



**HAL**  
open science

## Rapport de Stage M1 EsDOC

Julie Orhan

► **To cite this version:**

Julie Orhan. Rapport de Stage M1 EsDOC. [Stage] France. Université de Poitiers, FRA. 2018, 48 p.  
hal-02789275

**HAL Id: hal-02789275**

**<https://hal.inrae.fr/hal-02789275v1>**

Submitted on 5 Jun 2020

**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 - NonCommercial - NoDerivatives 4.0  
International License



# Rapport de Stage M1 EsDOC

INRA Nouvelle-Aquitaine-Poitiers

16 avril – 8 juin 2018



Julie ORHAN

Année scolaire 2017-2018



# Sommaire

Sommaire.....	1
Remerciements.....	2
Introduction.....	3
I- Premières réflexions et orientations sur les missions de stage.....	4
A- La structure : Le centre INRA Nouvelle-Aquitaine-Poitiers.....	4
A- L'Information Scientifique et Technique à l'INRA.....	5
B- Stage au centre INRA Nouvelle-Aquitaine-Poitiers à Lusignan.....	7
II- Analyse du nouveau site IST de l'Inra en suivant les méthodes du Design UX.....	10
A- L'UX Design : qu'est-ce que c'est ?.....	10
B- Définir le projet.....	12
1) État des lieux : Le nouveau site web de l'Information Scientifique et Technique à l'Inra.....	12
2) Méthodes et Contraintes.....	13
3) Identifier les profils utilisateurs : les <i>personas</i> .....	14
C- Evaluer.....	18
1) Test d'utilisabilité.....	18
2) Vérifier la rédaction web du site.....	21
3) Respect des conventions du design web.....	22
4) Test des 5 secondes.....	23
D- Améliorer : Tri de cartes.....	26
III- Passage en classification Dewey : une démarche à destination des usagers.....	31
A- Pourquoi changer ?.....	31
B- Cataloguer, ranger, équiper : des formes multiples de médiation.....	32
Conclusion.....	34
Bibliographie.....	35
Annexes.....	37
Annexe 1 : Bibliographie indicative commentée sur l'UX Design.....	37
Annexe 2 : Personas.....	38
Annexe 3 : Protocole : Test d'utilisabilité.....	41
Annexe 4 : Le test des 5 secondes : protocole en présentiel.....	43
Annexe 5 : Le test des 5 secondes : protocole à distance.....	45
Annexe 6 : Le Tri de cartes : protocole.....	46

# Remerciements

Je tiens à remercier M. Marchoux pour sa gentillesse et sa disponibilité tout au long de mon stage.

Je remercie également le personnel des Services Déconcentrés d'Appui à la Recherche de l'INRA de Lusignan pour leur chaleureux accueil.

Enfin, je remercie les deux collègues qui ont bien voulu se prêter aux tests que j'ai élaborés.

# Introduction

L'enjeu de l'Information Scientifique et Technique à l'Inra, est de favoriser une « science efficace » en agissant en faveur d'une science de qualité et en proposant des services à forte valeur ajoutée pour former et faciliter le travail des scientifiques. Comme dans n'importe quel service public il est nécessaire pour mener à bien cette ambition de placer l'utilisateur au premier plan. Cela veut dire connaître les spécificités de son public, ses besoins, ses caractéristiques, et la communauté scientifique de l'Inra présente de nombreuses spécificités que je vais explorer.

La rencontre entre un usager et un service documentaire que ce soit un ouvrage ou une formation, ne se fait pas toute seule il est nécessaire de mettre en œuvre des dispositifs de médiation qui vont servir d'intermédiaires entre le scientifique et un service proposé à l'IST. Expliquer, conseiller, guider, faire preuve de pédagogie, autant d'actions de médiation auxquelles un documentaliste doit se livrer face à un usager. Mais les dispositifs de médiation sont bien plus nombreux et peuvent prendre différentes formes ils peuvent aussi bien être une interface virtuelle qu'une signalétique documentaire.

Voici donc le fil conducteur de mon stage à travers les missions réalisées : réfléchir et agir en faveur de la médiation documentaire à l'IST Inra, une médiation qui doit avant tout se centrer sur l'utilisateur et ses besoins. J'aurais l'occasion de découvrir au cours de mes missions que quelque soit la tâche réalisée il faut toujours la penser en fonction des besoins de l'utilisateur du service.

# I- Premières réflexions et orientations sur les missions de stage

Cette première partie a pour but, avant le début du stage, d'engager des réflexions concernant la structure et les futures missions de stage.

## A-La structure : Le centre INRA Nouvelle-Aquitaine-Poitiers

### L'INRA

L'Institut National de Recherche Agronomique est un institut de recherche agronomique, le premier en Europe et le second dans le monde en sciences agronomiques. L'INRA est un établissement public qui dépend du Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt ainsi que du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Les recherches menées dans les domaines de l'alimentation, de l'agriculture, et de l'environnement, ont pour objectif de développer une agriculture plus productive et compétitive, d'œuvrer en faveur du développement durable en favorisant une agriculture plus respectueuse de l'environnement et des territoires. Le but est aussi de répondre aux nouveaux enjeux de l'agriculture en termes d'alimentation, de santé et de bio-économie.

L'INRA c'est aussi plus de 4000 publications scientifiques en 2015, 17 centres de recherche et 1840 chercheurs titulaires.

### Le centre INRA Nouvelle-Aquitaine-Poitiers

Regroupant 4 implantations en Poitou-Charentes, le centre comprend une unité de recherche et une unité sous contrat INRA/CNRS ; il comporte deux grands axes de recherche : "la gestion durable des prairies, des systèmes fourragers et des territoires" ainsi que les "systèmes d'élevage et de production innovants".

## A-L'Information Scientifique et Technique à l'INRA

L'Information Scientifique et Technique (IST) à l'INRA comprend une grande diversité de compétences réparties en 10 grands pôles qui permettent de voir le panorama des missions remplies :

- **La Bibliométrie** : la mesure quantitative de la production scientifique d'un chercheur, d'un groupe ou de l'INRA.
- **Les données de la recherche** : L'INRA a une politique de partage des données de la recherche qui mobilise de nombreux domaines dont l'IST. Les professionnels sont impliqués dans la mise en œuvre des politiques de partage des données, dans des groupes de travail sur la question ainsi que dans des projets avec les chercheurs et dans des projets internationaux.
- **La Gestion des Connaissances** : Mutualiser les connaissances, diffuser et partager l'information.
- **Publication et communication scientifique** : accompagner les chercheurs dans la publication et la communication des résultats de leurs recherches, en fonction de leurs objectifs : archiver l'information, intégrer l'information dans la connaissance, diffuser les connaissances à un large public. Communiquer et publier pour rendre disponibles les nouvelles connaissances à destination de publics scientifiques ou non scientifiques.<sup>1</sup>
- **Services de proximité et gestion de bibliothèques** : le pôle KiW'IST assure les services documentaires dits "de proximité" ainsi que les outils d'organisation des bibliothèques de l'INRA (BeL-INRA, le catalogue des fonds documentaires de l'INRA<sup>2</sup>). Ils sont par exemple à l'initiative du service de question-réponse en IST à destination des chercheurs de l'INRA.
- **Systèmes d'information documentaires - Prod'INRA** : Correspond aux archives ouvertes de l'INRA, Prod'INRA est une base de données des publications de l'Institut.
- **Veille stratégique** : ce type de veille a pour objectif la prise de décision stratégique pour une entreprise ou une administration grâce à l'observation des évolutions des tendances de l'environnement.<sup>3</sup>Le pôle **veille stratégique** de l'INRA a pour but de sensibiliser autour de l'intelligence économique qui, dans le cadre de la recherche agronomique, s'avère utile du fait d'un fort environnement concurrentiel et d'importants enjeux internationaux. Il s'agit aussi de développer des compétences autour de la veille et de favoriser le déploiement de dispositifs de veille. Le pôle favorise et coordonne la mise en place de veilles partagées sur des plateformes dédiées.<sup>4</sup>
- **Communication** : vise à promouvoir l'offre de services de l'IST INRA auprès de la communauté scientifique.

---

1 VOLLAND-NAIL, Patricia. *Stratégies de publication scientifique*. Versailles : Quae, 2013. 221 p. ISBN 978-2-7592-2003-8

2 « Livret d'accueil destiné aux nouveaux arrivants à l'Inra - INRA New Employee Handbook », s. d.

3 Veille stratégique. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page : 13 février 2018. Disponible à l'adresse :

4 CATHALA, Marie-Hélène FALIZE ; Caroline et FAURÉ, Marie-Colette. Un organisme de recherche s'approprie la veille stratégique. In : *Rencontres IST 2014 : L'IST en marche : enjeux pour les professionnels de l'IST*, 16 décembre 2014, Agropolis-Montpellier.

- **Formation** : un grand nombre de services à destination des scientifiques (Chercheurs, Doctorants, Stagiaires). Le pôle formation propose par exemple de les aider à mieux utiliser les bases de données bibliographiques pour améliorer les recherches documentaires, par exemple *ProdINRA*, *PubMed* ou encore *Web of Science* et *EconLit*, mais aussi apprendre à utiliser les outils de gestion bibliographique : *Mendeley*, *Zotero*, *EndNote*. Ils proposent aussi un accompagnement et une formation des scientifiques pour mettre en place une veille sur leurs sujets de recherche.<sup>5</sup>
- **Technologies de l'IST** : Ce pôle coordonne une veille technologique collective, commune aux différents pôles de l'IST, afin de réaliser et de mettre en valeur les pratiques et les usages des technologies à l'IST INRA. Afin de diffuser et de valoriser les produits de cette veille, le pôle réalise un blog : L'observatoire des technologies de l'IST.<sup>6</sup>

### Découvrir et connaître les enjeux de l'IST INRA

L'enjeu principal pour moi est d'appréhender les particularités de l'information scientifique et technique, les caractéristiques qui lui sont propres mais aussi les enjeux et les problématiques qui animent les professionnels de l'IST, particulièrement à l'INRA.

Pour cela, j'ai commencé à effectuer une veille et je me suis rendu compte que de nombreux professionnels de l'IST INRA ont des comptes Twitter et partagent régulièrement du contenu. Ce début de veille, qui va s'affiner au cours du temps, m'a permis de dégager des problématiques et des réflexions qui revenaient régulièrement chez les professionnels IST.

J'ai aussi entrepris de suivre les comptes récemment créés, dédiés à l'IST INRA.

Suite à ce début de veille et à mes recherches, j'ai découvert un fort enjeu autour des données ouvertes, qui revenait régulièrement dans les discussions entre professionnels. J'ai décidé de m'y intéresser, je pense qu'il s'agit d'un domaine intéressant à explorer sur lequel j'ai commencé à faire des recherches, afin de pouvoir approfondir le sujet et pouvoir poser des questions au cours du stage.

---

<sup>5</sup> IST INRA. L'IST à l'Inra ? [Ajoutée le 27 juin 2017] In : Ist Inra. *Youtube*. Disponible sur : <https://www.youtube.com/watch?v=hAU7Zk5CBq0> (Consulté le 28 mars 2018)

<sup>6</sup> IST INRA. *Observatoire des technologies de l'IST*. [en ligne]. Mise à jour le 27 mars 2018. [Consulté le 2 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://ist.blogs.inra.fr/technologies/a-propos/>



## **B-Stage au centre INRA Nouvelle-Aquitaine-Poitiers à Lusignan**

Je vais effectuer mon stage auprès de M. Marchoux, documentaliste, responsable de l'équipe régionale d'information scientifique et technique (ERIST) du centre Inra-Nouvelle-Aquitaine-Poitiers et aussi chargé de communication de la délégation IST INRA. L'Inra de Lusignan dispose d'un centre de documentation avec un fonds documentaire uniquement accessible aux scientifiques de l'INRA. Le centre de documentation ne reçoit des usagers que ponctuellement, et le documentaliste reçoit des demandes documentaires à distance.

Le stage sera l'occasion de découvrir les diverses missions remplies par M. Marchoux compte tenu de ses prérogatives. Il sera certainement intéressant de voir comment un documentaliste traite les questions de communication et donc de médiation.

### **Missions qui vont être réalisées au cours du stage**

#### **1) Indexation, catalogage et équipement et mise à jour du catalogue collectif BeL-Inra (PMB)**

La première mission consistera à effectuer le transfert d'une partie du fond documentaire (consacré à la génétique) en cotation Dewey, et d'effectuer le catalogage de ces documents grâce au logiciel PMB.

L'indexation Dewey et le logiciel de catalogage PMB ont tous les deux été étudiés et utilisés en cours pendant le premier semestre. En vue du stage j'ai donc l'intention de me réapproprier les cours en question et de revoir le mode de fonctionnement de PMB qui peut être utilisé en ligne.

J'ai aussi commencé à identifier des ressources qui me permettraient de mieux appréhender le sujet des documents dont je ne suis pas familière en vue de l'indexation et du catalogage :

- « Les Mots de l'agronomie ». Consulté le 28 mars 2018.

Disponible en ligne sur : <https://mots-agronomie.inra.fr/motsagronomie.fr/index.php/Accueil>

- « Dictionnaire d'agro-écologie – Ressource collaborative ». Consulté le 1 avril 2018.

Disponible en ligne sur : <https://dicoagroecologie.fr/>.

Pour compléter, j'ai repéré quelques documents qui pourraient s'avérer utiles pour cette mission en complément du cours :

- « Guide Pratique du Catalogueur ». BNF.

- Weiss, Denis. « Recherche d'indice DEWEY ». Disponible en ligne sur : <http://www.tahitidocs.com/web2/dewey/dewey.html>.

Pour approfondir ma réflexion autour du catalogage et de l'indexation en vue du rapport de stage j'ai repéré un numéro de la revue *Hermès* qui traite de ces questions.

## **2) Analyse d'un site sous WordPress/ Élaboration d'une enquête usagers/Entretiens avec des usagers**

La seconde mission sera consacrée à l'analyse du nouveau site internet de l'IST, et à l'interrogation des scientifiques quant à leurs attentes.

Là encore, je crois qu'il est bon de commencer par se replonger tout d'abord dans les cours et ce que nous avons vu au cours de l'année. Notamment au cours de ceux sur la médiation puisqu'il s'agit ici d'un dispositif de médiation. J'ai particulièrement relu, dans cette perspective, les travaux que nous avons réalisés autour de la médiation numérique. Ces derniers peuvent me donner des pistes pour la future enquête à réaliser, ainsi que des points à éclaircir quant à l'objectif de cette future plateforme.

Pour approfondir ma réflexion sur cette mission, j'ai sélectionné des lectures parmi lesquelles cet ouvrage dirigé par Xavier Galaup autour la médiation documentaire numérique qui faisait partie de la bibliographie de notre cours et qui est disponible en ligne.

- GALAUP, Xavier. *Développer la médiation documentaire numérique*. Boîte à outils 25. Paris: Presses de l'ENSSIB, 2012.

Durant notre cours, nous avons eu accès à une grille d'analyse pour les outils de médiation numérique, qui pourrait être une bonne base de départ.

Dans la documentation de l'ENSSIB j'ai trouvé l'intégralité de ce projet réalisé dans le cadre de la Formation Initiale des Bibliothécaires d'Etat :

- HERNANDEZ, Francis. « Préparation d'une enquête sur les attentes et besoins des usagers en matière de portail documentaire et de services connexes : l'exemple du SCD d'Orléans. » *ENSSIB*, 2011, 141.

J'ai pu, par ailleurs, outre ce dernier exemple, consulter via internet des méthodologies d'enquêtes réalisées auprès de centres de documentation. Même si aucun des documents ne ressemble en tout point au projet que j'aurai à mener, je pense que chacun peut m'apporter des pistes et des orientations de travail.

Durant mes recherches, je précise les compétences que je pourrai mobiliser au cours de cette démarche, notamment, comme on peut le voir dans le projet de F.Hernandez, des compétences en ergonomie.

Pendant mes recherches, j'ai aussi vu que je pourrai mobiliser des notions d'UX-Design, étant donné que cette notion ne sera abordée en profondeur qu'en seconde année. Il me faut donc approfondir le sujet :

Un cours sur *openclassroom* présente les fondamentaux :

- Castor, Laurène. « UX design : découvrez les fondamentaux ! » *OpenClassrooms*.  
Disponible en ligne sur : <https://openclassrooms.com/courses/decouvrez-lesfondamentaux-de-l-ux-design>

Un numéro de 2017 de la revue professionnelle I2D traite dans plusieurs de ses articles de l'UX design :

- Laimay, Carole. « À quoi sert le design UX ? » *I2D – Information, données & documents* me 54, no 1 (2017): 34-34.

Au-delà de ces aspects qui concernent davantage la partie "enquête" de cette mission il y a selon moi un second aspect plus "technique", il s'agit de la partie analyse d'un site sous Wordpress. Sur cette partie je compte m'inspirer des travaux réalisés au cours de l'année, notamment des TER, pour voir quels éléments m'étaient apparus plus complexes et pour faire des recherches afin d'avoir une meilleure prise en main de Wordpress.

La rédaction de cette première partie m'a permis de débiter ma réflexion en vue de la rédaction du rapport de stage, de débiter une bibliographie, une veille,... Elle m'a aussi permis d'anticiper certains questionnements que je pourrai avoir sur le terrain, de découvrir des sujets, des thématiques qui intéressent les professionnels. Autant d'éléments qu'il pourrait être intéressant d'approfondir au cours du stage et durant ma deuxième année.

## **II- Analyse du nouveau site IST de l'Inra en suivant les méthodes du Design UX**

La première et principale mission de stage était de réaliser l'analyse du nouveau site consacré à l'Information Scientifique et Technique à l'INRA et de proposer des solutions afin de faire tester ce site à sa cible principale : les scientifiques de l'INRA. Éric Marchoux, documentaliste à l'Inra Nouvelle-Aquitaine-Poitiers, rempli aussi des fonctions à l'IST au niveau national en tant que chargé de la communication, à ce titre il est donc co-concepteur du site. Il a émis le souhait d'associer cette réflexion aux méthodes de Design UX, méthodes de conception d'interface centrée sur l'utilisateur, qui trouvent de plus en plus d'écho dans le monde de l'Information-Documentation. Soulignons que M. Marchoux ne connaissait pas ces méthodes et souhaitait par la même occasion en avoir une idée. Moi-même ne les connaissant pas il m'a fallu me les approprier avant de pouvoir les appliquer à l'analyse du site IST.

### **A-L'UX Design : qu'est-ce que c'est ?**

La première étape a donc été de découvrir ce qu'est l'UX, quelle est la philosophie, quels sont les méthodes ? À sa demande, j'ai réalisé une synthèse sur l'UX, ci-dessous pour M. Marchoux ainsi qu'une bibliographie indicative commentée [Annexe 1] dont je me suis moi-même servie pour débiter mon travail de recherche sur l'UX.

#### **Synthèse sur l'UX Design : « L'UX Design : qu'est-ce que c'est ? »**

C'est d'abord un courant de pensée, qui place l'utilisateur au cœur de la réflexion et pour ce faire accorde une grande place à l'expérimentation. L'expérience utilisateur communément appelée UX, s'intéresse aux points d'interactions entre un utilisateur et un service, quels qu'ils soient. Cette conception orientée vers l'utilisateur fait donc appel, à des notions subjectives liées à la sensibilité et à la perception, l'expérience utilisateur est limitée au temps d'usage du service. L'idée portée par le Design UX est de toujours placer l'utilisateur au cœur de la réflexion sur la conception d'une innovation, et cela dans le but d'être au plus près de ses

besoins. Le concepteur d'un service, d'une interface n'en est pas l'utilisateur. C'est pourquoi il est nécessaire en suivant la philosophie du design UX d'impliquer les usagers dans les projets réalisés pour eux.

L'UX designer devra donc faire preuve d'empathie dans ses recherches sur les usagers, pour comprendre au mieux leurs environnements, leurs compétences, et leurs émotions. Il est nécessaire que cette démarche soit pensée de manière globale, en n'excluant aucun point. Comme le rappelle Amanda Etches et Aaron Schmidt dans leur ouvrage ; *Utile, Utilisable, Désirable: redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs* : une interface pensée en UX design doit comprendre les trois, elle doit permettre de résoudre un problème ou répondre à un besoin, elle doit être avant tout facile d'accès, et les usagers doivent avoir envie de l'utiliser. Dans cette optique, il est nécessaire de mettre en place tout au long du projet des tests d'utilisabilité et d'effectuer des allers-retours fréquents avec le terrain.

Ce projet se réalise en plusieurs phases. La première est désignée comme phase d'inspiration, on commence par identifier les problèmes, les opportunités, cela peut passer par une recherche sur le terrain, afin d'améliorer ses connaissances, sur les besoins, les pratiques, l'environnement des usagers. Pour cela il existe des techniques variées, on peut délimiter deux grandes catégories : les méthodes quantitatives basées sur des sondages, des statistiques et des méthodes qualitatives qui peuvent prendre la forme d'entretiens ouverts, d'observation... Vient ensuite la phase d'idéation qui a pour but d'apporter des solutions mais aussi de nouvelles idées tout en parvenant à les concrétiser. C'est durant cette phase qu'intervient la réalisation de prototypes. La troisième phase nommée phase d'implémentation a pour objectif d'améliorer les idées qui ont été ébauchées ainsi que les prototypes réalisés. Ces différentes phases constituent un cycle de recherche, d'essais, d'erreurs, un cheminement qui met en avant la créativité mais qui n'est pas dépourvu d'outils rigoureux. L'UX emprunte beaucoup des techniques d'enquêtes ethnographiques d'ors et déjà réalisées en bibliothèque, même si il est d'avantage axé sur la résolution concrète de problème. Il peut s'agir d'entretiens directifs, semi-directifs...

Quelles que soient les méthodes utilisées, la finalité est la compréhension, l'analyse et l'adoption du point-de-vue de l'utilisateur. L'objectif de l'UX est de rendre l'expérience utilisateur la plus positive possible, en la pensant avant le produit. Le Design UX, offre pour parvenir à ses fins plusieurs méthodes d'analyse, des outils pour parvenir à des solutions pertinentes. Parmi ces outils, les *personas*, des archétypes d'utilisateurs, ou encore le maquettage pour la phase de réalisation du prototype, et bien sûr une grande variété de tests utilisateurs, pour vérifier l'utilisabilité du produit.

## B-Définir le projet

Avant d'appliquer les méthodes de Design UX au site IST, il m'a fallu poser les bases du projet, elles découlent de discussions avec M. Marchoux sur l'historique de la réalisation du site et son objectif. C'est l'occasion pour moi d'avoir une vision globale du site en perspective avec le contexte de réflexions professionnelles et d'éviter de me positionner sur des aspects purement techniques.

### 1) État des lieux : Le nouveau site web de l'Information Scientifique et Technique à l'Inra

#### Présentation et objectifs.

Jusqu'alors l'Information Scientifique et Technique Inra disposait d'un site en intranet destiné à présenter les produits et services documentaires fournis, un site peu fréquenté par la communauté scientifique. Les documentalistes alimentent aussi de nombreux blogs sur les différentes spécialités de l'IST : Vocabulaires, Question-Réponse en IST...

Ce nouveau site est une "vitrine" présentant l'offre de service IST à l'Inra regroupant à terme en un seul et même site tous les blogs IST. Son objectif est de toucher un plus large public, le site intranet étant peu fréquenté même par les scientifiques. L'idée est d'offrir à l'IST Inra une visibilité en dehors de ses murs. Le site a aussi pour ambition d'être trouvable par les scientifiques qui effectuent leurs recherches sur *Google*. Les produits et services documentaires seront alors en accès direct sur internet.

La première cible est la communauté scientifique de l'Inra, à laquelle il faut présenter l'offre de service en IST. À sa destination, le site propose deux portes d'entrées, matérialisées par deux rubriques : *Produits et Services* et *Vos besoins, nos réponses*. Ces rubriques présentent des modes d'accès différents aux services IST.

La rubrique *Produits et Services* est directement inspirée du e-commerce. Elle présente les produits et services sous la forme d'un catalogue, avec un menu qui permet d'associer des étiquettes pour affiner sa requête. Avec cette rubrique l'internaute est actif dans sa recherche. Le site propose une seconde porte d'entrée pour les scientifiques qui les place cette fois dans une situation davantage passive : *Vos besoins, nos réponses*. Elle propose une liste de besoins, et les produits et services qui peuvent y répondre. Ces deux rubriques répondent aussi à des visions différentes des professionnels du réseau concernant l'accès aux produits et services.

Avec ce nouveau site il y a aussi une volonté d'ouverture, pour s'inscrire dans les logiques d'*open access*, et ainsi rendre disponible le travail de l'IST Inra accessible pour d'autres documentalistes hors les murs.

De potentiels partenaires internationaux de la fonction IST à l'Inra sont la seconde cible visée par le site, par exemple des partenaires sur des projets européens. L'objectif est qu'ils trouvent des informations sur les missions de l'IST Inra ses projets, ses champs d'actions,... Dans cette perspective il y a une volonté de mettre en avant Odile Hologne, directrice déléguée à l'IST Inra, interlocutrice sur les projets internationaux. C'est dans cette perspective qu'est proposée la rubrique le libre-accès à l'INRA. Une traduction de certaines pages du site est à venir pour être en phase avec ce public cible.

### Support et Informations Techniques

L'INRA propose son propre outil pour créer un site web : *eZ Publish* qui est un CMS, cependant cet outil présente une structure figée qui ne convient pas, c'est pourquoi pour développer ce site le choix s'est porté sur *WordPress*. Un outil déjà utilisé par E. Marchoux sur d'autres projets qui était donc déjà maîtrisé. *WordPress* est donc d'avantage adapté aux objectifs visés, il permet notamment d'utiliser des options destinées aux sites de e-commerce (voir paragraphe précédent). *WordPress* présente l'avantage d'être libre, gratuit et *open source*, c'est le CMS le plus utilisé. La fonction IST à l'Inra dispose d'une plateforme *WordPress* gérée par des documentalistes, avec laquelle les concepteurs du site travaillent.

Même si je n'ai pas eu accès au BackOffice, *WordPress* est un outil familier pour moi j'ai eu l'occasion de travailler avec ce CMS, en cours mais aussi à l'occasion d'un précédent stage.

## 2) Méthodes et Contraintes

Lors de la présentation du site aux autres animateurs de pôles, ces derniers ont regretté qu'ils n'y aient pas de retours des scientifiques. L'idée de départ était donc de trouver une manière de réaliser des entretiens auprès des scientifiques pour avoir leurs avis sur le site.

### Méthodes

Comme expliqué précédemment il a été décidé que j'effectuerai l'analyse du site ainsi que les retours utilisateurs en m'inspirant des méthodes d'UX Design. Je me suis appuyée sur les conseils présents dans le livre : *Utile, utilisable, désirable: redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs* publié par les Presses de l'ENSSIB. Bien que ce livre soit destiné aux professionnels des bibliothèques j'ai pu adapter les démarches destinées aux interfaces web. Par ailleurs j'ai tenté de mettre en perspective ces méthodes avec les réalisations et avec les témoignages de

professionnels que j'ai pu collecter. Une partie du travail qui suit est consacré à la démarche centrée utilisateurs, une autre partie à l'application de cette démarche au site IST, ainsi qu'à des propositions d'évaluations.

### Contraintes et échantillons d'utilisateurs

Il n'est pas réalisable d'interviewer un très grand nombre de scientifique ni de leur demander beaucoup de temps, la contrainte est donc de réaliser des entretiens d'un quart d'heure maximum.

Au-delà de ces contraintes temporelles il est utile de voir quel échantillon d'utilisateur il faut exploiter pour avoir des résultats pertinents. Pour ce qui est des méthodes d'UX les échantillons varient en fonction de l'avancement du projet et/ou de la méthode utilisée.

L'objectif des tests que je m'appête à préconiser est de tester une interface déjà bien au point. Il ne s'agit donc pas de mener une enquête de grande ampleur avec un large panel d'utilisateurs. Grâce à la connaissance des documentalistes de leurs publics, les tests pourront cibler un nombre restreint de testeurs, en couplant des tests à distance et en présentiel. L'échantillon de testeurs préconisé sera indiqué dans le détail de chaque méthode d'analyse.

### 3) Identifier les profils utilisateurs : les *personas*

Il semble important de commencer par identifier les profils utilisateurs pour mieux comprendre leurs attentes, leurs besoins... avant d'identifier d'éventuels problèmes, et de trouver des solutions pour améliorer leurs expériences.

#### La méthode

À cette fin une méthode est préconisée : l'élaboration de *personas*. Le *persona* est un archétype d'utilisateur, un personnages fictif créé afin de représenter les utilisateurs visés par un produit. Le *persona* trouve toute son importance dans un travail centré sur l'utilisateur car il permet de se projeter dans la peau des utilisateurs et d'améliorer la vision de leurs besoins. Il m'a paru essentiel avant de commencer l'analyse du site de déterminer qui sont les utilisateurs cibles. Cette identification passe par la création de *personas*.

La méthode a été élaborée par Cooper en 1999, afin de confronter le concepteur d'une innovation à un utilisateur, avec une personnalité, des envies... L'objectif était de sortir le



concepteur de la vision d'un utilisateur flou et lointain que Cooper nomme *elastic user*<sup>7</sup> et de lui proposer un archétype d'utilisateur avec une personnalité, des caractéristiques qui font de lui un personnage « quasi-réel » ainsi il peut lui confronter son innovation tout au long du processus de création.

Les *personas* présentent un autre avantage non négligeable : ce sont d'intéressants supports de communication, élaborés de manière visuelle et didactique. Ils permettent de communiquer et de collaborer avec tous les acteurs d'un projet sur un même support. De plus ils ne sont pas un outil figé, et sont destinés à évoluer au cours du projet. À la manière de l'interface sur laquelle je travaille, un *persona* est avant tout un dispositif de médiation qui ne se contente pas de fournir un modèle d'utilisateur mais peut aussi être une base de travail pour une équipe.

L'élaboration nécessite de mobiliser de nombreux mécanismes psychologiques : en premier lieu l'empathie, il faut se mettre à la place de l'utilisateur. Mais aussi ce qu'on désigne comme la théorie de l'esprit, c'est-à-dire pouvoir anticiper, prévoir les comportements. Elle nécessite aussi d'utiliser des stéréotypes pour faire ressortir les éléments les plus représentatifs sur une catégorie d'utilisateur.

## L'élaboration

Avant de commencer ce travail d'élaboration de *personas*. Il me faut décider combien de *persona* élaborer. Schmidt et Etches préconisent de créer entre 3 et 5 *personas*, selon les différents « segments » de publics.

Grâce à des études sur les pratiques documentaires des scientifiques je tente de réaliser des *personas* représentatifs des membres de la communauté scientifique de l'INRA qui sont les cibles du site IST. Je m'appuie entre autre sur une enquête réalisée à l'Inra en 2015- 2016 sur les pratiques et les besoins en services IST pour le département SAE2<sup>8</sup>, une trame d'entretien réalisée auprès d'un chercheur sur ses pratiques documentaires, mais aussi sur des enquêtes réalisées en BU.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> BORNET, Corinne et BRANGIER, Eric. La méthode des *personas* : principes, intérêts et limites. *Bulletin de psychologie*, mai 2013, Vol. n° 524, n° 2, pp. 115-134.

<sup>8</sup> COPPOLINO, A COTTEREAU, A FALIZE, C et PEREZ, I. *Enquête IST-SAE2-Synthèse des résultats*. Paris : IST Inra, 2016

<sup>9</sup> MICHEL, Brigitte et CHEKIB, Vincent. *Les pratiques de recherche documentaire, de publication et de diffusion scientifique des productions de la recherche à l'Université Paris-Sud: questionnaire à destination des chercheurs, enseignants-chercheurs et doctorants* [en ligne]. Rapport de recherche. Université Paris 11. 2015. Disponible à l'adresse : [Consulté le 3 mai 2018].

Je commence par m'intéresser aux caractéristiques des publics. Comme j'ai pu le noter précédemment, ce site cible deux publics : la communauté scientifique de l'Inra, principalement, mais aussi au-delà dans un contexte d'ouverture, des publics qui souhaiteraient se renseigner sur ce qu'est l'IST à l'Inra.

## 6 *personas* créées

Le public scientifique est un public avec des besoins spécifiques, au premier rang desquels pouvoir avoir accès à une information fiable, validée qui lui sera utile dans ses recherches. Il recherche en priorité sur des supports numériques pour l'autonomie et la flexibilité qu'ils fournissent. Les scientifiques privilégient la recherche sur Internet notamment *via Google Scholar*. Ils sollicitent les réservoirs institutionnels type *ProdInra* ou encore *HAL*, et les bases de données spécifiques comme *Web of Science*, qu'ils préfèrent aux catalogues de bibliothèques. Ils effectuent leurs recherches par mots-clefs et noms d'auteurs. Les scientifiques se réfèrent aussi beaucoup à des bibliographies. Afin de sélectionner l'information ils effectuent une lecture rapide "en diagonale" et une majeure partie des ressources dont ils ont besoin est en anglais.

Les activités de recherches des scientifiques sont intéressantes à double titre à la fois dans l'analyse de leurs demandes en produits et services documentaires mais aussi dans leurs comportements en tant que chercheurs d'information sur le site IST. Ils ont besoin au cours de leurs projets scientifiques de gérer leurs bibliographies. Ils peuvent aussi vouloir des outils pour gérer leurs veilles ou encore de conseils lorsqu'ils s'approprient à publier les résultats de leurs travaux de recherche.

Cette première phase m'a amené à réaliser cinq *personas* :

Trois de ces *personas* représentent des membres de la communauté scientifique, de différente tranche d'âge et à différents postes :

Alain, Directeur de recherche – 55 ans

Bénédicte, Ingénieure de Recherche - 37 ans

Claire, Doctorante – 25 ans

Et j'ai réalisé 2 *personas* qui représentent les deux cibles extérieures visées par le site :

Daniel, Cadre dirigeant à l'Université de Durham (UK) - 45 ans

Elodie, Documentaliste au CNRS – 33 ans

Après présentation de ces *personas*, la remarque a été faite que, concernant le public scientifique Inra, il manquait un profil celui d'un encadrant sur un projet scientifique.

Par ailleurs j'ai ensuite décidé d'ajouter des données liées à l'aisance technologique selon la génération des *personas* pour cela je me suis appuyée sur le Baromètre du Numérique 2017<sup>10</sup>.

Au final j'ai donc réalisé 6 *personas* [annexe 2] composés d'une courte biographie pour donner vie à l'utilisateur, quelques caractéristiques personnelles, les besoins documentaires et les grandes caractéristiques.

Réaliser les *personas* a été pour moi une étape essentielle de l'analyse du site. Avant même d'avoir ces *personas* qui seront utiles dans le reste du travail réalisé, cela permet de réfléchir à qui sont les utilisateurs et à commencer à imaginer des scénarios d'usage à la manière de ce qui a été fait à la BU du Saulcy à Metz.<sup>11</sup> C'est un outil et une base pour la réflexion.

Les *personas* peuvent être utilisé bien au-delà du travail sur l'analyse du site, ce sont des outils précieux pour n'importe quelle tâche de médiation afin ne pas oublier qui sont les destinataires d'un service que l'on est en train de réaliser. Ces *personas* sont conçus pour que d'autres professionnels puissent se les approprier, cela peut être un outil de débat et de discussion. Mais comme rappelé dans beaucoup de littérature professionnelle, les *personas* doivent rester des outils professionnels, en effet ces archétypes utilisateurs sont aussi là pour faire ressortir des stéréotypes et aucun usager aimerait être réduit à un stéréotype.

Durant cette première phase de travail je me suis appropriée les fondements du Design UX à travers de nombreuses lectures, et j'ai posé les bases de mon projet d'analyse. Cela a été aussi une période de réflexion et d'émulation autour du projet, notamment lors de la création de *personas*. Ce fut pour moi l'occasion de mieux cerner et définir les objectifs à atteindre et de faire ressortir des idées. Le projet que je vais mener ne sera donc pas une étude de grande ampleur comme c'est le cas pour la conception d'innovation mais je m'appuierai sur les méthodes de Design UX pour proposer des méthodes permettant une évaluation et des propositions d'améliorations. Mon idée ne sera pas de suivre à la lettre les protocoles UX mais de les adapter.

---

<sup>10</sup> CGE, ARCEP et AGENCE DU NUMÉRIQUE. *Baromètre du numérique 2017* [en ligne]. Paris : CRÉDOC, 2018. Disponible à l'adresse : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R337.pdf> [Consulté le 30 mai 2018].

<sup>11</sup> GRONIER, Guillaume. Méthodes de design UX et démarche qualité appliquées aux bibliothèques universitaires. *I2D – Information, données & documents*, 2017, Vol. n° 54, n° 1, pp. 46-47.

## C-Evaluer

Afin de pouvoir proposer des améliorations pour le site web, je décide d'évaluer, l'expérience de navigation d'un utilisateur pour identifier d'éventuels problèmes. Pour cela je mets en place des tests destinés à examiner différents éléments du site.

### 1) Test d'utilisabilité

Le premier test que je préconise aura pour but d'analyser l'expérience de navigation des scientifiques sur le site de l'IST. Il se concentrera sur les deux rubriques qui permettent d'accéder aux produits et services documentaires. L'objectif est de faire ressortir des problèmes rencontrés lors de la navigation et d'observer si l'information est facilement accessible. Le test permet aussi une analyse qualitative du site avec un retour de l'utilisateur sur l'expérience de navigation et l'intuitivité du site.

#### La méthode

Le test d'utilisabilité met en situation le futur utilisateur face à l'interface et lui propose un scénario d'usage. Cette méthode d'évaluation est ancienne et utilisée dans un grand nombre de domaines pour diagnostiquer un dispositif et l'améliorer. Elle peut être exploitée tout au long du processus de création d'une interface.

Le concept d'utilisabilité est au cœur de la démarche UX. Si les modes de passation ont évolué au cours du temps pour prendre en compte l'expérience utilisateur de manière plus globale, la méthode d'évaluation, elle, n'a pas changé. Il s'agit d'observer un individu réaliser une tâche en limitant au maximum les interférences.

Ce test s'appuie sur le fait que le comportement d'un utilisateur est imprévisible. Il est donc nécessaire de le confronter au système pour identifier d'éventuels problèmes qu'il y rencontrera. L'utilisation de cette méthode est fortement recommandée car elle permet de révéler « une grande partie des problèmes d'utilisation du système ».<sup>12</sup> En effet pour reprendre les termes d'Isabelle Gautheron lors du congrès de l'ADBU 2016 « Observer ce que font les

---

<sup>12</sup>LALLEMAND, Carine et GRONIER, Guillaume. *Méthodes de design UX, 30 Méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*. Paris : Eyrolles, 2016. 488 p. Design web ux. ISBN 978-2-212-14143-6

usagers est bien plus instructif que leur demander qu'elle est leur vision de la bibliothèque »<sup>13</sup>, il en va de même pour les interfaces.

Des tests d'utilisabilité ont notamment été menés à la Bibliothèque Universitaire d'Angers dans le but d'améliorer les services en ligne avec des résultats positifs permettant « à moindre coût d'obtenir des résultats tangibles et des évolutions rapides ». <sup>14</sup> L'organisation de ces tests a aussi été le prétexte d'échanges entre professionnels et utilisateurs ainsi qu'une remise en contexte des outils dans l'usage qu'en font les utilisateurs. Un retour d'expérience positif suivi d'améliorations et d'un test de vérification qui a montré les effets favorables des changements effectués.<sup>15</sup>

## L'élaboration

J'ai donc choisi de réaliser un test d'utilisabilité, afin d'observer les réactions des futurs utilisateurs face à notre interface. Le procédé consiste à voir s'ils parviennent à accéder facilement aux informations sur un produit ou un service documentaire grâce à ce site. La finalité est d'identifier d'éventuels problèmes rencontrés par les utilisateurs, et de valider la construction du site tel qu'elle est.

J'ai donc définis des scénarios d'usages. Pour ce faire je commence par m'appuyer sur le but du scénario c'est-à-dire ici le produit ou service documentaire que l'on veut faire atteindre à l'utilisateur. Ensuite en m'appuyant sur les conseils fournis par les manuels d'UX je rédige les scénarios, ils doivent correspondre à une phrase courte et simple qui s'adresse directement au testeur.

Afin de préparer ces tests j'élabore une grille d'évaluation/d'observation ainsi qu'un protocole de passation. [Annexe 3] Le protocole a pour but de guider l'expérimentateur au cours du test tandis que la grille permet de l'aider dans l'observation et la prise de notes. La construction d'une grille d'observation est importante car sous des abords faciles cette technique est très exigeante. Elle nécessite de rester concentré afin de noter toute les actions de l'utilisateur, ses réactions, ses paroles (si il entre dans le jeu de la verbalisation), ses comportements. L'expérimentateur doit aussi veiller à éviter les biais liés à ses interprétations : l'effet de halo,

---

<sup>13</sup> MULLER, Catherine. Concevoir l'expérience utilisateur en bibliothèque : pour quoi faire ? *DLIS* [en ligne]. 11 décembre 2016. [Consulté le 30 mai 2018].

Disponible à l'adresse : <https://dlis.hypotheses.org/872>

<sup>14</sup> Idem.

<sup>15</sup> DESGRANGES, Frédéric. Des tests d'utilisabilité pour mieux manager. *BUApro* [en ligne]. 19 octobre 2016. [Consulté le 30 mai 2018].  
Disponible à l'adresse :

l'observateur applique son impression dominante à l'ensemble des observations, l'effet de confirmation par lequel il ne notera que les observations qui confirment ses hypothèses, l'effet de la 1<sup>ère</sup> impression, l'effet de générosité ou encore l'effet de contraste. Prendre conscience de l'existence de tous ces biais est un premier pas pour améliorer sa technique d'observation.

Après le test s'il reste du temps, je trouve intéressant d'inviter l'utilisateur à revenir sur les tâches qu'il vient d'accomplir, sur les problèmes qu'il a pu rencontrer, sur ses impressions. Un petit débriefing peut venir compléter voir éclairer les observations, c'est le moment pour l'expérimentateur de poser les questions qu'il aurait aimé poser au cours du test.

L'ultime phase du test utilisateur est l'analyse des résultats obtenus, l'objectif de mon test est de vérifier l'organisation et l'accessibilité de l'offre de services. L'analyse portera sur le temps de réalisation d'une tâche, le nombre d'actions effectuées pour atteindre le produit ou service par rapport au nombre minimale d'action pour y accéder, les problèmes rencontrés, la verbalisation de l'utilisateur et à quel produit documentaire le scientifique est parvenu à l'issue du scénario et si celui-ci répond au besoin formulé. Ces résultats seront synthétisés dans un tableau.

Testeur	Scénario 1
Temps	5 min 41
Nombre d'actions	9 (6 pour accéder aux <i>éditeurs prédateurs</i> )
Problèmes rencontrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne connaît pas certains produits (PGD, DOI)</li> <li>- La page <i>Editeurs Prédateurs</i> inaccessible depuis la rubrique <i>Vos besoins, Nos réponses</i></li> </ul>
Points Positifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A utilisé les liens en haut de la page <i>Vos besoins, Nos réponses</i></li> </ul>
Réussite de la tâche	Réussite partielle, le testeur se serait arrêté aux <i>Editeurs Prédateurs</i> si la page avait fonctionné mais du coup s'est arrêté à PGD et DOI.
Remarques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N'a pas utilisé les menus, ni la barre de menu, ni le menu pour le catalogue</li> <li>- N'est pas allé sur la seconde page du catalogue</li> <li>- Le testeur a cliqué sur le lien qui commence par : Je veux publier ; bien que la suite ne corresponde pas à sa recherche.</li> </ul>
Verbalisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur <i>Editeurs Prédateurs</i> : « le terme fait peur »</li> <li>- « J'aurais sûrement cliqué sur <i>Vos besoins, nos réponses</i> en premier si ça avait été la première rubrique à gauche »</li> </ul>

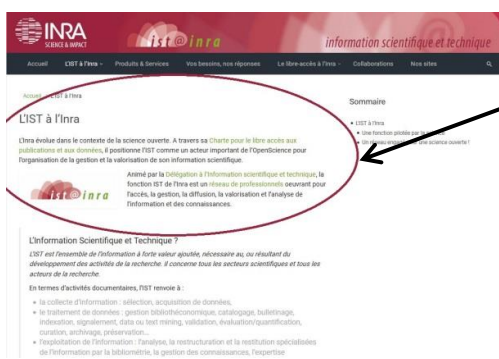
Figure 1 : Tableau synthèse des résultats du Beta Test

Afin de pouvoir vérifier si ce test fonctionne j'ai demandé à une collègue qui travaille au service communication de bien vouloir se prêter au jeu du test. L'idée était d'avoir une estimation du temps nécessaire pour le test même si ce n'est pas un testeur scientifique cela nous donne une appréciation, et permet de pouvoir tester la grille de prise de note et d'évaluation. (Voir tableau Beta Test : Figure 1)

## 2) Vérifier la rédaction web du site

La seconde phase de l'évaluation porte sur l'ensemble du site, je m'intéresse à la façon dont est rédigé le site. Ecrire pour le web nécessite de se conformer aux habitudes des internautes. Lorsqu'on recherche une information sur un site internet la lecture est avant tout rapide, l'internaute lit souvent en diagonale. Il faut donc lors de la rédaction s'adapter à ces éléments.

L'analyse va vérifier que les phrases sont courtes et directes, que le propos est clair, que la page est aérée. Je vérifie aussi que le ton n'est pas trop jargonnant et adapté aux usagers. Il est important que l'information principale soit placée tout en haut de la page. Pour cette analyse les *personas* sont utiles ils me permettent de me placer dans la peau de l'utilisateur en me replongeant dans les caractéristiques des utilisateurs.



L'information principale est en haut de la page.

### Des services en réponse aux besoins de la recherche

Dans un contexte de compétition internationale de la recherche autour de l'alimentation de l'environnement et de l'agriculture durable, certains des besoins de la communauté scientifique concernent directement la fonction IST :

- Piloter la stratégie scientifique : cartographier les acteurs et leurs domaines de compétences, réaliser une stratégie (stratégique, sociétale ...) pour anticiper les actions à mener ;
- Accéder plus efficacement à l'information pertinente ;
- Analyser et gérer une information numérique pléthorique, des données de recherche ou des données extuelles ;
- Améliorer la visibilité de nos résultats auprès de différentes cibles via les publications et les autres produits de la recherche ;
- Fournir de manière professionnelle des services innovants autour des produits de la recherche dans un environnement numérique en constante évolution.

L'information est présentée sous forme de liste pour faciliter la lecture.



Des titres clairs

Pas trop d'illustration pour ne pas perdre le lecteur.

Après la diffusion de sa Charte pour le libre accès aux publications et aux données, Inra publie son site web d'information Datapartage, pour accompagner la communauté scientifique dans la gestion des données de la recherche.

Datapartage présente l'ensemble de l'offre de services Inra autour de la gestion et du partage des données selon 4 rubriques : Gérer, Partager, Réutiliser et Technologies.

Des liens explicites.

Figure 2 : Captures d'écran du site IST Inra

Cette partie d'analyse n'a pas révélé de problème majeur nécessitant des changements.

### 3) Respect des conventions du design web

Il existe un certain nombre de conventions de design sur le web, même si ces conventions n'ont aucun caractère obligatoire, les internautes y sont habitués dans leur navigation, et certains points sont devenus des automatismes. C'est pourquoi il me semble important de respecter ces conventions, pour ne pas perdre l'utilisateur.

#### Principales caractéristiques vérifiées

- Le logo du site doit apparaître en haut à gauche et permettre le renvoi à la page d'accueil :  
Sur le site IST on a la présence de deux logos, celui de l'Inra et celui de l'IST, sachant que celui de l'Inra apparaît en premier. Dans un premier temps je me demande s'il est pertinent de faire apparaître le logo Inra en premier mais après recherche je me rends compte qu'il s'agit de respecter la charte graphique de l'IST.  
Il n'y a pas la possibilité de retour à la page d'accueil en cliquant sur un de ces logos, ce qui peut troubler l'internaute.
- Les liens sont indiqués avec une couleur différente.
- Présence d'un fil d'Ariane qui, tout en présentant l'architecture du site, permet à l'utilisateur de se repérer.
- Contact et informations pratiques, bien présents ici avec un plan et un formulaire de contact.
- Barre de recherche, qui permet à l'utilisateur d'effectuer une recherche sur le contenu du site. Les internautes sont habitués à la présence de cette barre souvent en haut, dans la barre de menu ainsi qu'à la retrouver sur toutes les pages. Cet élément est extrêmement peu visible sur le site de l'IST, matérialisé seulement avec une petite loupe sur laquelle il faut cliquer. Il est très difficile pour un utilisateur de l'identifier au premier coup d'œil. L'absence de mise en valeur de cette barre de recherche peut s'avérer problématique pour les internautes ayant l'habitude d'effectuer une recherche rapide par mots clefs.



## 4) Test des 5 secondes

Comme son nom l'indique il s'agit de confronter un utilisateur à une interface (ou une maquette très aboutie) durant 5 secondes et de recueillir ensuite ses impressions. L'objectif est d'évaluer la page d'accueil et son design.

### Méthode

Ce test se base sur la première impression d'un utilisateur sur une interface, de nombreuses études scientifiques ont montré que cette première impression joue un rôle majeur dans l'appréciation d'un système. L'impact de la première impression a d'abord été étudié en psychologie sociale (étude des interactions entre individus).<sup>16</sup>

Mais aujourd'hui la théorie de la première impression est aussi utilisée pour réfléchir sur les comportements vis-à-vis des interfaces. Lindgaard et Fernandes<sup>17</sup> affirment qu'une interface a 50 millisecondes pour faire bonne impression. Et ce laps de temps va ainsi conditionner l'expérience de l'utilisateur. En effet un visuel attrayant aux yeux de l'utilisateur va avoir tendance à lui faire occulter d'éventuels problèmes rencontrés durant le reste de la navigation. L'esthétique du site semble ainsi capter l'attention. On appelle cela l'effet de halo quand les éléments esthétiques passent au premier plan face aux autres éléments du site. Une étude menée par Tractinsky, Katz et Ikar<sup>18</sup> a montré qu'une interface proposant une esthétique agréable été jugée plus facile d'utilisation par les utilisateurs à l'inverse d'une interface jugée peu attrayante. De plus il faut noter l'importance du biais de confirmation, un phénomène cognitif qui caractérise la tendance d'un individu à confirmer sa première impression et à trouver exclusivement des preuves qui confirment son point de vue. En résumé dans le cadre d'une interface si la première impression sur le système est positive l'utilisateur aura plus tendance au cours de sa navigation à souligner et remarquer les points positifs en revanche si la première impression est négative la tendance s'inversera.

Autant d'éléments attestant du bien-fondé de ce test ainsi que de la nécessité de prendre au sérieux cette première impression. La mettre en œuvre dans une optique d'évaluation d'un

---

16 LALLEMAND, Carine et GRONIER, Guillaume. *Méthodes de design UX, 30 Méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*. Paris : Eyrolles, 2016. 488 p. Design web ux. ISBN 978-2-212-14143-6

17 LINDGAARD, Gitte FERNANDES, Gary et DUDECK, Cathy. Attention web designers: You have 50 milliseconds to make a good first impression! *Behaviour & Information Technology*, mars-avril 2006, Vol. n°25, n°2, pp. 115-126.

18 TRACTINSKY, N. KATZ, A. et IKAR, D. What is beautiful is usable. *Interacting with Computers* 2, 2000, no 13, pp. 127-145.

prototype déjà très aboutit afin d'identifier d'éventuels problèmes peut donc s'avérer intéressant.

## L'élaboration

En considérant ces éléments il me semble donc pertinent d'inclure ce test dans le travail d'analyse du site web IST. En suivant l'exemple fourni dans *Utile, utilisable, désirable* je décide donc d'appliquer cette méthode à la page d'accueil du site IST.

Il y a deux options pour réaliser le test : en présentiel (lors d'un entretien avec un utilisateur) ou à distance (à l'aide d'un logiciel en ligne). Réaliser le test en présentiel présente de nombreux avantages, c'est en effet plus aisé ainsi de recueillir les impressions des utilisateurs, on peut observer les émotions, les réactions. Mais réaliser ce test à distance permet de le diffuser à un plus grand nombre d'utilisateurs et ainsi augmenter le panel de testeurs. De plus cela nécessite moins de temps et moins de personnes mobilisées, et permettrait aussi une plus grande facilité de diffusion de l'enquête aux documentalistes des autres centres. Mais avec un test à distance il devient difficile de recueillir les données qualitatives abordées précédemment, et l'utilisateur peut être perdu seul et manquer l'affichage de 5 secondes.

Je réalise donc des protocoles pour les deux « formules » en ligne et en présentiel, afin qu'en fonction du temps disponible et de la mise en œuvre des entretiens on puisse s'appropriier l'une ou l'autre. [Voir annexes 4 et 5]

## Remarques sur l'élaboration des protocoles de passation pour le test de 5 secondes

Pour réaliser ces protocoles je m'inspire des outils mis à disposition sur son site par Carine Lallemand<sup>19</sup> spécialiste de l'UX et co-auteur de *Méthodes de design UX*, notamment un protocole déjà en forme que j'adapte à mon projet. En suivant les conseils formulés par les spécialistes j'essaye de formuler des questions ouvertes qui n'orientent pas trop l'utilisateur. Pour le test je m'appuie sur l'outil proposé par Usabilityhub.com<sup>20</sup>, ce site cité dans plusieurs documents consultés sur l'UX est souvent indiqué comme payant, cependant il propose un minimum de fonctionnalités gratuites, suffisantes je pense, pour ce que je souhaite réaliser : une enquête en ligne facilement diffusable, via un lien et permettant une vision claire des résultats. Cependant cette version gratuite ne permet pas de personnaliser le thème du

---

19 LALLEMAND, Carine. *UX Mind – User Experience Blog* [en ligne]. Mise à jour le 2 juin 2018. [Consulté le 22 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://uxmind.eu/>

20 USABILITYHUB PTY LTD et FIRTH-MCCOY, N. *UsabilityHub*. [en ligne]. Mise à jour en 2018. [Consulté le 22 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://usabilityhub.com/>

questionnaire pour ajouter le logo de l'INRA ou de l'IST ce qui peut poser un problème de crédibilité du test aux yeux des testeurs. Et surtout je ne peux modifier le message d'accueil pour expliquer d'avantage la démarche, ce qui peut être à mon sens problématique. Je choisis d'indiquer que la démarche sera expliquée au moment de la diffusion du lien de l'enquête par mail. Pour afficher la page d'accueil pendant 5 secondes en présentiel j'utilise un logiciel de diaporama, paramétré pour que la diapositive présentant la page d'accueil ne s'affiche que 5 secondes.

Cette partie destinée à l'évaluation permet donc d'identifier d'éventuels problèmes sur le site et de proposer des améliorations, sur différents domaines ciblés. Le test d'utilisabilité permet d'apprécier la qualité de navigation sur le site et la facilité d'accès aux produits et services documentaires. Afin d'identifier une majeure partie des problèmes grâce à ce test la littérature professionnelle préconise de l'utiliser sur un échantillon de 5 à 8 personnes. Il m'a paru tout aussi important de vérifier le design et la rédaction web. Des éléments qui s'ils ne sont pas respectés peuvent, je pense, fournir une expérience de navigation négative. Bien qu'on imagine l'importance de la page d'accueil il m'a paru important d'appuyer sur ce point en évaluant la première impression de l'utilisateur. Ce test fournissant des informations qualitatives fortement soumises à des biais je préconise de doubler les effectifs de l'échantillon d'utilisateur pour le test de 5 secondes.

## D- Améliorer : Tri de cartes

Avec cette méthode l'idée est de faire participer l'utilisateur aux propositions d'amélioration. Je décide de mettre en œuvre cette méthode pour la section *Vos besoins, Nos Réponses*, cette rubrique comme présenté précédemment propose une liste de besoins associés à des produits et services documentaires qui leurs correspondent. L'idée est de faciliter la recherche de l'usager. Cette liste de besoins a été élaborée intuitivement par les documentalistes elle n'est pas le fruit d'une enquête auprès des usagers. L'objectif est de vérifier si ces besoins correspondent réellement aux attentes des utilisateurs.

### La méthode

Le tri de cartes est une des méthodes incontournables dans la conception centrée utilisateur ainsi qu'en ergonomie. Il s'agit, en vue de l'organisation de l'information dans une interface d'extraire au moyen de cette activité la façon dont les utilisateurs organisent mentalement l'information. L'objectif est d'obtenir au final une interface organisée de la manière la plus intuitive possible pour l'utilisateur.

Cette activité repose sur des principes de psychologie cognitive, le cerveau humain organise de manière spontanée et inconsciente l'information pour réduire son temps de traitement. La méthode du tri de cartes a pour but d'explorer cette hiérarchie mentale.

Norman en 1991<sup>21</sup> a été un des premiers à utiliser cette technique pour répondre aux besoins des utilisateurs en matière d'organisation de l'information. Elle est devenue aujourd'hui, pour reprendre les termes de C.Lallemand et G.Gronier<sup>22</sup>, incontournable.

Cette méthode, parce que participative, place l'utilisateur au cœur de la conception d'une interface. De plus, contrairement à d'autres méthodes d'évaluation comme les questionnaires, le tri de cartes ne fait pas appel à la subjectivité de l'utilisateur. Mais s'intéresse à la « manifestation objective de processus cognitifs », ce qui accroît la crédibilité des résultats. Elle permet aux utilisateurs interrogés d'être actifs dans l'organisation de l'information et présente ainsi un caractère ludique pouvant favoriser leur implication.

---

21 NORMAN, Kent L. *The Psychology of Menu Selection: Designing Cognitive Control at the Human/Computer Interface*. Norwood : Ablex Publishing Corporation, 1991. 350p. ISBN 978-0893915537

22 LALLEMAND, Carine et GRONIER, Guillaume. *Méthodes de design UX, 30 Méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*. Paris : Eyrolles, 2016. 488 p. Design web ux. ISBN 978-2-212-14143-6

Les objectifs sont multiples : identifier la manière dont l'utilisateur catégorise l'information, les logiques de classement, observer les points communs et les différences entre les utilisateurs pour le cas échéant si différents groupes se séparent proposer différentes portes d'entrée pour l'information.

Pour atteindre ces objectifs bien que la méthode paraisse simple le processus varie en fonction des objectifs et de l'avancement du projet. Il y a en effet plusieurs types de tri de cartes : le tri de cartes ouvert, dans lequel on ne donne aucune contrainte à l'utilisateur, il peut créer les catégories qu'il souhaite. Cette méthode est plus adaptée si l'on part de zéro ou que l'on refond complètement l'architecture de l'information. Il y a aussi le tri de cartes fermé où l'on impose au testeur des catégories prédéfinies, utile si l'on ne veut pas modifier toute l'architecture dans un site préexistant. Et enfin la méthode du tri de cartes inversées qui peut s'apparenter à une méthode de validation, puisqu'il s'agit cette fois de présenter au testeur une architecture d'information déjà construite et de lui demander de retrouver un contenu. C'est le moyen de voir s'il se repère.

Ces tris de cartes peuvent être réalisés avec des cartes papiers ou au moyen de logiciels. Je pense que le tri de cartes papiers peut s'avérer plus ludique pour l'utilisateur amené à manipuler des choses concrètes. Il favorise aussi l'échange et peut participer à dégager des problèmes autres et engager une discussion avec l'utilisateur. Les cartes en papier ont aussi l'avantage de proposer une vue d'ensemble des produits et services proposés. Une vision globale qui n'est pas possible avec le logiciel en ligne.

Choisir d'utiliser un logiciel permet d'élargir son panel de testeurs, puisque le test peut être réalisé à distance et utiliser un logiciel facilitant l'opération de traitement des résultats qui peut s'avérer complexe. L'avantage d'utiliser ce procédé, c'est qu'ainsi l'exercice est très cadré, et peut être plus facilement diffusable sur tout le réseau Inra, utiliser un logiciel présente aussi un gain de temps pour l'analyse des résultats. Mais il est aussi important de prendre en compte les possibles difficultés de l'utilisateur pour comprendre la démarche. Et le temps qu'il peut y passer.

### **L'élaboration**

Il y a donc dans le but de réaliser cette méthode beaucoup de choix à effectuer.

La Bibliothèque de Science Po a revu la structure de l'information sur son site web et sur sa page d'accueil en 2016<sup>23</sup>. Afin de réaliser cette refonte les professionnels ont utilisé la méthode

---

<sup>23</sup> PAILLARÉ, Joris. La méthode du tri par cartes pour concevoir un site web. *I2D – Information, données & documents*, 2017, Vol. n°54, n° 1, pp. 62-64.

du tri de cartes papiers et en ont tiré des enseignements positifs pour leur nouveau projet, par exemple nommer les contenus de manière plus simple, identifier des contenus qui ne sont pas connus par le public et mieux connaître les attentes des utilisateurs.

Inspirée par ce retour d'expérience, j'ai dans un premier temps choisi d'élaborer un tri de cartes papier, cela me semblait la forme la plus intéressante dans le cadre envisagé, c'est-à-dire un entretien avec un membre de la communauté scientifique de l'INRA. Au cours de cette interview l'idée serait de lui proposer des cartes avec les produits et services proposés dans cette section et lui demander d'effectuer l'activité de tri. Après réflexion je supprime du test les produits qui correspondent aux formations, leur relation est trop évidente, et ils seront probablement classés ensemble dans la même rubrique.

Le tri de carte évolue de nouveau pour prendre en compte les produits qui seraient inconnus pour les scientifiques. Le tri de cartes devient hybride avec une catégorie, déjà prédéfinie : Inconnu. Ainsi j'ajoute un nouvel objectif à ce tri de cartes : identifier les produits et/ou services méconnus par les utilisateurs.

Pour élaborer les cartes je tiens compte des conseils relevés dans les différentes méthodologies que j'ai pu lire : faire en sorte que le contenu des cartes soit homogène ; et que les testeurs aient une bonne compréhension de l'intitulé. Les cartes peuvent comporter un titre mais aussi un petit descriptif si le titre n'est pas assez explicite. Je dois aussi penser à numéroter les cartes afin de faciliter le travail de relevé à la fin de l'activité, ainsi que proposer des cartes vierges pouvant être utilisées pour nommer les catégories et si besoin pour dupliquer des cartes.

Malgré cette préparation de tri de cartes papier, il me semblait aussi intéressant de tester le tri de cartes à l'aide d'un logiciel. J'ai découvert un logiciel en ligne appelé « Optimal Workshop »<sup>24</sup> il propose une version gratuite limitée à 30 cartes, les options payantes permettent de personnaliser l'apparence de l'activité, d'ajouter un logo par exemple... Cependant l'option gratuite me semble pour le moment fournir des options suffisantes parmi lesquels la possibilité d'ajouter des questions avant et après l'activité de tri. Il fournit aussi la possibilité d'ajouter aux cartes des images et des descriptions ce qui pourrait être intéressant, mais il faudrait voir si cela apporte réellement une plus-value. Pour ce qui est de la création de catégories le logiciel offre plusieurs possibilités selon les types de tri de cartes choisis.

---

24 OPTIMAL WORKSHOP. *Optimal Workshop*. [en ligne]. Mise à jour en 2018. [Consulté le 2 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.optimalworkshop.com/>

## Remarques sur l'élaboration des protocoles de passation pour le tri de cartes

Pour élaborer un protocole de passation pour le tri de cartes je me suis appuyée sur les conseils prodigués dans les retours d'expériences que j'ai pu consulter. Mais aussi et surtout sur la trame proposée dans *Méthodes de design UX*.<sup>25</sup> Le but étant d'expliquer la mise en place de l'activité, de guider la prise de notes, et d'anticiper d'éventuelles questions des testeurs, pour cela il semble nécessaire de se rappeler avant tout des objectifs visés par l'activité et d'adapter ses exigences en fonction.

Afin d'analyser les résultats une fois le test effectué je propose un classement par catégorie, présentant à la fois les catégories créées par les utilisateurs et la manière dont ils ont trié les cartes.

	Publier	Editeurs	Recherche
Bel-Inra	0%	0%	100%
NORIA	100%	0%	0%
Les Editeurs Prédateurs	50%	50%	0%

Figure 3 : Exemple de tableau d'analyse des résultats d'un tri de cartes

Cette ultime partie et cet ultime test rentre parfaitement dans la philosophie du Design UX, car l'idée est de rendre l'utilisateur acteur dans l'organisation du contenu de l'interface qui lui est dédiée pour qu'elle soit au plus près de ses besoins. De plus le tri de cartes remplit des objectifs multiples : à la fois sur l'amélioration de la rubrique : *Vos besoins, Nos réponses* mais aussi sur l'identification de produits ou services inconnus par les scientifiques.

---

<sup>25</sup>LALLEMAND, Carine et GRONIER, Guillaume. *Méthodes de design UX, 30 Méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*. Paris : Eyrolles, 2016. 488 p. Design web ux. ISBN 978-2-212-14143-6

## Mise en pratique

Après la théorie j'ai pu mettre en pratique deux tests en réel : le test d'utilisabilité et le test de 5 secondes à l'occasion d'un entretien avec un scientifique. Cette interview m'a permis de confronter pour la première fois le travail que j'ai mené à la réalité du terrain. Les discussions et l'observation m'ont permis de valider certains traits relevés lors de l'élaboration des *personas*. En effet cet utilisateur m'a confié utiliser beaucoup *Google* pour ses recherches et les sites permettant l'accès aux revues. J'ai découvert des caractéristiques que je n'avais pas notées auparavant par exemple une faible connaissance des noms donnés aux services de l'IST. Cependant toutes ces particularités relèvent d'un seul utilisateur. Afin de faire ressortir des caractéristiques solides il faudrait en tester plusieurs.

J'ai proposé dans un premier temps le test des 5 secondes. Lors de son retour l'utilisateur a fait état d'une page trop chargée et n'a retenu aucun nom de rubrique. Il a expliqué qu'il ne pouvait identifier l'objectif de la page. Une remarque intéressante a aussi été faite sur le test en lui-même. Pour faire passer le test j'ai utilisé un diaporama reprenant la charte graphique de l'IST avec un fond rouge. L'utilisateur a estimé que cette couleur était trop agressive et qu'elle influait sur sa compréhension de la page. Cet élément sera donc peut-être à modifier. J'ai ensuite réalisé un test d'utilisabilité avec le second scénario proposé. Ce test s'est révélé d'autant plus intéressant que le scientifique a parlé à haute voix et exprimé son ressenti. Le test a révélé un problème technique et une mauvaise compréhension par l'utilisateur de l'organisation de l'information. Des conclusions qui démontrent à la fois l'intérêt du test d'utilisabilité mais aussi celui de faire la méthode du tri de cartes pour réorganiser les produits et services. À l'issue du test le scientifique a souligné qu'il trouvait que c'était une bonne chose de demander leurs avis aux utilisateurs. Une remarque qui montre l'importance d'impliquer les utilisateurs dans les projets qui les concernent. C'est l'esprit du design centré utilisateur et un premier point positif pour les tests.



# III- Passage en classification Dewey : une démarche à destination des usagers

Penser le « travail » autour de l'utilisateur ne se limite pas aux interfaces web, mais s'applique à l'ensemble des services à destination des publics. La seconde mission réalisée au cours du stage consistait à passer une partie du fonds de la bibliothèque d'une classification thématique à une classification Dewey. En tout j'ai traité 140 ouvrages de phytopathologie et d'écophysiologie. Au cours de ce travail j'ai pu constater que chaque étape est avant tout pensée pour l'utilisateur.

## A-Pourquoi changer ?

La classification thématique était trop large ce qui rendait la recherche complexe. Une fois dans une thématique les ouvrages avaient été classés chronologiquement par ordre d'entrée dans le fonds. En utilisant la Dewey, c'est un moyen de rassembler les savoirs qui sont proches les uns des autres et ainsi de favoriser le travail de recherche documentaire. Ce nouveau classement s'inscrit dans une démarche voulant faciliter le travail de recherche documentaire des utilisateurs. La classification Dewey offre une indexation plus fine et plus pointue et des regroupements plus pertinents qu'une classification thématique trop large. Ainsi l'utilisateur peut trouver un ouvrage sans avoir de référence précise en tête. Ou alors s'il cherche un document précis, il peut avoir accès à proximité à des documents sur des sujets connexes. Ce nouveau classement participe aussi au désherbage des fonds et permet d'identifier des ouvrages égarés.

La classification bien que soumise à un certain nombre de règles demeure très libre et il est nécessaire d'opérer des choix. Là encore ces choix doivent être guidés par l'utilisateur. Il est par exemple nécessaire de réfléchir aux angles de recherche traités sur le site de Lusignan pour trouver par quelle entrée le scientifique va chercher cet ouvrage. En effet un même ouvrage peut traiter de plusieurs sujets et il est nécessaire de choisir celui qui sera plus adapté à la recherche des usagers.

Par ailleurs afin d'avoir une homogénéité dans les cotes je me suis appuyée sur celles déjà utilisées précédemment qui étaient rassemblées dans un fichier qui fait suite au travail de deux stagiaires précédents. Ce fichier constitue une sorte de Dewey locale propre au centre de

Lusignan. Elle participe à la personnalisation des services documentaires proposés en fonction des usagers. J'ai moi-même participé à enrichir ce fichier au fur et à mesure du traitement des documents.

## **B-Cataloguer, ranger, équiper : des formes multiples de médiation**

Une fois une cote attribuée à chaque document, j'ai dû changer l'indexation dans le catalogue en ligne de l'Inra : Bel-Inra. Ce catalogue en ligne s'appuie sur PMB, un Système Intégré de Gestion de Bibliothèques (SIGB). PMB est un logiciel libre qui comprend des modules destinés aux professionnels ainsi qu'une interface à destination du public : l'OPAC (Online Public Access Catalogue). Un portail destiné aux usagers qui souhaitent effectuer une recherche dans le catalogue de la bibliothèque. Le catalogue en ligne est un outil clef de la médiation numérique, il permet à l'utilisateur d'effectuer une recherche par lui-même, de trouver la référence, le lieu où le document se trouve, sans avoir besoin de se rendre au centre de documentation. Faire en sorte que les notices soient à jour fait donc partie de la médiation documentaire.

Lors de l'équipement des livres, là encore il faut penser à l'utilisateur. Il faut par exemple veiller à ce que les cotes soient toutes placées à la même hauteur pour qu'il y ait une plus grande homogénéité dans les rayons. C'est aussi nécessaire de concevoir les cotes de manière lisible pour l'utilisateur. L'objectif est de faciliter visuellement la recherche.

La dernière étape : le rangement des ouvrages, une démarche qui implique de se mettre à la place de l'utilisateur, et de réfléchir à des regroupements visuels des thématiques communes qui doivent parler à l'utilisateur. De plus en rangeant de cette manière on produit des zones de respiration, qui permettent de mieux se repérer dans l'espace. Dans le même esprit j'ai aussi veillé à ne pas faire de cotes trop longues, en suivant les conseils (pas plus de 6 chiffres après le point) afin de ne pas perdre l'utilisateur et de préférer l'efficacité.

Le passage d'une partie du fonds en classification Dewey et l'analyse du site IST me semblaient au départ assez éloignés. Pourtant au cours de la réalisation de ces missions je me suis aperçue qu'elles avaient une finalité commune : l'utilisateur. Je me suis rapidement rendue compte que chaque étape du passage du fonds en Dewey devait être pensée en fonction des besoins de l'utilisateur. Penser les projets centrés sur les usagers ne se limite donc pas aux interfaces numériques et au web. Cette réflexion est de plus en plus présente chez les professionnels de l'information-documentation. J'en veux pour preuve l'arrivée de ces thématiques dans la littérature professionnelle. Toutes ces démarches centrées utilisateurs s'inscrivent parfaitement dans les engagements du Référentiel Marianne pour un accueil de qualité des publics. La finalité est de produire un service documentaire personnalisé aux besoins des usagers.

# Conclusion

L'enjeu de l'Information Scientifique et Technique à l'Inra, est de favoriser une « science efficace ». Au cours de mon stage j'ai pu observer que remplir cette mission nécessite de toujours garder à l'esprit qui sont les destinataires des services documentaires produits. Chaque mission remplie par l'IST Inra a pour objectif d'aider, d'accompagner, de valoriser le travail du scientifique. À commencer par bien connaître ses publics, j'ai pu observer au cours de mon stage l'importance qu'accorde M.Marchoux au relationnel avec les scientifiques, quoi de mieux pour connaître les besoins des usagers que de les écouter. Faire en sorte qu'ils accèdent aux produits et services de l'IST Inra passe par la médiation documentaire qui peut prendre beaucoup de formes. Au cours de ce stage j'ai pu apprécier la variété des missions qu'implique le métier de documentaliste en Information Scientifique et Technique. Au-delà des compétences purement documentaires, savoir utiliser la Dewey, cataloguer un document... les tâches remplies nécessitent des compétences en communication, en relationnel mais aussi de l'aisance avec les outils informatiques. Cette diversité des tâches m'a plu et démontre le dynamisme et les perspectives que peuvent offrir la profession. Il y a aussi, je pense, un côté valorisant à apporter sa contribution au travail d'un chercheur. Travailler dans le domaine de l'Information Scientifique et Technique nécessite cependant une connaissance du milieu des sciences que je n'avais pas. Mais je pense que les recherches, la curiosité et l'intérêt pour ce domaine m'ont aidé à dépasser ces difficultés, et cela a rendu les missions d'autant plus intéressantes.

Au-delà de ces enseignements ce stage m'a conforté dans mon choix de formation il m'a encouragé aussi dans mon goût pour les tâches informatiques. Cela m'a aussi donné envie de découvrir d'autres domaines éloignés de mon champ d'expertise de départ car je pense que se confronter à un autre secteur est toujours très enrichissant.

# Bibliographie

## Monographies

LALLEMAND, Carine et GRONIER, Guillaume. *Méthodes de design UX, 30 Méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*. Paris : Eyrolles, 2016. 488 p. Design web ux. ISBN 978-2-212-14143-6

NORMAN, Kent L. *The Psychology of Menu Selection: Designing Cognitive Control at the Human/Computer Interface*. Norwood : Ablex Publishing Corporation, 1991. 350p. ISBN 978-0893915537

VOLLAND-NAIL, Patricia. *Stratégies de publication scientifique*. Versailles : Quae, 2013. 221 p. ISBN 978-2-7592-2003-8

## Articles

BORNET, Corinne et BRANGIER, Eric. La méthode des *personas* : principes, intérêts et limites. *Bulletin de psychologie*, mai 2013, Vol. n° 524, n° 2, pp. 115-134.

DESGRANGES, Frédéric. Des tests d'utilisabilité pour mieux manager. *BUApro* [en ligne]. 19 octobre 2016. [Consulté le 30 mai 2018].

Disponible à l'adresse : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2016/10/19/des-tests-dutilisabilite-pour-mieux-manager/>

GRONIER, Guillaume. Méthodes de design UX et démarche qualité appliquées aux bibliothèques universitaires. *I2D – Information, données & documents*, 2017, Vol. n° 54, n° 1, pp. 46-47.

LINDGAARD, Gitte FERNANDES, Gary et DUDECK, Cathy. Attention web designers: You have 50 milliseconds to make a good first impression! *Behaviour & Information Technology*, mars-avril 2006, Vol. n°25, n°2, pp. 115-126.

MULLER, Catherine. Concevoir l'expérience utilisateur en bibliothèque : pour quoi faire ? *DLIS* [en ligne]. 11 décembre 2016. [Consulté le 30 mai 2018].

Disponible à l'adresse : <https://dlis.hypotheses.org/872>

PAILLARÉ, Joris. La méthode du tri par cartes pour concevoir un site web. *I2D – Information, données & documents*, 2017, Vol. n°54, n° 1, pp. 62-64.

TRACTINSKY, N KATZ, A et IKAR, D. What is beautiful is usable. *Interacting with Computers* 2, 2000, n° 13, pp. 127-145.

### Sites Internet

IST INRA. *Observatoire des technologies de l'IST*. [en ligne]. Mise à jour le 27 mars 2018. [Consulté le 2 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://ist.blogs.inra.fr/technologies/a-propos/>

LALLEMAND, Carine. *UX Mind – User Experience Blog*. [en ligne]. Mise à jour le 2 juin 2018. [Consulté le 22 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://uxmind.eu/>

OPTIMAL WORKSHOP. *Optimal Workshop*. [en ligne]. Mise à jour en 2018. [Consulté le 2 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.optimalworkshop.com/>

USABILITYHUB PTY LTD et FIRTH-MCCOY, N. *UsabilityHub*. [en ligne]. Mise à jour en 2018. [Consulté le 22 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://usabilityhub.com/>

### Présentation

CATHALA, Marie-Hélène FALIZE, Caroline et FAURÉ, Marie-Colette. Un organisme de recherche s'approprié la veille stratégique. In : *Rencontres IST 2014 : L'IST en marche : enjeux pour les professionnels de l'IST*, 16 décembre 2014, Agropolis-Montpellier.

### Rapports

CGE, ARCEP et AGENCE DU NUMÉRIQUE. *Baromètre du numérique 2017* [en ligne]. Paris : CRÉDOC, 2018. Disponible à l'adresse : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R337.pdf> [Consulté le 30 mai 2018].

COPPOLINO, A COTTEREAU, A FALIZE, C et PEREZ, I. *Enquête IST-SAE2-Synthèse des résultats*. Paris : IST Inra, 2016

MICHEL, Brigitte et CHEKIB, Vincent. *Les pratiques de recherche documentaire, de publication et de diffusion scientifique des productions de la recherche à l'Université Paris-Sud : questionnaire à destination des chercheurs, enseignants-chercheurs et doctorants* [en ligne]. Rapport de recherche. Université Paris 11. 2015. Disponible à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01292693> [Consulté le 3 mai 2018].

# Annexes

## Annexe 1 : Bibliographie indicative commentée sur l'UX Design

- BEUDON, Nicolas. Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation. [Dossier]. *I2D – Information, données & documents*. 2017, Vol. n°54, n° 1, pp. 28-69.

La revue I2D dans son premier numéro de 2017 consacre un dossier très fourni au Design Thinking posant les bases de la notion mais aussi présentant les clefs et les outils pour débiter avec cette méthode. De nombreuses expériences de mises en place concrètes sont présentées permettant de mettre en perspective cette notion. Soulignons plusieurs articles particulièrement notable dans la réalisation de l'analyse du site IST : l'article de Nicolas Beudon, *Mener un projet avec le Design Thinking qui décrit toutes les phases d'un projet*, celui de Benjamin Caraco, *UX et ethnographie en bibliothèques : convergence et différences* particulièrement intéressant pour en apprendre plus sur l'analyse des besoins des usagers. On peut mettre en avant aussi deux retours d'expériences tout aussi intéressant dans notre perspective : *Méthodes de design UX et démarche qualité appliquées aux bibliothèques universitaires* de Guillaume Gronier et *La méthode du tri par cartes pour concevoir un site web* de Joris Paillaré.

- LALLEMAND, Carine et GRONIER, Guillaume. *Méthodes de design UX, 30 Méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*. Paris : Eyrolles, 2016. 488 p. Design web ux. ISBN 978-2-212-14143-6

Les auteurs de cet ouvrage présentent 30 méthodes pour la conception et l'évaluation d'interfaces centrées utilisateur. Ils proposent des fiches méthodologiques afin de s'approprier ces méthodes, et d'importantes références pour pouvoir approfondir les raisonnements et questionner les méthodes utilisées. C'est un outil précieux pour les professionnels qui souhaitent se lancer dans le Design UX.

- SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda. *Utile, utilisable, désirable: redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. Traduit par Nathalie Clot (dir.). Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB, 2016. La Numérique.


Cet ouvrage à destination des professionnels des bibliothèques qui veulent se lancer dans une démarche de designer UX, propose une première approche de la notion, mais aussi des méthodes très didactiques pour mener les projets, en fonction des différents services d'une bibliothèque. Le Chapitre 7 est dédié à la présence en ligne, et propose des méthodes d'évaluation des interfaces numériques. L'ouvrage détail les méthodes et techniques d'analyse des usages.

## Annexe 2 : Personnas



# ALAIN

**DIRECTEUR DE RECHERCHE - 55 ANS**



**BIO :**  
Spécialiste en microbiologie de l'alimentation, depuis 30 ans à l'INRA il connaît bien l'IST INRA et ses professionnels. Il est attaché à la qualité de l'accueil et satisfait de l'accompagnement documentaire. Cependant il n'a jamais fait de formations IST et il connaît peu l'offre de service. Il n'est jamais allé sur un des sites IST et ne connaît pas la rubrique IST de l'INRA. Il n'utilise pas les ressources de l'INRA avant de publier un article, car il connaît le panorama éditorial et la réputation des revues. Il a déjà publié dans des revues en libre accès mais s'estime encore peu au fait de l'open access.

"Je suis satisfait de l'accompagnement documentaire mais je ne connais pas l'offre de services de l'IST"


**BESOINS :**

- Services à forte valeur ajoutée/ Collaboration avec les professionnels IST
- Accès aux ressources en ligne
- Accompagnement documentaire

**CARACTÉRISTIQUES :**

- Amené à travailler sur des projets européens
- Importance accordée à son réseau et au relationnel
- Tendance à s'autoformer

**AISANCE TECHNOLOGIQUE**

 Usage du Smartphone ●

 Usage d'internet ●

 Connexion mobile ●

 Réseaux sociaux ●



# BÉNÉDICTE

**INGÉNIEURE D'ÉTUDE - 37 ANS**



**BIO :**  
Chercheuse en génétique végétale, à l'INRA depuis 10 ans elle connaît peu l'IST, il n'y a pas de professionnels dans son centre. Elle travaille actuellement sur un projet scientifique avec plusieurs chercheurs. Elle utilise un logiciel de gestion bibliographie et elle s'est auto-formée pour l'utilisation. Elle a eu recours, une fois aux questions-réponses en IST, et elle a été satisfaite. Cependant elle ne connaît pas les autres ressources disponibles en IST. Quand elle fait des recherches documentaires elle utilise principalement Google et Google Scholar, et consulte les revues via le portail de l'INRA. Elle apprécierait avoir l'aide d'un documentaliste car elle doit déposer sur Prodinra.

"L'absence de professionnels IST sur mon site freine ma connaissance des services proposés"

**BESOINS :**

- Besoins particuliers et ponctuels
- Accéder aux ressources
- Gérer et partager ses productions

**CARACTÉRISTIQUES :**

- Pas très à l'aise avec l'IST
- Méconnaissance des politiques de droits d'auteurs
- Habituee à la recherche avec moteurs de recherche

**AISANCE TECHNOLOGIQUE**

 Usage du smartphone ●

 Usage d'internet ●

 Connexion mobile ●

 Réseaux sociaux ●





# CLAIRE

DOCTORANTE - 25 ANS



"Quand j'ai besoin d'une information je cherche d'abord sur Google"

### BIO :

Elle prépare une thèse en génétique animale, à l'INRA depuis 2 ans. Elle connaît l'existence de l'IST mais pas son offre de service documentaire à l'IST. Elle consulte uniquement des ressources en ligne. Elle s'apprête à publier son premier article et se demande quelle revue choisir. Elle cherche principalement des informations via les moteurs de recherches; et sur les sites des revues. Elle est très intéressée par les questions d'open access, et se demande quelles sont les ressources dont disposent l'INRA sur ce sujet.

### BESOINS :

- Se former en IST
- Aide pour ses premières publications : accompagnement conseils.
- Accès aux ressources en ligne

### CARACTÉRISTIQUES :

- Très connectées
- Déjà formée à l'université sur des logiciels de veille et de gestion bibliographique.
- Habitude de recherche "à la Google" : mots clefs et intuitives

### AISANCE TECHNOLOGIQUE



Usage du smartphone



Usage d'internet



Connexion mobile



Réseaux sociaux



# DANIEL



CADRE DIRIGEANT - 45 ANS

### BIO :

Responsable à l'University de Durham depuis 15 ans. L'Université va faire partie du même projet européen que l'IST Inra et il doit s'informer sur ses futurs partenaires. Il cherche donc des informations via un moteur de recherche généraliste. Il aimerait trouver des informations sur ses homologues français qu'il doit rencontrer lors d'une prochaine réunion.

"Je voudrais savoir quels sont les projets portés par l'IST Inra."

### BESOINS :

- Activités réalisées par l'IST Inra.
- Nom de ses homologues français.
- Partenariats réalisés précédemment.

### CARACTÉRISTIQUES :

- Parle un peu français, mais apprécierait de trouver des informations en anglais.
- Connait les activités de l'Inra
- Connait le nom de la responsable IST Odile Hologne

### AISANCE TECHNOLOGIQUE



Usage du smartphone



Usage d'internet



Connexion mobile



Réseaux sociaux





# ÉLODIE

DOCUMENTALISTE - 33 ANS



BIO :

Documentaliste au CNRS, elle a déjà été amenée à travailler de manière indirecte avec des documentalistes de l'IST Inra. Dans le but d'améliorer l'accompagnement des scientifiques elle voudrait en savoir plus sur les produits et services proposés. Elle voudrait voir si elle peut utiliser certains de ces produits dans son propre travail. Elle serait peut être intéressée pour travailler à l'IST Inra.

"Je cherche des produits documentaires que je pourrais m'approprier"

## BESOINS :

- Savoir ce qui se fait à l'IST
- Connaître ce qu'elle peut s'approprier
- Outils mis à disposition librement par l'IST

## CARACTÉRISTIQUES :

- Bonne connaissance de l'IST Inra
- Peut-être intéressée pour travailler à l'INRA
- Technique de recherche professionnelle

### AISANCE TECHNOLOGIQUE



# FABIENNE

DIRECTRICE D'UNITÉ - 42 ANS



BIO :

Directrice d'unité à l'INRA depuis 14 ans. Elle travaille sur des projets scientifiques importants et a tout une équipe sous sa direction. Elle a peu de temps à consacrer à des recherches sur des outils documentaires ou à des formations. Quand elle a besoin d'un service documentaire elle prend rendez-vous avec le documentaliste de son centre. Elle a déjà eu l'occasion de faire appel à des services d'analyses bibliométriques.

Elle a surtout besoin d'outils pour faciliter le travail de ses équipes.

"J'attends de l'IST un appui dans mon rôle de directrice d'unité"

## BESOINS :

- Services d'évaluations.
- Analyse et veille
- Connaissance et relation avec les professionnels

## CARACTÉRISTIQUES :

- Peu de temps à consacrer à l'IST
- Amenée à conseiller et encadrer doctorants et chercheurs
- Confiance dans l'expertise des professionnels

### AISANCE TECHNOLOGIQUE



## Annexe 3 : Protocole : Test d'utilisabilité

Introduction :

**\*\*L'introduction est brève elle sert à mettre en contexte l'interlocuteur et à lui présenter le projet\*\***

« Dans le cadre de la création d'un nouveau site dédié à l'information scientifique et technique, nous souhaiterions avoir vos impressions sur ce site étant donné que vous êtes les premiers utilisateurs de ce services et que ce site est fait pour vous. Pour commencer si vous le voulez bien, nous voudrions observer la facilité d'utilisation de notre site face à différentes situations, trois en tout. Je vais vous les décrire, elles prennent la forme de tâche que vous aurez à réaliser. Durant votre navigation sur le site je vais observer vos réactions ainsi que celle du site, sachez que c'est le site qui est jugé et non pas vous. Par ailleurs au cours de votre navigation je vous invite à me faire part de toutes les remarques concernant le site que vous pourriez avoir. N'hésitez pas à penser à haute voix et à exprimer toute les remarques qui vous viennent sur le site au cour de votre navigation »

**\*\*Mettre en place la page d'accueil du site sur l'ordinateur du testeur, et se placer de sorte à pouvoir observer l'écran\*\***

Enoncez le scénario de manière claire de façon à ce que l'utilisateur comprenne bien de quoi il retourne ; n'hésitez pas à répéter si vous voyez que l'utilisateur n'a pas bien compris l'énoncé du test.

**\*\*Munissez-vous de votre grille d'évaluation\*\***

Vous pouvez débiter le test, laisser faire l'utilisateur jusqu'à ce qu'il soit complètement bloqué ou s'il commence à s'impatienter.

Scénario 1 :

« Un éditeur que vous ne connaissez pas souhaite publier un de vos articles, vous cherchez des informations, des conseils sur le site de l'IST. »

Passez au test suivant en répétant la même méthodologie.

Scénario 2 :

« Vous encadrez un doctorant qui a des difficultés dans son travail de veille et de recherche documentaire, vous cherchez des supports pour l'aider »

Scénario 3 :

« Vous montez un projet scientifique et vous cherchez des formations qui pourrait vous aider »

Remerciez le testeur pour son aide.

Lui demander s'il a des remarques des observations sur ce qu'il vient de faire ? Comment a-t-il trouvé le site ? A-t-il des observations ?

Remerciements

Exemple Tableau de Prise de Notes	Scénario n°
Prise de notes libre, observations, tout ce qui semble intéressant si l'utilisateur semble perdu par exemple.	
Temps de réalisation	
Succession des différents écrans parcourus	→ → → → →
Réussites et éléments de satisfaction	
Echecs, problèmes rencontrés (Description/observation)	
Commentaires formulés par les utilisateurs	
Questions à poser au testeur à la fin du scénario.	

## **Annexe 4 : Le test des 5 secondes : protocole en présentiel**

### **Qu'est-ce que le test des 5 secondes ?**

Le test des 5 secondes a comme son nom l'indique pour objectif de recueillir les impressions des utilisateurs sur une page web après leur avoir montré cette page durant 5 secondes.

### **Quel est l'objectif ?**

Dans le cadre de la réalisation du nouveau site web IST INRA nous souhaiterions évaluer ce site auprès de ses futurs utilisateurs : les scientifiques.

L'objectif de ce test, simple et rapide est d'évaluer l'attractivité, et la compréhensibilité de la page d'accueil du nouveau site et de recueillir la première impression des utilisateurs sur notre site.

### **Mise en place de l'entretien :**

On installe l'utilisateur devant l'écran.

Expliquer brièvement au testeur l'objectif de l'expérience « Dans le cadre de la création d'un nouveau site dédié à l'IST à l'INRA. Nous réalisons des tests pour s'assurer de l'attractivité de ce site auprès des utilisateurs. »

Rassurer l'utilisateur en lui expliquant que c'est le site qui est jugé et non pas lui.

Enfin lui expliquer que la page d'accueil du site va lui être présentée pour une durée de 5 secondes, sur l'écran et lui demander de l'observer attentivement.

Lancer le diaporama fournis paramétré de façon à ce que l'image de la page d'accueil ne reste affichée que 5 secondes.

On demande alors à l'utilisateur de répondre spontanément au questionnaire ci-dessous.

A l'issue du questionnaire on peut engager une conversation ouverte et demander à l'utilisateur s'il a des remarques des réflexions sur ce qu'il a vu.

# Questionnaire

- En un mot, comment jugez-vous l'esthétique de cette page ?
- De quoi vous souvenez-vous sur cette page ?

Si possible, merci de reproduire les éléments dont vous vous souvenez dans le cadre ci-dessous (ou sur feuille blanche)



- Selon vous, quelles sont les fonctionnalités auxquelles on peut accéder grâce à cette page ?

## **Annexe 5 : Le test des 5 secondes : protocole à distance**

### **Qu'est-ce que le test des 5 secondes ?**

Le test des 5 secondes a comme son nom l'indique pour objectif de recueillir les impressions des utilisateurs sur une page web après leur avoir montré cette page durant 5 secondes.

### **Quel est l'objectif ?**

Dans le cadre de la réalisation du nouveau site web IST INRA nous souhaiterions évaluer ce site auprès de ses futurs utilisateurs : les scientifiques.

L'objectif de ce test, simple et rapide est d'évaluer l'attractivité, et la compréhensibilité de cette page d'accueil et de recueillir la première impression des utilisateurs sur notre site.

### **Comment ?**

Le test est disponible en ligne sur le site UsabilityHub.com, il est possible d'apporter, si nécessaire, des modifications aux questionnaires avec les identifiants suivants :

Nom : IST ; Mot de Passe : IST INRA.

Pour diffuser l'enquête il suffit de partager le lien suivant :

<https://app.usabilityhub.com/tests/97d2d4b3ed5e/edit>

Au préalable lors de la diffusion de l'enquête veiller à expliquer l'objectif et rappeler que celle-ci dure moins de 2 minutes à effectuer, il peut se faire lors d'une pause par exemple.

N'oubliez pas de remercier par avance les participants.

## **Annexe 6: Le Tri de cartes : protocole**

### **Qu'est-ce que le tri de cartes ?**

C'est un test simple on présente au testeur des cartes en papiers, sur chacune d'elle est inscrite un des produits ou services documentaire de l'IST et on demande au testeur de les trier, de faire des regroupements et ensuite de nommer ces groupes.

### **Quel est l'objectif ?**

Dans le cadre de la réalisation du nouveau site web IST INRA nous souhaiterions évaluer ce site auprès de ses futurs utilisateurs : les scientifiques.

L'objectif de ce test est de faire directement participer les utilisateurs à la refonte du menu de la rubrique « Produits et Services » pour proposer un menu plus intuitif pour l'utilisateur, en observant les associations effectuées par les utilisateurs.

### **Mise en place de l'activité :**

Utilisez-le document avec les cartes, imprimez-les sur un papier assez épais pour que les cartes soient plus facile à manipuler.

Penser à prévoir des cartes vierges, pour nommer les catégories ou si l'utilisateur souhaite dédoubler une carte.

### **Accueil du participant et explication des consignes :**

Il n'est pas forcément nécessaire de divulguer l'objet d'étude, il est possible de rester vague sur la finalité de l'activité.

Cependant on peut rappeler que c'est dans le but de proposer un nouveau site à l'IST.

### **Consigne :**

« Vous disposez de cartes, qui reprennent chacune des produits ou services documentaires proposés à l'IST. Regroupez-les en différentes catégories selon votre propre logique. Lorsque vous aurez trié toutes les cartes, nommez chacune des catégories que vous aurez créées, si vous ne comprenez pas le contenu d'une carte, il vous est possible de la classer dans une catégorie inconnue »

Pensez à inviter l'utilisateur à réfléchir à voix haute tout au long de l'activité.



### **Questions fréquemment posées :**

- Est-il possible de classer une même carte dans plusieurs catégories ?

« Si c'est vraiment nécessaire c'est possible, vous disposez de cartes vierges qui peuvent vous servir à dupliquer ces cartes »

- Combien de catégories il faut faire ?

« Le testeur peut faire autant de catégories qu'il le souhaite »

### **Ce qu'il faut noter :**

- Les cartes qui posent problème (Qui sont gardées pour la fin sur lesquels le testeur hésite).
- Les premiers regroupements qui sont réalisés.
- Les catégories fusionnés ou divisés au cours de l'activité.

Vous pouvez prendre des photographies à différentes étapes du tri.

### **Débriefing :**

S'il reste du temps interrogez le testeur sur ses choix de regroupements :

Qu'elle a été la logique de tel ou tel classement ?

Qu'est-ce qui lui a posé le plus problème ?

**Remerciement pour la participation.**

- **Le Tri de Cartes en Ligne**

Vous pouvez aussi utiliser l'enquête en ligne en partageant ce lien avec les futurs testeurs, toute les étapes sont décrites au cours de l'enquête celui si sera complètement autonome.

<https://ne1r5k3o.optimalworkshop.com/optimalsort/23u231qw>

Pour apporter des modifications à l'enquête sur OptimalSort :

Name : IST

Password: IST-INRA

- **Exemple de cartes :**

Plan de gestion de données (PGD)	Veille stratégique - Conseil et appui à projets
Portail des ressources éditoriales électroniques	Analyses bibliométriques
<u>ProdInra</u>	Article 30 de la loi pour une République numérique
Publier dans une revue scientifique Inra	Attribution de DOI
Publier un ouvrage aux Editions <u>Quae</u>	<u>BeL-Inra</u>
Règles Inra d'écriture des affiliations	Demander un document ( <u>DeDoc</u> )
Notoriété des revues et indicateurs d'articles (NORIA)	Numérisation - Conseil et appui à projets