



HAL
open science

Usez, abusez de l'utilisabilité

Nicolas Alarcon

► **To cite this version:**

Nicolas Alarcon. Usez, abusez de l'utilisabilité. Documentaliste - Sciences de l'Information, 2012, 49 (1), pp.13. 10.3917/docs.491.0010 . hal-01115353

HAL Id: hal-01115353

<https://hal.science/hal-01115353>

Submitted on 10 Feb 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License

[**focus**] Améliorer les outils numériques proposés à nos usagers est possible. Ce n'est pas coûteux, ce n'est pas compliqué, ça s'appelle l'utilisabilité !

Usez, abusez de l'utilisabilité !

Louons le courage de l'utilisateur qui souhaite utiliser les produits d'une bibliothèque ! Nos outils documentaires se complexifient à mesure qu'ils intègrent de nouvelles fonctionnalités et l'imbrication étroite des collections papier et numérique rend notre offre de moins en moins lisible. Or, si l'utilisateur revient au cœur des préoccupations dans l'agencement des bibliothèques, il mérite aussi une place au centre de la conception de nos outils numériques.

La solution est à rechercher du côté de l'utilisabilité. Ce concept, issu des recherches sur les interactions homme-ordinateur, a été démocratisé par les travaux de Jakob Nielsen dans les années 90¹. L'utilisabilité est le niveau de facilité, d'efficacité, d'efficacités et de satisfaction avec lequel un utilisateur emploie un produit pour réaliser une activité précise.

L'utilisabilité d'un produit se mesure à l'aide de différentes méthodes qui ont pour objectif son amélioration au moyen de processus itératifs. Elles sont, par principe, orientées utilisateurs et se fondent sur des tâches réelles. L'analyse des observations et/ou des enregistrements de ce que les participants font et disent permet le diagnostic des problèmes et la recommandation des changements nécessaires pour y remédier².

Ces méthodes, utilisées en bibliothèques depuis le début des années deux mille, sont principalement appliquées aux services numériques : sites web, catalogues informatisés, bibliothèques numériques, résolveurs de liens, etc.

Le test d'utilisabilité (usability testing)

Méthode incontournable pour toute évaluation d'interfaces ou d'outils documentaires, le test d'utilisabilité consiste à faire réaliser par des usagers-testeurs les actions courantes pour lesquelles l'outil est prévu. Le groupe de testeurs n'a pas besoin d'être étoffé, la masse critique pour une représentativité n'étant pas visée comme pour un questionnaire. Mais si une dizaine d'utilisateurs repérera la majorité des problèmes, il faut veiller à ce que toutes les catégories d'utilisateurs d'une bibliothèque participent au test (étudiants, enseignants-chercheurs en bibliothèque universitaire ; adolescents, seniors ou jeunes adultes en bibliothèque municipale, etc.).

Les testeurs sont mis face à l'outil avec pour mission de réaliser, de manière naturelle, une suite d'actions. On leur demande généralement de commenter à voix haute ce qu'ils réalisent à l'écran. Voix et cheminement à l'écran sont enregistrés au moyen d'un logiciel *ad hoc*. Les applications de *screen-casting*, souvent présentes en bibliothèque pour la réalisation de tutoriels, peuvent être utilisées avec profit (Camtasia, Captivate, CamStudio, etc.). Une fois les tâches accomplies, un rapide *debriefing* permet de faire le point sur les difficultés ressenties et le degré de satisfaction des testeurs.

Les enregistrements serviront à mesurer le niveau d'efficacité et d'efficacité grâce à la production d'indicateurs chiffrés et comparables (nombres de clics, temps



Illustration : Usability, Mushon, Flickr CC by-nc-sa
Avec l'aimable autorisation de l'auteur

consacré à chaque action) ou d'indicateurs qualitatifs (chemins empruntés, signes de confusion, de découragement ou de compréhension).

Ces données seront ensuite utilisées pour améliorer l'outil : position des menus, hiérarchie des informations, terminologie utilisée, habillage graphique. La nouvelle version sera alors soumise à de nouveaux tests.

Cette méthode d'évaluation de l'utilisabilité présente un rapport coût/bénéfice très avantageux. Elle est encore plus efficace mixée à d'autres méthodes : cheminement cognitif comme pré-enquête, *focus group* ou questionnaire pour le *debriefing* par exemple³. Les apports en termes d'ergonomie et de confort pour l'utilisateur seront considérables. Les utilisateurs vous diront merci ! •

Nicolas Alarcon
alarcon.nicolas@gmail.com

¹ Jakob Nielsen, *Usability Engineering*. Cambridge : Academic Press, 1993

² Joseph S. Dumas, Janice C. Redish, *A practical guide to usability testing*. Revised edition. Exeter : Intellect, 1999

³ Thierry Baccino, Catherine Bellino, Teresa Colombi, *Mesure de l'utilisabilité des interfaces*. Paris : Lavoisier ; Hermès Science Publication, 2005