

Bilan SP+

Action Questions?Réponses !

Table des matières

Bilan.....	1
Introduction.....	1
Objectif.....	1
Méthodologie.....	2
Moyens matériels.....	2
Moyens humains.....	2
Temps engagé.....	2
Résultats.....	3
Communication/valorisation.....	3
Observations complémentaires.....	3
Annexe 1 : Scénario et grille SP+ action QR.....	4
Ce qu'on vise.....	4
Méthode du test.....	4
Déroulé du scénario.....	4
Annexe 2 : Proposition de flyer de communication (A4).....	7

Bilan

Introduction

Dans le cadre du dispositif SP+, la bibliothèque de l'Enssib a souhaité recueillir l'avis de ses publics afin d'améliorer un de ses services phares : le guichet de renseignement numérique Questions?Réponses !

Objectif

Constatant une multiplication de canaux utilisés pour poser une question, la bibliothèque a formulé l'objectif d'améliorer l'interface de dépôt de question. L'idée étant de faciliter l'accès du service aux usagers et, pour les professionnels en charge du service, de rationaliser sa gestion.

Méthodologie

Pour parvenir à ses objectifs, la bibliothèque a choisi de faire réaliser des tests utilisateurs. Elle a sollicité des personnes aux profils divers (professionnels, étudiants, autres), afin de couvrir l'éventail du spectre des usagers de Questions?Réponses !

Elle a construit un scénario et une grille d'observation (voir annexe 1), à destination des collègues placés en position d'observateurs des tests utilisateurs.

Les tests ont été réalisés sur une semaine, du 22 au 26 mai 2023.

Moyens matériels

Les tests ont nécessité une salle fermée, pour plus de tranquillité, et disposant d'un poste informatique. Pour un confort supérieur, la salle d'innovation pédagogique de la bibliothèque (carrel 5) a été retenue. Elle permet en effet de dupliquer l'écran du poste informatique sur un grand écran connecté (Speechi). Le travail du collègue observateur du test s'en trouvait facilité.

Moyens humains

L'action a été coordonnée par deux membres de l'équipe de la bibliothèque : Camille et Adrien, conseillés par la référente SP+, Aurélie. Ils ont reçu le soutien des collègues de la bibliothèque pour :

- organiser la campagne de recrutement : Jacqueline
- faire passer les tests utilisateurs : Aurélie, Laurent, Pauline, Sandrine, Béatrice
- analyser les résultats : Flore
- communiquer/valoriser l'action : Pauline

La Mission communication externe et interne de l'Enssib a été sollicitée pour mettre en valeur l'action.

Temps engagé

La mise en place de l'action (réflexion, cadrage, réalisation d'un plan d'action...), tout comme le temps d'analyse et de bilan ont été relativement légers, quelques heures pour chacun ont suffi.

La logistique en amont des tests s'est quant à elle révélée relativement lourde : tenue d'un tableau, nombreux échanges mails pour fixer les rdv, afin de faire coïncider les disponibilités des testeurs volontaires et des professionnels observateurs, vérification du matériel, réservation salle, information pratiques à transmettre aux collègues ...).

La réalisation des tests eux-mêmes s'est révélée relativement légère, grâce à la participation d'un grand nombre de collègues. La durée d'un test s'élevant à une dizaine de minutes, échanges avec le testeur compris. Il faut néanmoins intégrer à ce temps, la préparation de la salle, environ cinq minutes.

Résultats

Les modifications apportées à la page de dépôt semblent limiter les erreurs de canaux, c'est-à-dire le dépôt de question par l'alias de la bibliothèque. Il est encore tôt pour en mesurer l'impact réel. On peut toutefois d'ores et déjà se réjouir d'une interface plus claire et plus lisible.

Communication/valorisation

Afin de mettre en valeur l'action entreprise à la bibliothèque et de rendre compte aux usagers du service, la Mission communication externe et interne de l'Enssib a été sollicitée. Dans ce cadre, un visuel papier de format A4 a notamment été proposé (annexe 2).

Observations complémentaires

La coordination du projet à deux s'est révélé un facilitateur. Mener ce projet seul aurait représenté un surcoût important en terme d'investissement.

L'action a soulevé d'autres commentaires intéressants de la part des utilisateurs ayant effectué le test, notamment des remarques d'ergonomie plus générales concernant le site de l'Enssib, constituant autant de nouvelles pistes à explorer.

Annexe 1 : Scénario et grille SP+ action QR

Ce qu'on vise

Est-ce que le bouton de dépôt de question est suffisamment visible ?

Méthode du test

- Durée envisagée par test : 10 min
- Nombre de participants : 10 (à passer de manière individuelle)
- Statut des participants : étudiants, lecteurs extérieurs, et personnels (utilisateurs et non utilisateurs)
- En présentiel
- Matériel : ordinateur connecté
- Lieu : carrel 5 (ex 18) : agréable, grand écran pour observer

Déroulé du scénario

1. Énoncé :

« Vous êtes sur le site de l'Enssib, vous souhaitez poser une question au service QR, qu'est-ce que vous faites ?

Objectif :

Arriver sur la page du service Q ?R !

Consigne :

Au bout d'une minute débloquer le participant, en lui demandant ce qui l'a bloqué.

Observation :

2. Énoncé :

« À partir de la page du service QR, où cliquez-vous pour déposer une question ?

Objectif :

Trouver le bouton de dépôt de question.

Consigne :

Au bout d'une minute débloquer le participant, en lui demandant ce qui l'a bloqué.

Observation :

3. Énoncé :

Quel retour avez-vous à nous faire sur l'accessibilité du service ? (Lisibilité de la page, informations manquantes, disposition de la page...)

Remarque :

4. Énoncé :

Pensez-vous que le bouton « poser une question » est bien placé ?

Remarque :

INFORMATIONS POUR ANALYSE :

Numéro du testeur :


Nom de l'observateur :

Date et heure du passage :

Annexe 2 : Proposition de flyer de communication (A4)

Questions? Réponses!

Tests utilisateurs



- Du 22 au 26 mai 2023 : organisation de sessions de tests.
 Dans le cadre du programme Service Public + et pour améliorer l'accès à son service Questions? Réponses!
- Nous avons sélectionné un panel de 8 testeurs, utilisateurs ou non de la plateforme, personnel ou non des bibliothèques, afin de recueillir des avis objectifs et variés.
- | RESULTATS DES TESTS | NOMBRE | PART (%) |
|---|--------|----------|
| Personnes participantes | 9 | 100 % |
| Personnes ayant trouvé bouton QR | 7 | 78 % |
| Personnes bloquées | 2 | 22 % |
| Personnes ayant trouvé que le bouton était bien placé | 2 | 22 % |
| Personnes souhaitant que le bouton change de place | 7 | 78 % |
- Nous avons constaté que la majorité des participants (78%) a relevé que le bouton de dépôt de questions pouvait être mieux situé et plus visible.
- Suivant vos avis, nous avons modifié l'ergonomie de la page du service

