

Verbatims

Conventions de transcription

Soulignement	chevauchements
+	micro-pause
(s)	pauses en secondes
exTRA	segment accumulé, majuscules
((rôle)) : ((clik d'œil)) : ((coupléma faire)) : ((mimique))	phénomènes non francs, non verbal, contextualisés
<>	délimitation des phonotaches entre (i, j)
—	allongement vocalique
+>	hétéro-interruption
par- il est par- parti	troncation créée par
(il) y a : (il) dit	segment non réalisé
xxx	segment incompréhensible

Tâche n°1

Séquences	Verbatims	Commentaires
1.1	<p>Utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donc + euh je n'habite pas la région parisienne ++ je voudrais euh + accéder à la bibliothèque ((l'utilisateur fait défiler la page vers le bas puis remonte)) et donc euh je cherche alors + donc + site de conférence + bibliothèque découvrez toutes ces richesses ++ là je ne vois pas ce que c'est ((l'utilisateur essaie de cliquer sur l'image d'arrière-plan, rien ne se passe)) euh (1 s) • histoire de la BNF ((l'utilisateur fait défiler la page jusqu'à la rubrique découvrir)) (2 s) exposition mais ça m'intéresse pas euh (1 s) tout l'agenda BNF et sinon ((l'utilisateur fait défiler la page vers le haut)) (1 s) est-ce qu'il y a autre chose en haut ? ((regarde avec plus d'attention la partie header)) (1 s) <p>BAh NOn</p>	<p>Page d'accueil : https://www.bnf.fr/fr.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans un premier temps, durant la découverte de la page d'accueil, l'utilisateur confond l'image d'arrière-plan avec un menu cliquable. On peut noter que l'hétérogénéité de l'arrière-plan composé de multiples images induit en erreur l'utilisateur. • Deuxièmement, malgré une volonté de trouver un menu référent, l'utilisateur manque le menu latéral (hamburger menu). • On note qu'aucune des informations présentes sur la page d'accueil ne permet à l'utilisateur de prendre une décision. • Il finit par cliquer, par défaut, sur un article se rapprochant le plus de l'information qu'il cherche. • Après quelques minutes sur la page, l'utilisateur demande de l'aide, après

- ((l'utilisateur fait défiler la page vers le bas et trouve la rubrique la « BNF et moi »)) tout l'agenda (1 s) AH VOilla la BNF et moi xxx ressources et accès xxx à la base des données de livre revue électronique ((l'utilisateur lit les titres des articles de la rubrique)) xxx ((l'utilisateur descend jusqu'au footer de la page puis remonte à la rubrique « La BNF et moi »)) (1 s) je pense que je vais trouver ma réponse là ((l'utilisateur clique sur l'article « Ressources électroniques »))

répétition de la consigne, l'utilisateur comprend que ce n'est pas la bonne page.

Perdu, l'utilisateur ne sait pas comment poursuivre sa recherche d'informations. Afin de poursuivre le test, l'observateur donne une indication à l'utilisateur : la présence du menu latéral.

Utilisateur :

- euh + venir + découvrir explorer collaborer ((l'utilisateur lit les différentes rubriques du menu latéral)) euh (2 s) xxx découvrir alors est-ce que je veux découvrir ? ((l'utilisateur clique sur l'onglet découvrir)) xxx ressources numériques notre programmation culturelle euh + donc + euh explorer + lire, écouter, voir cherche UN Document (1 s) mais j'ai pas (1 s) louer un livre quoi
- (3 s) ((l'observateur répète l'objectif de la recherche avec le verbe VENIR ce qui donne une indication à l'utilisateur)) AH Venir ++ horaires accès tarifs donc je vais avoir xx la semaine euh + non ++ je vais dans la bibliothèque François Mitterand + voila + euh ++ euh et je descends + informations générales + voila + je vois le horaires habituels euh ++ bibliothèque tous public horaires inscriptions JE RÉSERve une salle de groupe ((l'utilisateur fait défiler la page jusqu'à la rubrique « bibliothèque tous public » où se trouve l'achat en ligne d'un billet)) vous pouvez donc acheter votre pass lecture via notre BILLetterie en ligne donc je clique là-dessus.

Menu latéral — Page d'accueil :

<https://www.bnf.fr/fr>

- Entre « VENIR », « DÉCOUVrir » et « EXPLORER », l'utilisateur ne sait pas quel libellé choisir afin de trouver l'information qu'il recherche. Il formalise d'ailleurs ce problème.
- Une nouvelle aide est apportée de la part de l'observateur.
- L'utilisateur trouve dans la rubrique « Horaires, accès tarifs » l'accès à la billetterie en ligne.

1.2

1.3

Utilisateur :

- Euh ++ donc + PFFF ((l'utilisateur soupir)) + là il y a trop de choses ((l'utilisateur regarde la page)) et je vois pas ++ le truc + euh + alors est-ce qu'il faut que je descende ? + non je peux pas (2 s) bibliothèque tous public ((l'utilisateur clique sur le lien))
- Je voudrais donc un pass pour un mois (1 s) là c'est un jour (1 s) donc euh ++ et j'ai rien d'autre + j'ai pas xxx + c'est soit je fais un jour soit je fais un mois j'ai plus que celui-là à choisir ((l'utilisateur clique le pass un an puis sur le panier))

Billetterie en ligne —

<https://inscriptionbilletterie.bnf.fr/> :

- L'utilisateur montre des signes d'énerver. La page est une nouvelle fois assez chargée et l'utilisateur n'arrive pas à avoir une lecture intuitive du site.
- On remarque que la logique de cette page est différente des autres. Le menu latéral disparaît. La page est fixe : l'utilisateur ne peut pas faire défiler. De plus, la lecture de la page est horizontale gauche – droite tandis que la page d'accueil et le reste du site est vertical défilement privilégiant une lecture haut – bas.
- L'utilisateur ne comprend pas immédiatement que la page contient un menu et que les rubriques « bibliothèque tous publics », « bibliothèque de recherche », « expositions et manifestations », « produits et services professionnels » sont des liens cliquables.
- Il n'y a pas de forfait pour un accès un mois, l'utilisateur se résout à acheter le pass un an.

Fin de la tâche n°1

Tâche n°2

Séquences	Verbatims	Commentaires
2.1	Utilisateur : <ul style="list-style-type: none">• ALORs je vais dans menu ((l'utilisateur clique sur le menu latéral)) euh ++ si je vais dans découvrir ++ alors là on a notre programmation culturelle ++ agenda ((l'utilisateur clique sur le lien « agenda »))	Page d'accueil : https://www.bnf.fr/fr/ . <ul style="list-style-type: none">• Cette fois-ci, l'utilisateur se dirige directement sur le menu latéral. Il bénéficie de son expérience précédente du site.• Il clique sur le menu découvrir puis sur la programmation culturelle puis agenda
2.2	Utilisateur :	Page agenda - https://www.bnf.fr/fr/agenda .

- LES EXpositions ((l'utilisateur fait défiler la page)) alors EXPosition en cours ++ je vais donc dans exposition en cours (1s) AGEnda euh ++ 30 septembre ((lit le menu est les différentes expositions proposées)) j'ai pas le 2 décembre ++ il faut que de je réserve pour le 2 décembre ? (4s) je vois pas là ((l'utilisateur demande de l'aide))

Observateur :

- Si tu regardes bien tu as une exposition disponible du 22 septembre 2020 au 21 février 2021

Utilisateur :

- AH OUI oui je l'ai pas vu + il y a beaucoup de choses (1s) donc du 15 septembre au 1 - décembre Joseph xxx xxx xx ((l'utilisateur lit le titre d'une autre exposition dont les dates correspondent à celles de sa venue)) je vais regarder l'exposition à l'affiche pour voir si ça leur plait ((l'utilisateur clique que l'exposition à l'affiche)) voilà bon bah je vais prendre celle-ci ((clique sur la catégorie exposition, revient sur la même page puis clique sur le lien « en savoir plus » et arrive sur la page de l'exposition)) (3s) informations pratiques accès accès ++ entrée libre et gratuite

- Si on remarque que l'utilisateur navigue assez rapidement jusqu'à l'agenda où se trouvent les expositions, il ne voit pas les dates de celles-ci. Il formalise d'ailleurs ce problème. Le page, selon lui, contient « beaucoup de choses ».

Page exposition : à l'affiche :

<https://www.bnf.fr/fr/agenda/laffiche>.

- Avec de l'aide, l'utilisateur trouve l'information qu'il souhaite. On remarque cependant qu'il clique une première fois sur la catégorie présente sur la vignette avant de cliquer sur la vignette et d'être redirigé vers la page de l'exposition.
- L'utilisateur trouve l'information qu'il cherche : l'entrée est libre et gratuite et correspond aux dates de sa venue à Paris.

Fin de la première partie de la deuxième tâche

2.3

Observateur :

- Ce que tu souhaites désormais c'est accéder à la BNF avec une classe

2.4

Utilisateur :

- + VENir Donc ou découvrir ((l'utilisateur clique sur découvrir puis lit les différents menus proposées)) découvrir un lieu ouvert à tous xxx programmation euh chercheur étudiant (2s) euh bah c'est ça xxx ((clique sur le lien

Page d'accueil : <https://www.bnf.fr/fr>.

- L'utilisateur a une nouvelle fois des difficultés avec le menu. On peut noter deux points. Premièrement, il ne pense pas à faire défiler le menu entièrement, il reste sur le haut du menu et les quatre libellés en gras. Deuxièmement, les libellés ne lui

étudiant dans la rubrique un lieu ouvert à tous)).

- Venez seul ou en groupe xxx étudiant xxx alors ce n'est peut-être pas pour moi ça
- ((*l'utilisateur revient sur la page d'accueil puis sur le menu*)) donc j'étais dans découvrir ++ et j'étais dans ouvert xxx c'était bien ça pourtant
- AH l'ACCès à la BNF euh (1s) PRÉPARER sa venue à la BNF (2s) accessibilité des salles et des expositions xxx alors euh je ne vois pas (1s) tu peux m'aider ? (3s) je ne vois vraiment pas ((*l'utilisateur n'arrive pas à s'orienter au sein du site. L'observateur lui indique le cheminement, le test s'arrête alors.*))

permettent pas de s'orienter vers la page qui répondrait à son information. Il clique sur l'un des libellés par défaut sans comprendre le fonctionnement.

Page étudiant : <https://www.bnf.fr/fr/voi-etes-etudiant>.

Page accessibilité :

<https://www.bnf.fr/fr/publics-handicapes>

- L'utilisateur se trompe plusieurs fois de page. On note que les trois libellés « VENIR », « DÉCOUVRIR », « EXPLORER » confondent l'utilisateur. Pour l'utilisateur, le libellé « DÉCOUVRIR » puis le libellé « Un lieu ouvert à tous » sont plus à même de contenir l'information qui répond à sa question. Il ne pense pas à aller voir le libellé « VENIR ».
- L'utilisateur n'arrive pas à trouver l'information qu'il souhaite. Il demande de l'aide. Au bout d'un certain temps, l'observateur lui montre le cheminement : rubrique « VENIR » puis « Je viens » puis « Avec ma classe ». Le test s'arrête sans que l'utilisateur soit arrivé à trouver la réponse à sa question.

Fin de la tâche n°2

Analyse

D'une manière générale, l'utilisateur a été mis en difficulté par le site internet de la BNF, particulièrement dans la dernière tâche, où l'utilisateur n'a pu trouver la réponse à sa question. On note qu'à plusieurs reprise l'utilisateur a demandé de l'aide, ne sachant plus s'orienter sur le site. La recherche d'informations, à la suite de ce test utilisateur, pâtit de deux écueils récurrents présents tout au long du site : une surcharge cognitive due à une profusion de signes graphiques et une dénomination des libellés sémantiquement trop imprécise pour assurer un parcours optimal de l'utilisateur.

Si le graphisme peut paraître attrayant (accès rapide vertical semi-transparent : mon compte, horaires et accès, agenda, etc. ; sommaire des pages flottant), celui-ci crée une surcharge cognitive qui demande à l'utilisateur un effort plus important pour trier les informations pertinentes des informations non pertinentes pour la résolution de sa quête informationnelle. Ce point a été mis en évidence à plusieurs reprises au cours du test.

Dès la séquence 1.1, l'utilisateur confond l'image de bandeau (image sous forme de patchwork d'images et de titres) avec des liens cliquables et omet complètement la présence du menu latéral. Ce menu latéral n'est pas assez visible. Il peut, par exemple, apparaître dans un premier temps en mode développé et non rétracté. Le changement de l'image du bandeau de la page d'accueil peut aussi permettre d'alléger le graphisme de l'accueil, favoriser sa lisibilité et ainsi accroître la facilité de recherche de l'information par l'utilisateur. De plus, la page d'accueil, qui était la seule référence informationnelle de l'utilisateur, ne lui a pas permis d'être dirigé vers les pages intérieures du site.

Une fois parvenu à la billetterie (séquence 1.3), la profusion de signes graphiques fourvoie une nouvelle fois l'utilisateur. En effet, on note la superposition de deux bandeaux chacun entrecoupé de quatre rubriques. Cette page, contrairement aux pages descriptives du site dont la lecture se veut verticale avec la possibilité de faire défiler vers le bas de la page, se lit davantage de manière horizontale, de gauche à droite. Les deux bandeaux ont une lecture indépendante l'un par rapport à l'autre, ce qui peut ne pas paraître évident. En effet, dans le cadre du test low cost, l'utilisateur ne comprend pas que les liens du bandeau supérieurs sont cliquables. Outre le sens de lecture et la saturation de la page, ces liens ne disposent pas de fonctionnalités graphiques au survol de la souris (Hoover) suffisamment voyantes.

Une nouvelle confusion liée à la surcharge graphique du site apparait dans la rubrique agenda, de la séquence 2.2, où l'utilisateur ne perçoit pas les informations de date des expositions. Il en déduit qu'aucune exposition n'est disponible aux dates de sa venue à Paris.

En somme, tous informations ou signes graphiques nécessitent un traitement cognitif, ce dernier étant couteux pour l'individu qui le met en œuvre. Le principe de moindre effort¹ suppose donc que les sites à visée informationnelle soient construits de manière à être le moins couteux pour l'utilisateur. Le site internet de la BNF, par une construction graphique complexe et foisonnante, selon ce test utilisateur, nuit à la quête informationnelle du visiteur.

D'autre part, on note un autre écueil : la dénomination (ou choix) des libellés. Cet écueil a contribué, dans le cadre de ce test utilisateur, à rendre le cheminement du testeur infructueux. D'un point de vue sémantique, la dénomination des libellés « VENIR », « DÉCOUVRIR » et « EXPLORER » ne donne pas d'indications quant aux informations qu'ils contiennent. En effet, il est tout à fait possible

¹ Thèse Isabelle Sperano

d'interchanger le libellé « VENIR » et « DÉCOUVRIR », les sous-rubriques restent cohérentes, de même que « DÉCOUVRIR » et « EXPLORER » peuvent être entendus comme des synonymes, ou des termes sémantiquement très proches (ex. : j'explore donc je découvre, je découvre car j'explore).

Cet écueil est d'autant plus important que le menu latéral a la fonction d'orienter l'utilisateur vers des pages de contenus finaux. En effet, le site ne dispose pas, à proprement parler, de pages NA, la fonction NA étant assurée par le menu latéral et les sous-menus. Ce menu a donc la charge de créer un cheminement vers les pages terminales. Ce cheminement doit être le plus intuitif possible. Ne pas avoir de pages NA peut avoir un avantage, celui de simplifier la structuration d'un site, mais suppose, en revanche, que la dénomination des libellés soit suffisamment informative pour que l'utilisateur puisse faire un choix pertinent. Ce point ne semble pas être respecté à la vue du test utilisateur. En outre, les pages NA doivent être solidaires sur le plan thématique en conservant une cohérence maximale avec les pages TER². Dans le cadre des choix des libellés, ceux-ci ne devraient donc pas être si facilement interchangeables.

De plus, on remarque que la page d'accueil met en avant que très peu de renvois vers les pages TER. On note la présence de quatre rubriques « À DÉCOUVRIR » (renvoi vers la rubrique exposition), « LA BNF ET MOI » (renvoi vers trois pages terminales différentes), « LES BRÈVES DE LA BNF » et « LES COULISSES DE LA BNF ». Sachant que la PA communique, d'une part les indices sur l'organisation du site³ et, d'autre part, présente la promesse de contenus de ce même site⁴, ces quatre rubriques ne permettent pas d'assurer de manière efficace cette fonction de représentation et ne permettent pas une appréhension facile de l'architecture du site par l'utilisateur. Il pourrait être intéressant d'ajouter des menus comme celui de la « BNF ET MOI » avec les contenus et libellés choisis pour les catégories présentes dans le menu latéral, à savoir, qu'actuellement les libellés sont les suivants : « VENIR », « DÉCOUVRIR », « EXPLORER » et « COLLABORER ». Dès lors, l'utilisateur aurait une vue d'ensemble du site, une meilleure compréhension de ce dernier et, dans le cadre de notre test, l'utilisateur, sans avoir vu le menu latéral (séquence 1.1), aurait pu s'orienter.

On note que le choix des libellés des sous-menus a aussi contribué à perdre l'utilisateur. On trouve la présence dans le sous-menu de « VENIR » de libellés composés d'un groupe nominal : « Horaires, accès, tarifs », « Bibliothèque tous publics », « Bibliothèque de recherche », d'un groupe verbal infinitif : « Trouver une place à la BNF », « Réserver sa place et un document » et d'un groupe verbal conjugué : « Je viens ». La non-cohérence des formes de phrases tend à complexifier l'appréhension d'une logique générale de l'organisation architecturale du menu. La forme verbale conjuguée sans complément, jusqu'alors inexistante dans les menus, renforce cet illogisme et ne permet pas de déduire les informations que le libellé contient. Ce manquement dans la réflexion des libellés apparaît dans le sous-menu « DÉCOUVRIR » où l'on note la présence de deux libellés similaires « Département de collection » et « Département de collection (suite) » dont l'un est seulement la suite qui n'a pas pu être mise dans le premier libellé. Cela est symptomatique d'un manque de réflexion sur la catégorisation du contenu ou dans le choix des libellés.

En somme, la dénomination des libellés n'étant pas efficace, l'architecture d'information telle qu'elle est construite dans ce menu oblige l'utilisateur à faire des allers-retours entre l'ensemble des rubriques et des sous-rubriques, parfois jusqu'à un niveau hiérarchique de troisième niveau, pour appréhender la structure du site et ainsi s'orienter vers la page recherchée.

² Schéma PANATER Kavanagh, Sperano et Roberge

³ Ibid

⁴ Ibid

En conclusion, à la suite de ce test utilisateur, le site apparaît à première vue comme assez flatteur graphiquement, mais se voit être, finalement, peu fonctionnel. En effet, deux éléments rédhibitoires au parcours de l'utilisateur ont été mis en avant : une surcharge cognitive du fait d'une profusion de signes graphiques et une dénomination des libellés trop génériques ou une mauvaise catégorisation du contenu. Ces deux points ne permettent pas à l'utilisateur une compréhension efficace et avec le moindre effort de l'architecture général du site.