

TESTS UTILISATEURS DE SERVICES DE LA BU DE RENNES 2

Clara Cailly, Benoît Derrien, Camille Lelièvre - Master 2 EPFH

Objectif

L'objectif est d'évaluer l'expérience utilisateur pour 5 services du site de la BU de Rennes 2. L'étude a été menée auprès de la population exploitant le site de la BU, sur smartphone et PC. Sur la base d'une analyse de la navigation des utilisateurs rencontrés, des recommandations sont proposées pour faciliter l'utilisation de ces services.

Méthode

- **Population** : 13 étudiants et 6 lecteurs extérieurs
- **Matériel**: ordinateur ou smartphone; logiciel d'enregistrement
- **Procédure** :
 - Scénario d'utilisation des 5 services
 - Mesures des variables d'efficacité et d'efficacéité
 - Questionnaire d'utilisabilité (DEEP) et de satisfaction
 - Entretiens de clôture

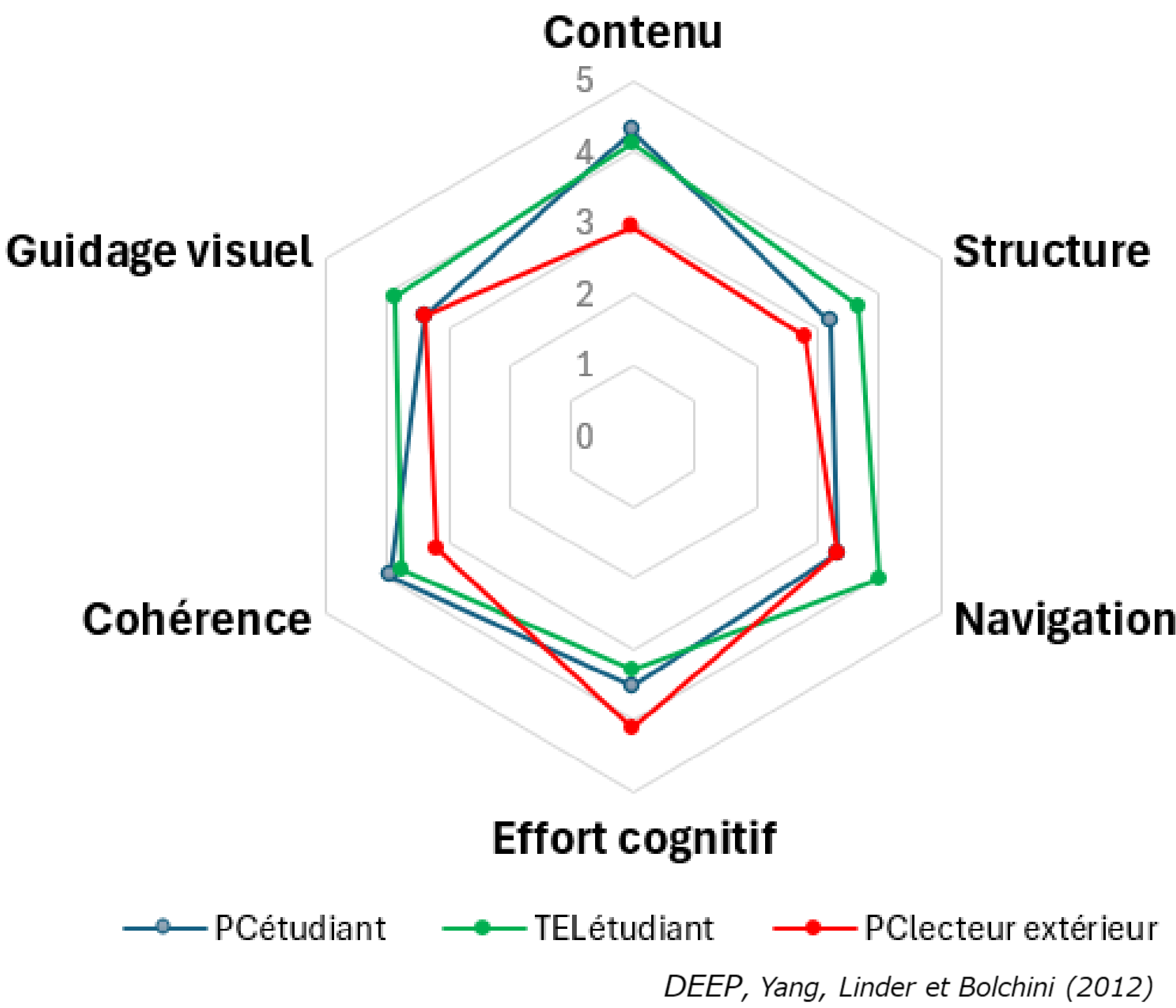
Services évalués

- 1- Accès au **prêt entre bibliothèque**
- 2- Accès à l'**inathèque**
- 3- Accès à l'**encyclopédie universalis**
- 4- Accès aux **cabines acoustiques**
- 5- **Réservation et annulation** d'un ouvrage

Résultats

	Efficacité (% réussite)	Efficience (erreurs et nbre clics par rapport expert)	Intention d'usage
Prêt entre BU	100%	Bonne	>50% (étudiants)
Encyclopédie Universalis	100%	Bonne, surtout sur smartphone	<50% (tout utilisateur)
Réservation document	100%	Perfectible	>50% (tout utilisateur)
Annulation	100% sur smartphone – 70% sur PC	Perfectible	>50% (tout utilisateur)
Inathèque	100% étudiants – 60% lecteurs extérieurs	A améliorer	>50% (tout utilisateur)
Cabines acoustiques	83% sur smartphone - 65% sur PC	A améliorer	>50% (étudiants)

Utilisabilité (DEEP)



- ➡ Difficultés plus importantes pour accéder à l'inathèque et aux cabines acoustiques.
- ➡ Les services à l'efficacité "perfectible" et "à améliorer" conservent une intention d'usage importante : **axe d'effort des recommandations**.

Guidage visuel, navigation et structure sont meilleurs sur smartphone. Des différences existent entre les étudiants et les lecteurs extérieurs sur PC.

Recommandations

	Sur smartphone	Sur PC
Navigation	- Accentuer la distinction entre la recherche de service et la recherche sur le catalogue - Remplacer les symboles « ▶ » par des puces de type point - Regrouper toutes les réservations de services dans le même onglet (cabines acoustiques, poste INA) - Rendre plus explicite et homogène les résultats de recherche de services	- Créer une barre de recherche de service et la distinguer de la recherche sur le catalogue
Guidage visuel	- Mettre en saillance l'icône de recherche de services - Mettre en saillance le fil d'Ariane (le placer plus haut) - Mettre en saillance le bouton d'accueil (le rendre visible de façon explicite)	- Instaurer un menu déroulant avec une table des matières au niveau du bandeau supérieur - Mettre en saillance la rubrique du site dans laquelle se trouve l'utilisateur
Effort cognitif	- Simplifier la procédure de réservation via des pop-ups tout en évitant les retours en arrière - Supprimer les actualités présentes sur chaque page, les placer uniquement sur la page d'accueil	
Structure	- Regrouper tous les liens utiles dans une même zone, sur chaque page	
Contenu	- Réduire la quantité d'informations présentes sur chaque page (utiliser des barres déroulantes)	