



HAL
open science

Une bibliothèque numérique face à son public : l'exemple de l'enquête utilisateurs du projet Démêler le cordel

Elina Leblanc

► To cite this version:

Elina Leblanc. Une bibliothèque numérique face à son public : l'exemple de l'enquête utilisateurs du projet Démêler le cordel. *Humanistica* 2023, Association francophone des humanités numériques, Jun 2023, Genève, Suisse. hal-04094188

HAL Id: hal-04094188

<https://hal.science/hal-04094188v1>

Submitted on 10 May 2023

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 4.0 International License

Une bibliothèque numérique face à son public : l'exemple de l'enquête utilisateurs du projet Démêler le cordel

Elina Leblanc

Université de Genève

elina.leblanc@unige.ch

Résumé

En novembre et décembre 2022, le projet *Démêler le cordel* a lancé une enquête utilisateurs afin d'évaluer les services et l'interface de sa bibliothèque numérique, dédiée à la littérature de colportage espagnole du XIX^e siècle. Cette communication présente les principales conclusions de cette étude sous l'angle de trois concepts : l'utilité, l'utilisabilité et la désirabilité. À travers cet exemple, il s'agit également de souligner l'apport des études utilisateurs pour la conception et l'enrichissement d'une bibliothèque numérique spécialisée.

1 Introduction

Depuis avril 2022, la bibliothèque numérique (BN) *Démêler le cordel* (2020-2024)¹ propose de découvrir une collection d'imprimés de colportage espagnols (*pliegos de cordel*), datés du XIX^e siècle et conservés à la Bibliothèque universitaire de Genève (Figure 1). Pour valoriser et exploiter la richesse de ces documents, restés pendant longtemps à la marge des études littéraires traditionnelles, deux parcours ont été mis en place. Le premier s'intéresse aux textes (Leblanc et Carta, 2021). Les utilisateurs peuvent consulter les transcriptions des imprimés, y effectuer des recherches, ainsi que visualiser plusieurs facsimilés en parallèle. Le second parcours est consacré aux gravures sur bois qui ornent la quasi-totalité des documents. Un catalogue offre aux utilisateurs la possibilité de rechercher des éléments figuratifs et de consulter une gravure en particulier, ses

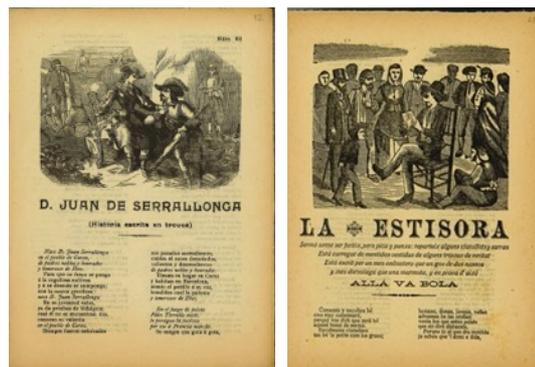


Figure 1 : Exemples d'imprimés de colportage

réemplois dans d'autres documents de la collection et la manière dont elle est utilisée dans l'imprimé dont elle est issue.

Après plusieurs mois de mise en production, en suivant l'exemple et les recommandations de *Gallica* et *Europeana* (Dobrevá et Chowdhury, 2010; GMV, 2012; Blackwood, 2014; Bonneau, 2017), une enquête² en ligne a été lancée. Il s'agissait d'évaluer la BN et d'identifier les aspects positifs et ceux à améliorer, en récoltant les retours d'utilisateurs variés, hispanistes ou non, et avec des expériences différentes avec les BN. Plus précisément, les questions posées exploraient trois aspects de la bibliothèque : son utilité, son utilisabilité (les fonctionnalités) et sa désirabilité (son apparence) pour paraphraser l'expression de Schmidt et Etches. En effet, dans leur ouvrage *Useful, usable, desirable: applying user experience design to your library*, paru en 2016 pour la version française, les auteurs considèrent ces trois aspects comme les piliers d'une expérience utilisateur réussie, que ce soit en bibliothèque physique ou numérique. Cette communication propose ainsi

¹ Ce projet est dirigé par la professeure Constance Carta (Unité d'espagnol de l'Université de Genève) et soutenu par la Fondation philanthropique Famille Sandoz-Monique Meuron : <https://desenrollandoelcordel.unige.ch>.

² Cette enquête était composée de 19 questions et disponible en espagnol, français et anglais, qui sont les trois langues du projet. Elle a été diffusée sur plusieurs listes de diffusion et réseaux professionnels des membres du projet.

d'analyser les résultats du questionnaire sous l'angle de ces trois concepts et de souligner l'apport des études utilisateurs sur la conception d'une bibliothèque numérique spécialisée.

2 Le profil des répondants

Les 71 répondants au questionnaire sont principalement issus du monde académique (62%), avec un champ disciplinaire dans le domaine des humanités (50%). Habités à travailler avec des manuscrits et des imprimés, ce sont des utilisateurs réguliers de BN, 46% des répondants affirmant en avoir consulté plus de 20 fois au cours des six derniers mois. Ils considèrent avant tout les bibliothèques comme des outils de travail : elles leur permettent de rechercher une information précise (33%), de lire (28%) ou de télécharger (24%) un document.

Même si les répondants ne sont pas majoritairement des hispanistes (65%), ils ont l'habitude de travailler avec des textes et sont donc familiers avec le fonctionnement de BN similaires à *Démêler le cordel*. Leurs expériences variées nous permettent donc d'obtenir des retours pertinents, riches et solides pour améliorer notre bibliothèque.

3 « Ça fait tout simplement rêver ! » : un site agréable et professionnel

La désirabilité d'une BN repose sur sa capacité à donner envie aux utilisateurs d'y avoir recours (Schmidt et Etches, 2016, p 17). Le questionnaire proposait plusieurs manières d'évaluer cet aspect, avec des questions fermées, ciblant l'apparence, les couleurs ou encore la présentation des pages, et des questions ouvertes invitant les participants à partager leur appréciation du site en général.

Si nous prenons l'exemple de l'apparence, à l'affirmation « L'apparence visuelle du site est agréable » 79% des répondants se sont dit *tout à fait d'accord*. Les questions ouvertes nous ont permis d'approfondir ce résultat. Leurs retours peuvent se classer en trois catégories. La première rassemble des commentaires positifs avec de nombreux adjectifs laudatifs, tels qu'élégant, agréable, attrayant ou beau. La deuxième souligne l'aspect professionnel du site, lié à sa clarté et sa sobriété. Enfin, la troisième regroupe des avis plus mitigés, mais minoritaires, qui considèrent cette sobriété comme un défaut, trahissant un manque de dynamisme et d'attractivité.

D'après ces résultats, confirmés par les réponses aux autres questions fermées sur cet aspect, il semblerait que l'objectif de désirabilité soit atteint : le site est attrayant et invite à être utilisé. Ces retours font également écho au principe de design minimaliste (Nielsen, 1995), d'après lequel la BN a été conçue. Il s'agissait en effet de créer une interface sobre et épurée, qui laisse avant tout la place aux documents et aux fonctionnalités.

4 « Agréable d'y naviguer et fonctionnel » : un site utilisable

L'utilisabilité est ce qui permet aux utilisateurs d'avoir recours à une fonctionnalité facilement et sans frustration (Schmidt and Etches, 2016, p. 17). L'évaluation de cet aspect reposait principalement sur des questions fermées, certaines générales (navigation, accès aux fonctionnalités) et d'autres plus spécifiques (recherche, téléchargement, comparaison d'images). D'une manière générale, la BN a été jugée pratique, fonctionnelle, fluide ou encore facile à consulter. Cependant, si nous entrons dans le détail de chaque fonctionnalité, les avis sont plus contrastés.

Par exemple, si la comparaison d'images a rencontré un franc succès auprès des répondants, la recherche simple a fait l'objet d'avis plus tempérés. Elle a été peu utilisée par les participants (27%). Cela peut tout d'abord s'expliquer par le profil des répondants, non-spécialistes de littérature hispanique, ce qui est un obstacle à la recherche par mots-clés.

Cependant, il est envisageable que la discrétion de la barre de recherche, fondue dans le menu de navigation, soit un frein à son utilisation. Cette hypothèse tend à être confirmée par les résultats : 11% ne savaient pas qu'il était possible d'effectuer des recherches textuelles et 10% ne l'ont pas trouvé.

5 « [...] parece muy útil para la investigación literaria » : un site utile

Pour qu'une BN soit utile, il faut qu'elle « [résolve] un problème ou [satisfasse] un besoin » (Schmidt and Etches, 2016, p 17). Cette notion a été plus difficile à explorer et transparait uniquement dans les questions ouvertes. Sept participants, spécialistes de littérature espagnole et pour certains de littérature de colportage, ont ainsi souligné l'intérêt de la BN et de ses fonctionnalités pour

leurs travaux, notamment la recherche dans le texte, le téléchargement et la comparaison d'images. Ces réponses soulignent la spécificité et l'apport de notre site par rapport à d'autres ressources numériques du même type. Elles ont en effet été données par des participants utilisant d'autres BN dédiées aux imprimés de colportage et pour lesquels ce type de fonctionnalités n'est pas courant (Leblanc, 2022). Il semblerait donc que, pour ces participants, *Démêler le cordel* réponde bien à un besoin.

Cependant, quelques répondants ont trouvé le site peu compréhensible, voire jargonneux, son utilité n'étant pas clairement mise en avant pour des non-spécialistes. Si *Démêler le cordel* est en effet une BN spécialisée qui vise des spécialistes de littérature de colportage, d'autres communautés scientifiques pourraient y voir un intérêt. Le catalogue de gravure donne notamment un aspect pluridisciplinaire à la bibliothèque, en ciblant par exemple des historiens de l'art ou du livre intéressés par la représentation de certains motifs ou techniques, sans pour autant connaître la littérature de colportage. Par conséquent, un travail sur la description du projet et de ses objectifs a été initié pour les éclaircir auprès des non-spécialistes et ainsi s'adresser à un public plus large.

6 L'influence du questionnaire sur la bibliothèque numérique : l'exemple de la page d'accueil

Dans l'ensemble, la BN est appréciée et plébiscitée aussi bien pour son utilité que pour son utilisabilité, jugée fluide et agréable, et son apparence claire et professionnelle. Les résultats nous ont toutefois permis d'identifier et de prioriser des éléments à améliorer, comme nous l'avons vu avec la recherche simple ou encore la présentation du projet.

L'exemple le plus parlant de l'influence du questionnaire sur la BN est celui de la page d'accueil. En effet, si l'apparence générale de la bibliothèque a été appréciée, plusieurs répondants ont suggéré d'améliorer la page d'accueil (Figure 2), en inversant notamment le texte et les images afin de la rendre plus attractive.

Ainsi, la nouvelle page d'accueil (Figure 3) met l'accent, non plus sur le texte, qui a été réduit à l'essentiel, mais sur les images, celles-ci invitant davantage à l'exploration (Norman, 2007). Pour aller plus loin, nous avons également mis en avant



Figure 2 : Première version de la page d'accueil



Figure 3 : Prototypage de la future page d'accueil

la barre de recherche simple, afin d'encourager son utilisation et de reproduire une organisation proche de celle proposée par de nombreuses BN auxquelles les répondants sont habitués, et ainsi clarifier les objectifs de notre bibliothèque.

7 Conclusions : une étude prometteuse

Cette expérience souligne l'intérêt d'une telle entreprise pour une BN spécialisée, afin d'évaluer son utilité, son utilisabilité et sa désirabilité, et le cas échéant de les améliorer. Dans cette optique,

Démêler le cordel souhaite poursuivre cette étude avec des tests d'utilisabilité, qui permettront d'explorer certains aspects que les réponses au questionnaire n'ont fait qu'effleurer (la recherche simple et les facettes par exemple). Il s'agit ainsi d'impliquer les utilisateurs, réels ou potentiels, dans la conception même de la BN, et de l'orienter dans une démarche collaborative, tissant des liens étroits entre les créateurs et le public d'un projet.

Bibliographie

Alan Blackwood. 2014. [Europeana User Survey 2014](#). Technical report, Europeana.

Jacques Bonneau. 2017. Enquête auprès des usagers de la bibliothèque numérique Gallica. Technical report, Bibliothèque nationale de France, Paris.

Milena Dobrevá and Sudatta Chowdhury. 2010. A User-Centric Evaluation of the Europeana Digital Library. In Gobinda Chowdhury, Chris Koo, and Jane Hunter, editors, *The Role of Digital Libraries in a Time of Global Change*, Lecture Notes in Computer Science, pages 148–157. Springer, Berlin.

GMV. 2012. Évaluation de l'usage et de la satisfaction de la bibliothèque numérique Gallica et perspectives d'évolution. Technical report, BnF, Paris.

Elina Leblanc. 2022. [Modelling of a Heterogeneous Corpus: The Example of Chapbook Literature](#). *Digital Studies/Le Champ Numérique*, 13(1).

Elina Leblanc et Constance Carta. 2021. [Le projet « Démêler le cordel » : une bibliothèque numérique pour l'étude de la littérature éphémère espagnole du XIX^e siècle](#). In *Humanistica 2021, Rennes, 10-12 mai 2021*, pages 100–101.

Jakob Nielsen. 1995. [10 Usability Heuristics for User Interface Design](#).

Don Norman. 2007. *Emotional Design: Why We Love (or Hate) Everyday Things*. Hachette UK. Google-Books-ID: UYU5DgAAQBAJ.

Aaron Schmidt and Amanda Etches. 2016. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs = Useful, usable, desirable : applying user experience design to your library*. Presses de l'enssib, Villeurbanne.