônes.
- Intégrer le nombre d'occurrences dans la notice complète.
- Ajouter une option "Recherche avancée" dans les résultats.
- Revoir la fonction "Supprimer".

La consultation du document

Visualisation du document Pour tous, l'affichage en mode image de la première page du document est un plaisir réel (le fait qu'il s'agisse d'un document ancien amplifie certainement le sentiment) :

"Ah, d'accord ! C'est vraiment le doc de 1865 qui est scanné. C'est sympa."

"Je vois ce vieux bouquin et je suis un peu ému"

Mais on souhaite que les pages visualisées tiennent entièrement au-dessus de la ligne de flottaison de l'écran et qu'il soit possible de les afficher en plein écran. Certains suggèrent une option d'affichage plein écran de deux pages simultanément.

La qualité de lecture est à l'évidence un enjeu très important pour les utilisateurs, notamment le "grand public" qui n'imagine pas lire sur écran.

Par ailleurs, certains souhaiteraient qu'une photo du livre fermé (couverture, voire tranche) illustre le document, à l'instar de ce qui se fait sur les sites commerciaux comme Amazon ou la Fnac. Il y a une attente manifeste de "*voir le livre*" en tant qu'objet.

La tête "Titre, auteur, date" En l'état, on estime que la tête qui précède le document occupe beaucoup de place au détriment de l'affichage des pages du document.

Ce sentiment va en s'accroissant avec l'impression de "fouillis" due aux nombreuses icônes dispersées, non comprises ou non explicites pour certaines ("i", "NP"), pour partie illustratives et pour partie clicables.

Le principe d'une tête est néanmoins jugé utile. Ainsi, on suggère :

- D'y ajouter des éléments de la notice, tout en laissant la possibilité de "voir toute la notice" via un lien explicite.
- D'y intégrer une barre d'outils comprenant les différentes fonctionnalités liées à la manipulation du document et à la navigation en son sein.

Par ailleurs, les utilisateurs les plus familiarisés avec la recherche documentaire apprécient que les documents soient accessibles en mode image et en mode texte, à l'écran et en téléchargement.

La fonction "Rechercher dans ce document" La fonction "*Rechercher dans ce document*" est bien comprise et appréciée.

Certains souhaiteraient qu'on y ajoute une option de "recherche avancée", notamment dans la bibliographie, l'index, les notes de bas de page...

En revanche, personne ne comprend "*Résultats (50)*" suivi de numéros de page. Après explication, la fonction intéresse mais doit être présentée de façon nettement plus explicite. Un utilisateur suggère : "*Pages contenant "Newton"*".

**Les fonctions
"Naviguer",
"Manipuler",
"Utiliser"**

Les utilisateurs ne comprennent pas ce que recouvrent respectivement les palettes "Naviguer", "Manipuler" et "Utiliser". Aussi, il est souhaité que toutes les options qu'elles proposent soient visibles d'un seul coup d'œil (une barre d'outils est suggérée à plusieurs reprises).

La fonction "Naviguer"

Les icônes ne sont pas comprises.

Le lien permettant d'afficher la table des matières est jugé très important et, à ce titre, devrait figurer au plus près du document. Pierre Cubaud, responsable du CNUM, fait remarquer que certaines tables des matières contiennent des titres de chapitre très longs et que ceux-ci ne tiendraient donc pas dans l'espace alloué actuellement.

Des utilisateur souhaiteraient qu'un accès direct à la bibliographie de l'ouvrage, quand elle existe, soit proposé.

La fonction "Manipuler"

Les options permettant la manipulation du document à l'écran devraient être rapprochées du document et s'inspirer de la présentation d'Acrobat Reader (référence en la matière pour de nombreux utilisateurs).

La fonction "Utiliser"

L'option "Ajouter à mes documents" n'est pas claire pour certains : le document va-t-il être enregistré sur son ordinateur ou dans un espace personnel sur le site ? Il y a, du coup, une ambiguïté avec la fonction "Télécharger".

Dans le cas d'une impression à partir du site, un utilisateur souhaite pouvoir sélectionner les numéros des pages à imprimer.

La fonction "Avis"

Plusieurs personnes jugent que le système des "étoiles" est un gadget :

"Ouh la la ! Ils nous font le coup des étoiles. C'est un peu bas de gamme, non ?"

"Ce n'est pas le rôle d'une bibliothèque de relayer ce genre de trucs."

On s'interroge sur l'origine des avis : des lecteurs ou des bibliothécaires ? Combien de personnes ont-elles donné leur avis ?

**Des liens
hypertextes dans les
documents**

Des utilisateurs souhaiteraient que les noms de personne, de lieu, voire des mots-clés appartenant au thesaurus de Europeana, soient signalés par un lien hypertexte dans les documents visualisés, afin de faciliter les rebonds.

**Synthèse des
principaux points à
améliorer**

- Davantage mettre en valeur le document.
- Permettre un affichage plein écran de la page visualisée.
- S'inspirer de la barre d'outils d'Acrobat Reader pour présenter les options de "Naviguer", "Manipuler" et "Utiliser".
- Supprimer, en l'état, la fonction "Avis".
- Envisager l'insertion de liens hypertextes au sein des documents.

L'espace "Ma bibliothèque"

Le principe Le service "Ma bibliothèque" est plutôt bien compris spontanément, c'est-à-dire dès la page d'accueil, et jugé comme pertinent en particulier pour les chercheurs, les étudiants et les passionnés d'un sujet ; bref, ceux que l'on imagine avoir un usage régulier de Europeana.

Les utilisateurs considèrent *a priori* qu'il s'agit d'un espace personnel où il est possible de stocker des articles, ouvrages... sélectionnés dans le cadre de ses recherches dans Europeana, mais également des requêtes, destinés à une exploitation ultérieure.

Après une présentation par le consultant des fonctionnalités permettant d'insérer des commentaires et des étiquettes sur des documents, et du bloc-note, la plupart des utilisateurs se déclarent "*agréablement impressionnés*" et, pour certains, très intéressés à titre personnel.

"Ça va permettre de retrouver facilement un environnement de recherche personnel."

Les attentes Les fonctionnalités de "Ma bibliothèque" illustrées dans la maquette semblent répondre aux principales attentes des utilisateurs. Rappelons toutefois qu'il n'aura pas été possible, eu égard au temps disponible et aux limites fonctionnelles de la maquette, de procéder à une analyse fine de tous les outils proposés.

Nous recensons ci-dessous les suggestions d'évolution.

Le stockage de documents, listes de résultats...

La fonction de stockage correspond à une attente spontanée et majoritaire. Les principales évolutions suggérées sont les suivantes :

- La possibilité d'enregistrer une liste de résultats de recherche.
- La personnalisation des listes de résultats enregistrées dans son espace personnel *via* une fonction de suppression manuelle de documents sélectionnés considérés comme inintéressants au regard de ses objectifs de recherche ou déjà traités.
- L'organisation en dossiers, voire sous-dossiers, des documents et des listes stockés.

Les commentaires, les étiquettes, le bloc-note

Les utilisateurs jugent ces fonctions particulièrement novatrices et utiles, et souhaiteraient qu'elles soient expliquées dans un "mode d'emploi".

La fonction d'indexation personnelle *via* les étiquettes est très appréciée.

Les principales attentes exprimées sont :

- La possibilité d'exporter commentaires, étiquettes et bloc-note sous un logiciel de traitement de texte avec le document, mais également d'imprimer directement depuis le site, sur une même page, le document et les commentaires.

- La mise à disposition d'un espace plus important pour l'affichage des commentaires, trop limité en l'état dans la colonne de droite. Un utilisateur suggère de mettre en vis-à-vis la page du document et les commentaires dans une marge.
- Le sur-lignage (fonction "Stabylo") directement sur le document, associé à une fonction de marque-page.

Les alertes personnalisées

Des utilisateurs souhaitent pouvoir être alertés par mail dès lors que de nouveaux documents correspondant à des équations de recherche enregistrées dans l'espace personnel, ont été intégrés dans Europeana.

Les groupes de travail

Le principe Le principe des groupes est également bien compris en dépit d'un manque d'explication remarqué : *"C'est une belle idée, mais elle est sacrément cachée !"*

La fonctionnalité est appréciée par une grande majorité. Elle est considérée comme une importante innovation. On souligne la dimension humaine, vivante qu'elle introduit dans un univers, la recherche documentaire, réputé plutôt froid et solitaire.

"Ça n'a pas l'air d'une bibliothèque pure et dure. Ça semble aussi être un lieu d'échanges entre les internautes. C'est vraiment nouveau pour une bibliothèque."

"C'est la bibliothèque et les bruits de la bibliothèque."

"Je ne suis pas seul dans la bibliothèque. Je vais pouvoir parler à des gens."

"Ça donne un côté chaleureux, humain. Ça offre une occasion de rencontre et d'échanges."

"C'est plutôt amusant comme idée. La mise en commun de savoir, c'est bien. Et puis, à plusieurs, on lit plus vite. On fait cohabiter la bibliothèque et les activités des lecteurs."

Les bibliothécaires, en particulier, y voient un moyen d'intéresser le grand public.

"C'est un bon moyen d'attirer du grand public : Europeana c'est à la fois une bibli et Wikipedia"

"Ça peut créer une dynamique pour élargir le public."

"Cela va permettre d'impliquer davantage le lecteur au fond qu'il consulte".

"Ça va stimuler la création de communautés autour de documents."

Cependant, des risques sont rapidement soulignés :

"Il ne faut pas que ça échappe au contrôle de la bibliothèque, que ça parte dans tous les sens. "

"Le niveau des débats risque de ne pas être très élevé."

"Il y a un vrai risque de décalage entre l'image de service public de la bibliothèque et un discours grand public non contrôlé."

"Il est important de bien distinguer ce qui relève des bibliothécaires de ce qui est produit par les utilisateurs." (remarque valable également pour les étiquettes).

Seuls trois utilisateurs, parmi les plus intéressés par Europeana (deux chercheurs et un utilisateur assidu de Gallica), expriment des réticences justifiées par leur crainte que les groupes ne viennent perturber le site :

"Ça ne relève pas des missions d'une bibliothèque."

"Ça fait un peu démagogique."

"Ça risque de nous éloigner de l'essentiel." (sous-entendu : la numérisation de nouveaux documents).

"Sur le site de la Library of Congress, il faut passer par trop de trucs grand public avant d'arriver à ce qui nous intéresse. Il faudrait prévoir un accès réservé aux chercheurs."

Les attentes Les fonctionnalités proposées sont toutes jugées intéressantes, mais une présentation mode d'emploi fait défaut.

On souhaite disposer d'une liste complète des groupes avec des fonctions de recherche (tous les groupes qui s'intéressent à tel ouvrage ou tel auteur, par exemple) et de tris par langue d'expression notamment.

Par ailleurs, les principales attentes portent sur des outils qui permettraient aux groupes de mieux s'organiser et de faciliter la communication entre les membres d'un même groupe :

- Savoir quels sont les membres de son/ses groupe(s) qui sont connectés en même temps que soi et pouvoir leur adresser un message.
- Un chat pour communiquer en direct entre les membres du groupe et un "board" pour pouvoir laisser des messages aux absents.
- Un agenda partagé.

Enfin, certains souhaiteraient qu'il soit possible :

- De créer un wiki en plus du blog.
- D'importer des documents externes (documents Word ou pdf) dans le blog ou le wiki.
- D'insérer des liens vers des groupes déjà constitués sur d'autres sites (Yahoo !, Google...).

L'actualité de Europeana

Nous regroupons dans ce chapitre les remarques concernant :

- les actualités présentées dans la colonne de gauche de la page d'accueil ;
- le flux RSS ;
- l'encadré mentionnant les chiffres-clés de Europeana sur la page d'accueil.

Les actualités En l'état de leur présentation, les utilisateurs jugent les actualités mal mises en valeur, voire illisibles, et donc peu attrayantes.

Ceci est d'autant plus regrettable que le principe d'une actualité sur les fonds de Europeana (documents récemment intégrés, mise en avant de documents relatifs à une actualité littéraire, sociétale...) est apprécié des personnes les plus habituées à fréquenter les sites de bibliothèque et jugé indispensable par les bibliothécaires.

A leurs yeux, les actualités témoignent d'un site vivant, animé, *versus* un "*simple réservoir de documents*". Elles invitent à découvrir des ressources de la bibliothèque via des chemins auxquels le visiteur n'aurait sans doute pas pensé.

Dans cette perspective, le groupe des bibliothécaires recommande que, au-delà des actualités, des dossiers soient constitués régulièrement (le groupe parle également de "parcours thématiques").

"Il faut bien sûr satisfaire la personne qui fait une recherche précise, mais il faut aussi apporter de la connaissance, provoquer des parcours".

Le flux RSS Une grande majorité ignore totalement ce que signifie et recouvre la fonction RSS.

Elle semble pourtant correspondre à l'attente de certains d'entre eux de recevoir automatiquement des informations sur les activités de Europeana sans qu'il leur soit nécessaire de se connecter régulièrement sur le site.

Dans cette logique, des utilisateurs s'abonneraient volontiers à une lettre d'information en ligne comme ils le font déjà sur d'autres sites.

Les chiffres-clés de Europeana Si certains utilisateurs considèrent que les chiffres-clés de Europeana qui témoignent de son activité peuvent avoir un intérêt (plusieurs n'en voient pas l'utilité), la plupart juge leur emphase sur la page d'accueil beaucoup trop importante.

Selon les personnes, ces informations pourraient être reléguées plus discrètement en bas d'écran, être intégrées à une rubrique de présentation de Europeana, voire faire l'objet d'une actualité.

L'ergonomie de Europeana

La maquette de Europeana a été réalisée selon certains partis pris d'ergonomie : organisation des pages, principe des palettes, utilisation d'icônes, association de couleurs et de fonctionnalités...

Les remarques recueillies concernant ces aspects font l'objet du présent chapitre.

Notons que, d'une manière générale, il est fait remarquer que des modes de présentation, d'organisation et d'interaction adoptés par les sites les plus visités par les internautes, constituent dorénavant des conventions dont il faut tenir compte pour faciliter la prise en main initiale d'un site par ses visiteurs.

Un défaut d'explication et d'organisation

D'une façon générale, les critiques pointent :

- un manque flagrant d'explications,
- une tendance à *"tout mettre sur le même plan"*,
- une impression de *"fouillis"*, pour reprendre un terme fréquemment employé, d'un site *"pas très structuré"*, qui se traduit par une "surcharge cognitive" des pages clés du site qui rend plus difficile l'appréhension de l'information principale.

"L'essentiel a tendance à être occulté par la périphérie."

S'adresser au plus large public

Une bibliothécaire note que l'enjeu, en matière d'ergonomie, est de *"construire des interfaces qui conviennent à tous les types de public"*.

Même si les utilisateurs les plus à l'aise avec l'Internet acceptent une pédagogie de l'action dans la découverte d'un site Internet (*"on avance en marchant"*), une majorité recommande de ne pas *"effrayer avec un trop-plein de fonctionnalités"*. Et les bibliothécaires d'insister sur la nécessité de *"ne pas s'adresser qu'aux plus avertis"*.

Il est donc suggéré d'offrir deux niveaux d'utilisation du site, à l'instar des moteurs de recherche : un niveau simple et un niveau avancé.

- Le niveau simple, par défaut, favorise une découverte *"sans se poser trop de questions"*, fluide et rapide, des fonds de Europeana, sa principale raison d'être.
- Le niveau avancé, plus discret, permet aux personnes les plus intéressées de comprendre et d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités mises à leur disposition.

La page d'accueil

Présentation de Europeana

La page d'accueil de Europeana provoque un désarroi chez la quasi totalité des utilisateurs qui n'identifient ni ne comprennent d'emblée l'objet du site.

"Là, je n'établis aucune relation avec les livres. On ne voit pas du tout qu'il s'agit du site d'une bibliothèque. Il n'y a même pas le mot "bibliothèque" écrit quelque part !"

"Si je tombe là-dessus par hasard, je me dis qu'est ce que c'est ? et je ne suis pas sûre d'aller plus loin."

"De quoi traite ce site ? A qui s'adresse-t-il ? Par où aller ? Les invitations à rentrer dans le site sont comme suspendues."

"L'intuitif, c'est bien, mais ça peut aussi prendre beaucoup de temps et décourager. "

"Ça manque vraiment d'explication : de quoi s'agit-il ? qui est derrière ? on y trouve quoi ?"

La suggestion d'une accroche affirmant la raison d'être et le positionnement de Europeana revient fréquemment.

"A minima, il faudrait mettre un sous-titre à côté du logo, du genre "La bibliothèque numérique de l'Europe" ou "La librairie de l'Europe".

Une page de présentation de Europeana est également attendue. On souhaiterait ainsi connaître sa genèse, ses contributeurs (forte demande des bibliothécaires en particulier), ses fonds, sa politique de numérisation...

Mode d'emploi et explications

En complément d'une présentation générale, des utilisateurs souhaiteraient disposer d'un "mode d'emploi" qui présenterait dans le détail les fonctionnalités offertes, et notamment :

- les outils liés à la recherche de documents,
- l'espace personnel ("Ma bibliothèque"),
- les groupes privés et publics.

Certains évoquent une rubrique du type "*Première visite ? Cliquez ici*" que l'on trouve sur certains sites, qui serait accessible dès la page d'accueil.

D'une façon générale, on ne sait pas par "*quel bout débiter*", faute d'invitations explicites. On n'est pas guidé, orienté. La journaliste parle d'un "*manque de titraille*".

"La page d'accueil ne dit pas toutes les richesses du site."

Organisation de la page d'accueil

Il est souhaité que la page d'accueil tienne entièrement au-dessus de la ligne de flottaison de l'écran de façon à appréhender le contenu du site d'un seul coup d'œil.

Il est fait remarquer que ce qui se situe en-dessous de la ligne de flottaison est considéré comme étant de moindre importance.

Pêle-mêle, les principales critiques exprimées sur la page d'accueil sont les suivantes :

- Le bandeau d'icônes situé en haut à droite est jugé comme secondaire et pourrait donc être relégué en bas d'écran.
- L'encadré mentionnant le nombre d'utilisateurs, groupes, documents est jugé mal placé. Certains le positionneraient en bas d'écran, voire dans une rubrique de présentation de Europeana.
- Les actualités sont mal mises en valeur et n'accrochent pas l'œil.
- L'impact visuel de la palette "Ma bibliothèque" sur la page d'accueil, puis sur les autres pages, est jugé trop important. Ainsi, plusieurs personnes redoutent d'avoir à s'inscrire préalablement pour utiliser Europeana. Après explication, il est souhaité que l'accès à son espace personnel soit plus discret, à l'instar de ce qui se fait en général dans les sites sur Internet.
- La présentation des thèmes en défilement horizontal séduit certains de prime abord, mais ils finissent presque tous par en constater l'inconfort d'usage. De plus, il est fait remarquer que cette présentation n'est pas compatible pour les mal-voyants.

La page des résultats d'une recherche

Les principales remarques concernant la page de résultats ont été recensées dans le chapitre "[Les résultats d'une recherche](#)" (page 20).

Du point de vue de son organisation, on retiendra :

- Une dispersion des palettes dont la logique n'est pas toujours comprise.
- Le souhait de voir l'ensemble des options plutôt que d'avoir à ouvrir les palettes pour les découvrir.
- L'attente d'une "boîte à outils" située au-dessus de la liste des résultats regroupant les fonctions de tri, d'affichage et de navigation (page suivante, précédente, aller à page "n").

En outre, on constate des problèmes de compréhension liés à la multiplication au sein d'un même écran de différents modes d'interaction. Par exemple, dans la page des résultats, on en dénombre pas moins de six :

- les icônes (dont certaines ne sont que des légendes),
- un carré pour ouvrir les palettes,
- une croix pour déplacer les palettes,
- le bouton "V" pour ouvrir la list-box de la palette "Trier",
- le bouton ">" pour valider une "recherche dans ces résultats",
- les hyper-liens textuels.

La page de visualisation d'un document

La principale attente, on l'a vu ("[Visualisation du document](#)", [page 24](#)), est une meilleure valorisation du document et des outils permettant de le manipuler, qui s'inspire de l'interface d'Acrobat.

En outre, deux personnes signalent qu'il n'y a pas d'autres choix que de cliquer sur la fonction "Précédent" du navigateur pour revenir à la liste des résultats.

Les icônes

Globalement, on trouve qu'il y a trop d'icônes "*dans tous les sens*" ("*Ça fait sapin de Noël*") et qu'elles contribuent au sentiment de "*fouillis*".

Beaucoup ne sont pas comprises, même quand on affiche l'info-bulle.

Les drapeaux signalant la version linguistique de l'ouvrage sont compris mais critiqués au motif qu'un "*ouvrage en langue française peut avoir été écrit par un Belge ou un Suisse (...) Kafka était Tchèque mais écrivait en allemand...*"

Le "i" permettant d'afficher la notice n'est jamais repéré. Certains l'ont pris pour un élément de décoration.

Le livre ouvert, situé sur le même plan que d'autres icônes-liens, est compris comme un bouton cliquable permettant d'afficher l'ouvrage et non comme l'indication de la nature du document.

Les palettes

La plupart des utilisateurs ne savent pas comment ouvrir les palettes. Ils cliquent sur la "croix", le "carré" n'étant jamais identifié comme un élément cliquable et, comme il ne se passe rien, en concluent qu'elles sont vides.

Certains pensent qu'il n'y a rien dans les palettes fermées et que seules celles qui proposent des options de recherche sont ouvertes. Après explication, quelques utilisateurs suggèrent d'ouvrir toutes les fenêtres et sous-fenêtres pour "*mieux se rendre compte d'un seul coup d'œil*", d'autres de les fermer toutes pour "*réduire le bruit*".

Beaucoup critiquent le fait que toutes les palettes soient "*sur le même plan*", alors qu'elles ont des fonctions distinctes (travailler sur la liste des résultats ou sur le document / sortir de la liste des résultats ou du document).

La possibilité de les déplacer n'a été repérée que par deux personnes. Après explication, l'intérêt n'est pas perçu sauf, éventuellement, dans l'espace personnel où l'utilisateur pourrait

organiser son écran comme bon lui semble.

La position des palettes à gauche et à droite de la partie centrale de l'écran ne semble pas toujours cohérente ("*Pourquoi « Rebondir » qui est en bleu n'est pas à gauche ?*")

Synthèse des principaux points à améliorer

- Affirmer clairement la raison d'être et l'ambition de Europeana avec une phrase située à côté du logo, une rubrique de présentation du projet, voire des éléments graphiques.
- Mieux accueillir et accompagner les utilisateurs par des "invitations à faire", des "accroches", mais également en créant une rubrique de type "Première visite ?".
- Favoriser une découverte progressive des fonctionnalités disponibles plutôt que de tout livrer d'un seul coup. Il s'agit de mettre en avant ce qui représentera 80% des usages.
- Mettre le document au centre de Europeana *versus* les outils.

La ligne graphique

La ligne graphique de Europeana ne suscite pas d'adhésion majoritaire.

D'une façon générale, surtout chez les utilisateurs les plus "grand public", on trouve que le site *"manque d'âme"* et que *"ça ne donne pas envie."*

Ces mêmes utilisateurs souhaitent voir les livres et qu'on leur restitue le plaisir que l'on a à pénétrer dans une bibliothèque et à en admirer les tranches des livres dans les rayons.

"Le livre c'est quelque chose de chaud, d'un peu sensuel. Mais là, ça fait très administratif, institutionnel."

"Il y a un côté magique dans le fait d'avoir accès à tous ces bouquins. Et là, c'est le désenchantement. C'est aseptisé."

On attend un graphisme, une ambiance et une ergonomie dignes d'un grand projet porteur d'une certaine image de l'Europe et des institutions qui y participeront.

"Ça n'est pas à la hauteur de l'ambition du site, de l'idée qu'on se fait d'une grande bibliothèque européenne, de LA bibliothèque."

"Ça fait tape-à-l'œil et pas très classe."

Quelques utilisateurs néanmoins apprécient le *"dépouillement"* de la page d'accueil qu'ils jugent *"très actuelle"*. Mais la plupart la qualifie *"d'austère"* et de *"froide"*.

Certains regrettent l'absence totale d'illustrations qui renforce le sentiment d'un site qui *"fait très base de données"* et qui *"ressemble à un site pour informaticiens."*

Le logo est diversement apprécié. Le livre stylisé est assez bien compris et apprécié. En revanche, la carte de l'Europe qui prolonge le logo évoque chez certains *"une compagnie aérienne"*, *"un univers maritime"*, *"un site de technocrates de Bruxelles"*. Il est vraisemblable, après analyse, que ces critiques s'effaceront dès lors qu'une accroche précisant l'objet de Europeana sera ajoutée.

A part la dominante bleue de la page d'accueil que certains trouvent *"apaisante"*, les autres couleurs (le vert et le orange en particulier) sont considérées comme *"criardes"* et *"peu harmonieuses"*.

Enfin, l'association couleurs-fonctionnalités n'est pas remarquée.

Bilan des utilisateurs

A l'issue des entretiens individuels et des groupes de discussion, il a été demandé aux personnes interrogées de dresser un bilan de ce qui leur avait plu et déplu parmi les fonctionnalités présentées dans la maquette du site de Europeana.

Ce qui plaît

- Le sentiment de disposer de tous les outils et fonctions nécessaires à une utilisation optimale des ressources de Europeana.
- L'espace personnel de travail et, en particulier, les outils de travail sur les documents stockés (annotations, indexation personnelle...).
- Les groupes de lecteurs qui, pour beaucoup, constituent l'originalité et la valeur ajoutée du site, considérant notamment qu'ils devraient stimuler une découverte des fonds de Europeana par le grand public et, ainsi, favoriser une démocratisation de la bibliothèque.

Ce qui déplaît

- Le manque d'explications sur l'objet du site et sur les fonctionnalités proposées qui impose de "*faire un gros effort pour comprendre*" et risque de décourager un large public.
- Une absence de hiérarchisation, voire un "trop plein" d'outils qui nuisent à la lisibilité de l'essentiel (la liste des résultats et la visualisation du document).
- La visualisation à l'écran du document.
- La ligne graphique.

"Une bibliothèque numérique européenne moderne, citoyenne et grand public" ?

Interrogés sur le point de savoir si le site de Europeana répondait aux objectifs assignés par ses promoteurs, les utilisateurs rencontrés ont principalement réagi sur les qualificatifs "moderne" et "grand public", ne comprenant pas le sens, dans le cadre d'Europeana, de "citoyenne".

"Moderne"

"Plutôt novateur que moderne : Europeana se fait une place entre Google et la bibliothèque universitaire classique, difficile d'accès".

"Oui, le design de la première page qui n'est pas très courant pour des sites de ce type".

"Moi, je dirai plutôt que ça fait "laborieux". A force de vouloir tout mettre, on a l'impression d'un show-room de l'Internet."

"Grand public"

Les avis sont partagés :

"Les groupes sont un bon moyen de démocratiser la relation à la bibliothèque et au document. Ça permet de désacraliser le document".

"Le côté Google est un bon moyen pour capter un plus large public"

"En l'état, ça serait plutôt pour des étudiants et des personnes qui ont du temps pour s'occuper de leur marotte (retraités)."

"Ça fait trop documentaliste. Le grand public se découragera."

La présentation de Europeana par des utilisateurs grand public

A l'issue du groupe de discussion avec les utilisateurs dits "grand public", il a été demandé à chacun de rédiger une présentation de Europeana telle qu'il pourrait la faire à un proche.

Ces présentations résument assez bien l'impression générale ressentie à la découverte de Europeana. Nous les restituons ci-après.

"Europeana est un site pratique : tu peux y trouver une grande variété de livres de toute l'Europe. Si tu as besoin d'un ouvrage particulier, tu peux le consulter directement sur le site, de chez toi. L'utilisation est facile et rapide grâce aux onglets ; donc ce n'est pas trop fastidieux."

"Europeana c'est pratique pour trouver la bibliographie d'un auteur donné. Mais, par contre, il ne faut pas faire attention aux boutons partout."

"C'est LA bibliothèque européenne en ligne. Tous les ouvrages seront bientôt consultables, même ceux auxquels tu ne pourras jamais avoir accès physiquement."

"C'est la web bibliothèque européenne du 3ème millénaire, moche mais pratique."

"C'est un site qui va permettre à terme de consulter des livres, revues stockées dans les grandes bibliothèques européennes, avec la possibilité de les enregistrer et de partager les documents avec d'autres personnes. Un accès payant est prévu pour les ouvrages non libres de droit."

Conclusion

Qu'est-ce qui est le plus important pour qui ?

Selon le profil des personnes interrogées (grand public, habitués à la recherche documentaire ou "initiés", bibliothécaires), les priorités varient sans pour autant être incompatibles entre elles.

Le grand public Pour le grand public, le livre et l'imprimé en général est avant tout associé à un loisir. Par ailleurs, ils sont particulièrement sensibles à l'aspect de l'objet. Il s'agit, pour beaucoup d'entre eux de "voir, sentir le livre" à travers l'écran.

Selon cette approche, leurs priorités portent sur :

- Une "mise en écran" qui :
 - donne envie (livre + loisir + humain)
 - soit à la hauteur d'un enjeu ambitieux (l'Europe, LA bibliothèque)
 - apporte les preuves d'une consultation agréable d'un ouvrage sur un écran
- Une (très grande) simplicité :
 - d'accès aux documents depuis les moteurs de recherche généralistes (Google en particulier) et la page d'accueil d'Europeana
 - de compréhension des services proposés (groupes, espace personnel)
- L'échange, le partage, le conseil :
 - la présence des bibliothécaires (= les référents, l'autorité reconnue)
 - les groupes de discussion à condition qu'ils soient contrôlés (= les autres lecteurs, les affinités)

Cette dernière attente est partagée par les deux autres profils.

Les "initiés" *"Qu'importe le flacon, pourvu qu'on ait l'ivresse !"*

Ce verbatim, exprimé par deux fois au cours de l'étude, résume parfaitement les attentes prioritaires des personnes les plus utilisatrices de ressources documentaires.

Pour eux, le livre ou l'imprimé est plutôt un document qui leur sert dans le cadre de leurs travaux.

Leurs priorités sont donc :

- La qualité et la diversité des fonds
- Les fonctions de feuilletage des fonds disponibles
- Les alertes en cas de nouveautés
- Les conseils des bibliothécaires dans le cadre de leurs recherches.

En outre, ils partagent avec les bibliothécaires le souhait de disposer d'outils de qualité et adaptés :

- Le moteur, la recherche avancée, la recherche dans...
- Les tris, l'affinage, les rebonds...
- L'espace de stockage

Les bibliothécaires Les bibliothécaires ont à cœur que la bibliothèque numérique soit un espace qui stimule les rebonds et, pour reprendre leur terme, "*le vagabondage*" dans les fonds proposés.

Cela se traduit par le souhait d'entrées et de parcours multiples : un catalogue intelligent qui favorise les découvertes, et un éditorial de qualité.

Les principaux facteurs-clés de succès du projet Europeana

Trois axes constituent à nos yeux les principaux facteurs-clés de succès du projet Europeana.

- **Un positionnement affirmé** ("*La bibliothèque de l'Europe*") servi par un large choix de documents de référence, anciens et récents, et de supports (livres, revues, photos, vidéos), mais également par une animation éditoriale de qualité.
- **Un site délibérément accueillant pour tous les publics.** Si les fonds de Europeana les intéressent, les étudiants, chercheurs, bibliophiles et autres personnes familiarisées avec les bibliothèques numériques s'y connecteront quels qu'en soient l'ergonomie et le graphisme. Cela est moins vrai pour le "grand public" qui est davantage sensible à la simplicité d'usage et à la mise en scène graphique (plus chaleureuse et qui fait la part belle au livre, dans le cas présent). De ce point de vue, les sites de Amazon, de la Fnac et de Wikipedia, notamment, peuvent constituer des exemples.
- **Un espace qui favorise les échanges** et les rencontres entre lecteurs, voire avec les bibliothécaires, autour des documents.

Principales recommandations concernant l'évolution du site

- Affirmer clairement la raison d'être et l'ambition d'Europeana sur la page d'accueil, avec une phrase slogan, une rubrique de présentation du projet, voire des éléments graphiques. Accueillir et accompagner les utilisateurs via des "invitations à faire" et des "accroches", mais aussi une rubrique de type "Première visite ?"
- Favoriser une découverte progressive des fonctionnalités

disponibles plutôt que de tout livrer d'un seul coup. Il s'agit de mettre en avant ce qui représentera 80% des usages. Mettre en valeur le document. Intégrer des usages qui sont devenus des conventions en matière d'ergonomie et d'organisation des écrans (ne pas chercher à être à "l'avant-garde").

- Prendre le meilleur des sites accueillant le plus large public dans l'univers de la connaissance et du livre :
 - Google, pour la recherche "à la Google" et l'accès direct au document ;
 - Wikipedia, pour l'accès thématique, l'éditorial, les rebonds ;
 - Amazon (rubrique Livres), pour l'ambiance, la présentation des résultats, les outils

Méthodologie pour une nouvelle évaluation

Si la BnF décidait de procéder à une évaluation de l'ergonomie d'un prototype de Europeana qui intégrerait tout ou partie des aménagements et des évolutions évoqués dans le présent document, il nous semble que les profils d'utilisateurs-tests suivants devraient être privilégiés :

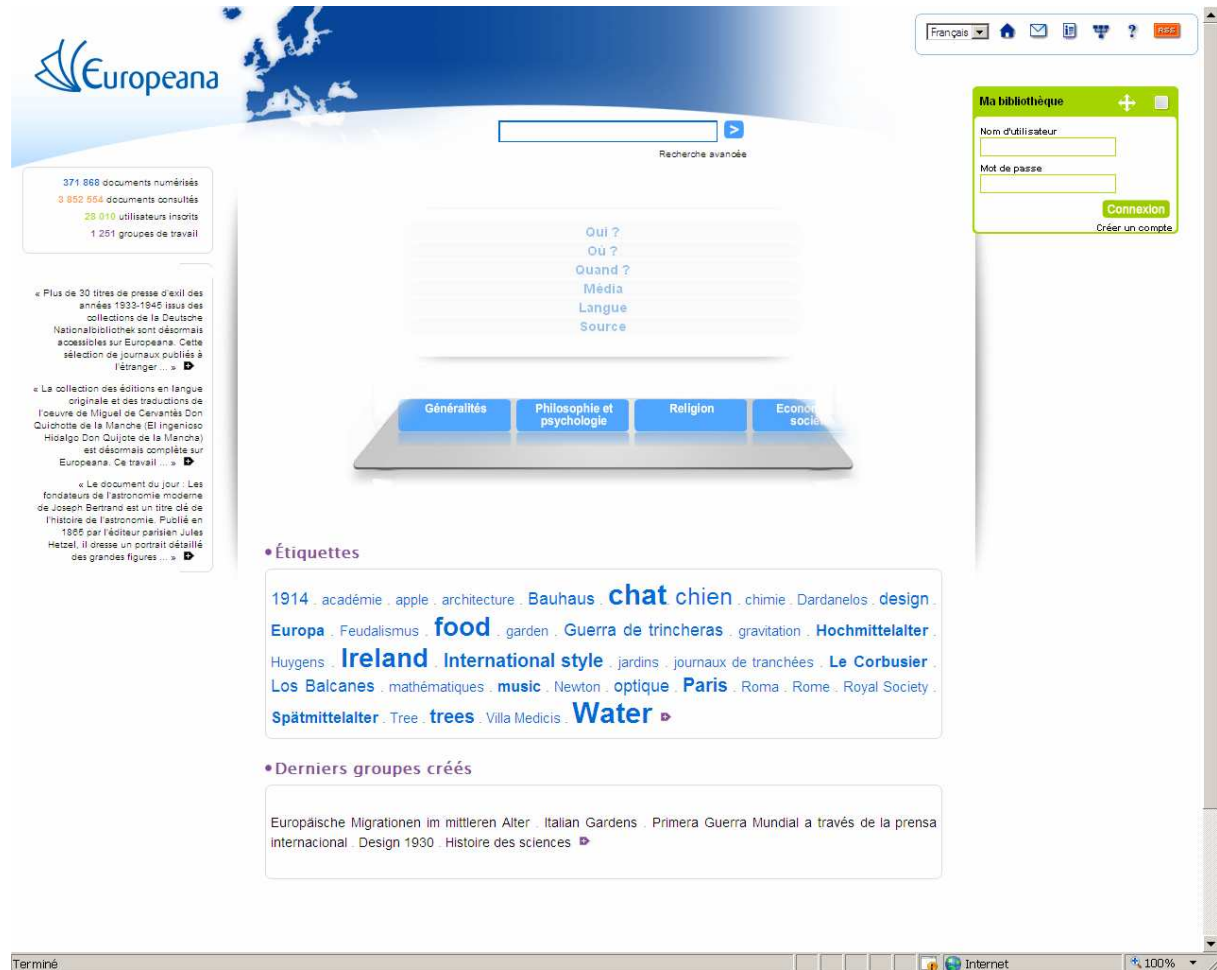
- Des représentants du "grand public internautes ordinaires", de moins de 30-35 ans d'une part et de 30-35 ans et plus d'autre part, afin de mettre en évidence un éventuel clivage générationnel.
- Des chercheurs et des doctorants.
- Des étudiants à partir du niveau Master 1.

Par ailleurs, si le prototype autorisait des manipulations libres de la part des utilisateurs, il faudrait alors sans doute privilégier les entretiens individuels qui permettent d'observer finement la prise en main et la navigation spontanée des utilisateurs.

Annexes

Principaux écrans de la maquette de Europeana

La page d'accueil



La page des résultats

The screenshot shows the Europeana search results page for the query 'newton'. The interface is in French and includes a search bar at the top with the text 'newton' and a 'Recherche avancée' button. Below the search bar, there are several filters on the left side: 'Trier' (set to 'Pertinence'), 'Rechercher' (with a search box), and 'Affiner' (with categories like 'Média', 'Langue', 'Auteur', and 'Sujet'). The main content area displays 10/118 results, showing a list of search results with titles, authors, and publication dates. The results include works by Isaac Newton, such as 'Optique de Newton. Tome premier' (1787), 'Principes mathématiques de la philosophie naturelle, tome 1' (1759), and 'La méthode des fluxions et des suites infinies' (1740). On the right side, there are several utility buttons: 'Ma bibliothèque' (with a login form), 'Rebondir', 'Etiquettes', 'Groupes', and 'Autres ressources'. The bottom of the page shows a taskbar with the 'Internet' browser icon and a zoom level of 100%.

Europeana

newton

Recherche avancée

Trier

Pertinence

Rechercher

Rechercher dans ces résultats

Affiner

Votre sélection :

Newton (supprimer)

Média

(70) (45) (3)

Langue

(70) (40)

Auteur

- Newton, Isaac (49)
- Flammarion, Camille (28)
- Arago, François (10)
- +++

Sujet

- Sciences (602)
- Mathématiques (201)
- Histoire de France (53)
- +++

Mots-clés

Date

Lieu

Source

Accès

10/118 résultats

page 1 / 12

Optique de Newton. Tome premier / Isaac Newton... 1787
Optique de Newton, traduction nouvelle... Optique de Newton, traduction nouvelle... une traduction fidèle du Traité d'optique de Newton...30 occurrences

Optique de Newton. Tome second / Isaac Newton... 1787
Optique de Newton, traduction nouvelle... Optique de Newton, traduction nouvelle... une traduction fidèle du Traité d'optique de Newton...30 occurrences

Principes mathématiques de la philosophie naturelle, tome 1 / Isaac Newton... 1759
Isaac Newton Principes mathématiques... en conséquence on trouvera souvent Newton plus intelligible dans cette traduction... dans le texte même du troisième livre de Monsieur Newton...33 occurrences

Principes mathématiques de la philosophie naturelle, tome 2 / Isaac Newton... 1759
Isaac Newton Principes mathématiques... De la détermination de la figure de la terre selon les principes de M. Newton...15 occurrences

La méthode des fluxions et des suites infinies / Isaac Newton... 1740
Par M. le Chevalier Newton, Newton encore peu connu dans ce tems vouloit le faire imprimer... on voit seulement que dans la même année, Newton changea d'avis... que les Anglois ses compatriotes pussent jouir des travaux du Grand Newton avant les autres nations...10 occurrences

Les fondateurs de l'astronomie moderne / Joseph Bertrand... 1865
Copernic, Tycho Brahé, Képler, Galilée, Newton... La théorie des mouvements célestes avaient compté avant Copernic plus d'un représentant de premier ordre, et l'immortel Newton, en révélant le véritable principe...Isaac Newton... Isaac Newton et ses travaux...55 occurrences

Histoire de l'astronomie au dix-huitième siècle / Delambre, Jean-Baptiste... 1827
Newton et ses commentateurs... Newton... Il n'est presque aucune découverte de Newton qui n'ait été mentionnée...52 occurrences

Newton et la Mécanique céleste / Jean-Pierre Maury, 2005
Newton Ses découvertes astronomiques... Critique des découvertes de Newton... D'après une croyance légendaire.

Ma bibliothèque

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Connexion

Créer un compte

Rebondir

Etiquettes

Groupes

Autres ressources

Internet

100%

La page de visualisation du document

The screenshot displays the Europeana document viewer interface. At the top left is the Europeana logo. A search bar contains the text 'newton' with a search button. Below the search bar is a navigation menu with options: 'Rechercher dans ce document', 'Naviguer', 'Manipuler', and 'Utiliser'. The main content area shows the title page of the document 'LES FONDATEURS DE L'ASTRONOMIE MODERNE' by JOSEPH BERTRAND, published in Paris in 1865. The page features a central circular emblem with the names of astronomers: COPERNIC, TYCHO BRAHE, KÉPLER, GALILÉE, and NEWTON. The publisher is identified as J. HEZEL, Libraire-Éditeur, 15, rue Jacob, Paris. On the right side, there is a sidebar with sections: 'Ma bibliothèque' (with fields for 'Nom d'utilisateur' and 'Mot de passe', and buttons for 'Connexion' and 'Créer un compte'), 'Groupes', 'Avis', and 'Autres ressources'. The bottom of the browser window shows the status bar with 'Terminé', 'Internet', and '100%' zoom level.

The screenshot displays the Europeana user interface. At the top left is the Europeana logo. A search bar is centered at the top with a 'Recherche avancée' button. On the left side, there is a user profile section for 'Boris Prémont' with a 'Modifier' button, and a search filter section with checkboxes for 'Dans mes documents' and 'Dans mes commentaires'. The main content area is divided into several sections: 'Mes documents' (listing three books on astronomy), 'Mes recherches' (showing search terms like 'Recherche plein texte newton'), 'Mes commentaires' (showing comments on a document), 'Mes étiquettes' (showing a tag 'chimie'), and 'Mes groupes' (showing no group membership). On the right side, there are three sidebar sections: 'Mes actualités' (showing document updates), 'Mes préférences' (with expandable menu items like 'Mon espace personnel', 'Page d'accueil', etc.), and 'Mon bloc-note'. The bottom of the page shows a browser taskbar with 'Internet' and a 100% zoom level.

Les groupes

The screenshot shows the Europeana website interface. At the top left is the Europeana logo. A search bar is located at the top center with a 'Recherche avancée' button. On the right side, there is a navigation menu with icons for home, mail, RSS, and a language dropdown set to 'Français'. Below the search bar, the main content area is titled 'Groupe Histoire des Sciences'. It is divided into three sections: 'Les documents du groupe', 'Le blog du groupe', and 'Les étiquettes du groupe'. The 'Documents' section lists three items: 'Nicolai Copernici torrensis de revolutionibus orbium coelestium / Copernic, Nicolas, 1543', 'Le Journal des sçavans, 1665-1928', and 'Philosophical transactions of the Royal society of London. Series B. Biological sciences / Royal society (GB), 1887'. The 'Blog' section contains three entries: 'Sandra Chalumeau -11/072006 - Quelques précisions sur Isaac Newton', 'Arthur Jalon -10/07/2006 - Ce que l'on doit à Galilée (1564-1642)', and 'Vera Morillon - 10/07/2006 - Les progrès de l'optique'. The 'Etiquettes' section lists 'académie amsterdam', 'correspondance', 'huygens', 'mathématiques', 'mémoires Newton', 'Paris Royal Society', and 'optique'. On the left side, there is a sidebar with group statistics (10 documents, 5 membres, 150 visites), group creation info (Groupé créé le 23 juin 2006 par Sandra Chalumeau), language (français), description, and member list (Sandra Chalumeau, Polly Bergan, John Lavinson, Adrien Pottiers, Vera Cassi). A 'Rejoindre le groupe' button is present. At the bottom left, there is a 'Rechercher' search box with filters for 'dans les documents', 'dans les commentaires', and 'dans le blog'. On the right side, there is a 'Ma bibliothèque' sidebar with a 'Mon bureau' section containing links to 'ma page d'accueil', 'mes documents', 'mes commentaires', 'mes étiquettes', and 'mes groupes', along with a 'Déconnexion' button and a 'Rejoindre le groupe' button. The bottom of the page shows a taskbar with 'Internet' and '100%' zoom level.

Guide des entretiens individuels

Présentation du projet de la Bibliothèque numérique Européenne

L'enquêteur présente le projet dans les mêmes termes qu'au moment du recrutement : *"La Bibliothèque nationale de France s'est vue confier par le gouvernement français, le pilotage de la réalisation d'une Bibliothèque numérique Européenne qui permettra de consulter, via Internet, des ouvrages, revues, cartes..., provenant de différents fonds de bibliothèques européennes, voire d'éditeurs privés. Son nom provisoire est Europeana."*

Il est alors demandé à la personne de réagir sur cette présentation :

- ce que ce projet suggère, ce que l'on en imagine (objectifs, fonds documentaires...),
- ce que, à titre personnel, on pourrait en attendre,
- les services qui pourraient être proposés,
- les raisons qui inciteraient à la consulter,
- les profils des personnes susceptibles de s'y intéresser.

Connaissance des pratiques et usages de l'utilisateur sur Internet

Il s'agira, en guise d'introduction, de cerner le profil internaute (professionnel et privé) de la personne interrogée :

- Principaux usages à titre professionnel et privé :
 - › Sites utilisés (dont sites de commerce électronique et bibliothèques en ligne)
 - › Sites de référence ou considérés comme particulièrement intéressants ou "bien faits"
 - › Ce qui est apprécié et ce qui ne l'est pas
 - › Pratique du travail collaboratif et/ou de l'Internet participatif (la personne gère-t-elle un blog ?)
- Modes de recherche d'informations :
 - › moteurs utilisés
 - › recherche simple / avancée

Présentation et première manipulation de la maquette : Découvrir

Introduction

L'enquêteur rappelle qu'il s'agit d'une maquette qui ne préjuge pas de ce qui sera réalisé *in fine*, mais qui est avant tout destinée à illustrer ce que pourraient être :

- les principes généraux du site Internet de la future Bibliothèque numérique Européenne,
- les modes de recherche et de consultation de documents,
- les services associés (travail personnel, enrichissement collaboratif, création de groupes...),
- les partis pris graphique et ergonomique.

La page d'accueil

L'enquêteur affiche la page d'accueil d'Europeana.

Dans un premier temps, l'enquêteur invite l'utilisateur à exprimer

spontanément ses remarques. Puis, il le relance de façon à traiter l'ensemble des points suivants :

- compréhension globale de l'offre,
- identification et compréhension des différents éléments constitutifs de la page d'accueil (icônes, lexique, actualités, modes de recherche, services proposés...),
- appréciation de l'organisation de la page et du graphisme,
- ce qui plaît / déplaît,
- décalage perçu (en mieux ou en moins bien) versus la présentation du projet,
- mode de recherche choisi par l'utilisateur, *a priori*, pour effectuer une première recherche (recherche simple, avancée, facettes, thèmes, étiquettes, groupes).

La page de résultats

L'enquêteur propose à l'utilisateur d'effectuer une recherche par thème : Sciences > Astronomie.

- Observation de la manipulation.
- A l'affichage de la page de résultats, recueil des remarques spontanées puis relances pour traiter les points suivants :
 - › identification et compréhension des différents éléments constitutifs de la page,
 - › identification et compréhension des services proposés,
 - › compréhension des "palettes" et de leur manipulation,
 - › appréciation de l'organisation de la page et du graphisme,
 - › ce qui plaît / déplaît.

Le document

L'enquêteur propose à l'utilisateur de consulter le document "*Les fondateurs de l'astronomie moderne*".

- Observation de la manipulation.
- A l'affichage de la page de présentation du document, recueil des remarques spontanées puis relances pour traiter les points suivants :
 - › identification et compréhension des différents éléments constitutifs de la page,
 - › identification et compréhension des services proposés,
 - › compréhension des "palettes" et de leur manipulation,
 - › appréciation de l'organisation de la page et du graphisme,
 - › ce qui plaît / déplaît,
 - › comment revenir à la page de résultats,
 - › comment revenir à la page d'accueil.

**Deuxième
manipulation :
Rechercher,
Consulter**

Page d'accueil

A l'issue de la première manipulation, l'enquêteur propose à l'utilisateur de revenir sur la page d'accueil.

Dorénavant familiarisé avec l'univers d'Europeana, il lui est demandé

d'exprimer de nouveau des remarques sur la page d'accueil :

- compréhension globale
- compréhension des différents éléments présentés,
- modes de recherche possibles...

Page de résultats

Puis, il lui est proposé d'effectuer une recherche simple sur "*Newton*" et de s'exprimer de nouveau sur la page de résultats.

Il est ensuite invité à réagir sur les fonctions associées à la recherche :

- Trier
- Rechercher dans ces résultats
- Affiner
- Rebondir
- Etiquettes
- Groupes
- Autres ressources

Consultation du document

Il sélectionne le document "*Les fondateurs de l'astronomie moderne*".

Il est ensuite invité à réagir sur les fonctions associées à la consultation du document :

- Rechercher dans ce document
- Naviguer
- Manipuler
- Utiliser
- Groupes

**Troisième
manipulation :**
*Travailler, Partager,
Echanger*

La troisième et dernière manipulation doit permettre d'aborder les fonctions relatives :

- A l'organisation d'un espace de travail :
 - › stockage de documents dans un espace personnel
 - › annotation des documents
 - › étiquetage
 - › personnalisation de l'interface, de la recherche et de l'affichage des résultats
 - › abonnement à des informations (fil RSS).
- A la consultation des travaux d'un groupe existant
- A l'intégration d'un groupe existant
- A la création d'un groupe

Le principe de recueil des remarques est identique à celui décrit pour les autres manipulations. De plus, il sera demandé à l'utilisateur si, à titre personnel, il serait intéressé par ces fonctionnalités.

Bilan Un bilan général du test de la maquette est effectué avec l'utilisateur :

- ce qui a été apprécié, ce qui a gêné,
- ce qui manque, ce qui est superflu,
- ce qui doit être amélioré (présentation, lexique, navigation, ergonomie, graphisme...),
- à qui semble plutôt s'adresser le site et pour quelles raisons,
- les points forts et les points faibles,
- *in fine*, le site répond-il aux objectifs de la bibliothèque numérique européenne : moderne, citoyenne, grand public ?...
- d'autres sites de votre connaissance, plus ou moins comparables avec celui d'Europeana, vous semble-t-il mieux faits ? lesquels ? pour quelles raisons

Un retour sera effectué sur les services qui auront été le moins traités et/ou les plus commentés par l'utilisateur pour en comprendre les raisons.

Il s'agira, notamment, de distinguer les attentes liées à l'amélioration de l'ergonomie des interfaces, des attentes liées aux fonctionnalités.

Guide d'animation des groupes de discussion

- Accueil du groupe**
- Tour de table de présentation des participants
 - L'animateur présente les objectifs du groupe et le mode de fonctionnement général (durée, prise de parole...)
 - Recensement des moteurs de recherche utilisés :
 - A titre principal, secondaire (dans quels cas ?)
 - Modes de recherche utilisés (simple / avancé)
 - Recensement des principaux sites utilisés et appréciés par les participants :
 - Recherches d'information
 - Recherche documentaire
 - Commerce électronique
 - Loisirs
 - ...
 - Animation / participation à des blogs, wikis, forums...
 - Pour les groupes des utilisateurs de Gallica et des chercheurs :
 - Modes de travail sur des sites de recherche documentaire :
 - Téléchargement des résultats sur son micro
 - Outils complémentaires utilisés sur son micro
 - Utilisation d'espaces personnels sur les sites ? Pour quels usages ?

Présentation du projet de la Bibliothèque numérique Européenne

L'animateur présente le projet : *"La Bibliothèque nationale de France s'est vue confier par le gouvernement français, le pilotage de la réalisation d'une Bibliothèque numérique Européenne qui permettra de consulter, via Internet, des ouvrages, revues, cartes..., provenant de différents fonds de bibliothèques européennes, voire d'éditeurs privés. Son nom provisoire est Europeana."*

Réactions :

- ce que ce projet suggère, ce que l'on en imagine (objectifs, fonds documentaires...),
- ce que, à titre personnel, on pourrait en attendre,
- les services qui pourraient être proposés,
- les raisons qui inciteraient à la consulter,
- les profils des personnes susceptibles de s'y intéresser.

La page d'accueil

L'animateur rappelle qu'il s'agit d'une maquette qui ne préjuge pas de ce qui sera réalisé *in fine*, mais qui est avant tout destinée à illustrer les principes généraux du site Internet de la future Bibliothèque numérique Européenne.

- L'animateur affiche la page d'accueil :
 - Réactions et évocations spontanées
 - Compréhension globale

- Ce qui plaît / déplaît
- décalage perçu versus la présentation du projet
- L'animateur présente chaque partie de la page d'accueil
- Tour de table critique sur :
 - Les modes de recherche proposés (pertinence, propositions...)
 - Le principe des étiquettes
 - Le principe des groupes
 - Les actualités

La recherche et la consultation d'un document

- L'animateur réalise une 1^{ère} démonstration : saisie de Newton dans la boîte de recherche sur la page d'accueil ; affichage de la page de résultats ; choix d'un document ; affichage du document
- Puis, l'animateur propose de travailler sur :
 - La page de résultats
 - La consultation et la manipulation du document
- Tour de table pour chacune des pages :
 - Les informations présentées
 - Les fonctionnalités
 - Les icônes
 - Les palettes
 - Ce qui plaît / déplaît
 - Ce que l'on aurait mis en avant, en 2^{ème} niveau
 - Comparaison avec d'autres sites
- Enfin l'animateur affiche la page de résultats après une recherche par thème : Sciences > Astronomie, et recueille les réactions .
 - Différences constatées
 - Que faudrait-il indiquer comme informations ?

Ma Bibliothèque

- L'animateur présente le concept de Ma Bibliothèque : un espace de stockage et d'organisation de ses documents, d'enregistrement de commentaires et d'étiquettes sur les documents, de création d'un groupe de travail privé ou public.
- Réactions :
 - Intérêt personnel pour la fonction a priori ?
 - Pour quels usages ?
 - Les profils des personnes susceptibles de s'y intéresser.
- L'animateur présente l'écran d'accueil de Ma Bibliothèque
 - Réactions
- L'animateur présente les fonctions "Mes commentaires" et "Mes étiquettes" (page 269 > Cambridge > page 283)
 - Réactions (pertinence, ergonomie)

Les groupes de travail

- L'animateur présente le concept des groupes de travail : un espace de stockage et d'organisation de ses documents, d'enregistrement de commentaires et d'étiquettes sur les documents, commun à plusieurs personnes, qui peut être privé ou public.

- Réactions :
 - › Intérêt personnel pour la fonction a priori ?
 - › Pour quels usages ?
 - › Les profils des personnes susceptibles de s'y intéresser.
- L'animateur présente l'écran d'un groupe
 - › Réactions

Bilan, discussion

- Un bilan général d'Europeana est effectué :
 - › ce qui a été apprécié, ce qui a gêné,
 - › ce qui manque, ce qui est superflu,
 - › ce qui doit être amélioré (présentation, lexique, navigation, ergonomie, graphisme...),
 - › à qui semble plutôt s'adresser le site et pour quelles raisons,
 - › les points forts et les points faibles,
 - › *in fine*, le site répond-il aux objectifs de la bibliothèque numérique européenne : moderne, citoyenne, grand public ?...
 - › services supplémentaires ?
 - › d'autres sites de votre connaissance, plus ou moins comparables avec celui d'Europeana, vous semble-t-il mieux faits ? lesquels ? pour quelles raisons ?
 - › In fine, pensez-vous que vous visiteriez de nouveau le site d'Europeana après une première découverte ?
- Deux exercices seront proposés :
 - › En quels termes présenteriez-vous Europeana à un proche ?
 - › Comment améliorerez-vous la page d'accueil et la page de résultats ?