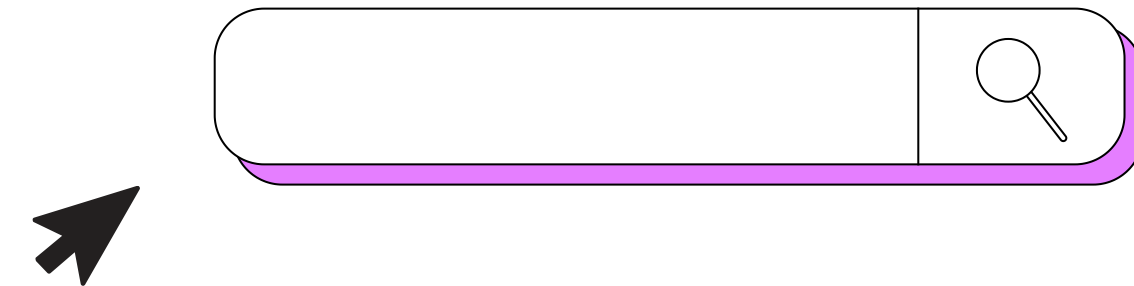


Adapter le site web de la BU à ses usagers

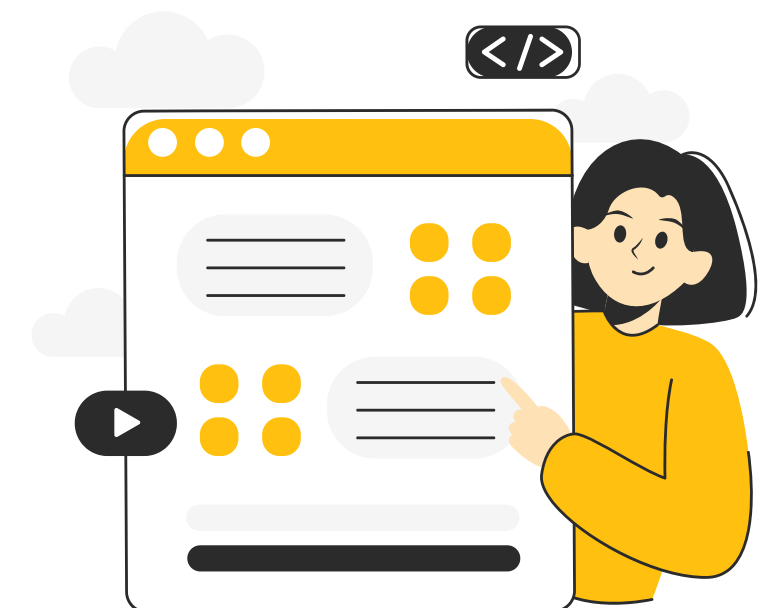
Tests UX - 1er semestre 2023-24

D'octobre à décembre 2023, plusieurs agents de la BU ont formé un groupe de travail dont l'objectif était de mener une enquête sur la compréhension des intitulés du site web de la BU par ses usagers.

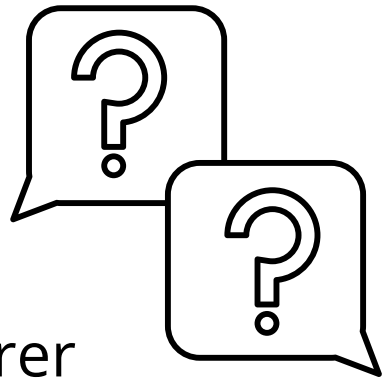
Le travail s'est fait en plusieurs temps :



- Sensibilisation à l'UX, réflexion et **définition de la méthodologie**
- Phase de test 1 : **tests d'utilisabilité** (de 15 à 30 minutes) avec des usagers. Les agents ont sollicité des étudiants moniteurs de la Maison des Langues, ainsi que des étudiants usagers de la BU. Les participants recevaient en échange un lot de goodies.
- **Analyse des résultats** et définition des zones à modifier. Réflexion sur les **propositions** possibles.
- Phase de test 2 : **entretiens flash** auprès d'usagers des BU sur leur compréhension des différentes propositions.
- **Analyse des résultats** et **définition d'actions correctrices**.
- **Mise en place** des actions par l'équipe du site web.



Questions utilisées pour le test d'utilisabilité



Un agent est avec l'utilisateur et lui pose les questions. L'utilisateur a pour consigne de faire ses recherches sur un poste informatique mis à sa disposition et de commenter ses actions, de verbaliser ses pensées. Il est possible d'enregistrer l'écran (Techsmith) ou de prendre des notes.

1. Vous êtes sur le site de CY et vous souhaitez vous rendre sur celui de la BU. Comment faites-vous ?
2. Vous souhaitez savoir si la BU St-Martin est ouverte à 8h30. Comment faites-vous ?
3. Vous souhaitez vous rendre à la BU de St-Germain-en-Laye. Vous êtes un étudiant de CY. Avez-vous le droit d'y aller ? Comment faites-vous ?
4. Vous avez une question à poser. Comment faites-vous ?
5. Vous souhaitez imprimer un document au format A3. Par où passez-vous pour obtenir le lien de la plateforme d'impression ? Quel est le tarif du format A3 ?
6. Vous avez emprunté des ouvrages à la bibliothèque. Vous souhaitez savoir à quelle date vous devez les rendre. Pour cela, vous devez accéder à votre compte-lecteur : comment faites-vous ?
7. Vous souhaitez emprunter à la BU des Cerclades/de Saint-Martin/de Neuville le livre "Toilettes publiques : essai sur les commodités urbaines", de Julien Damon. Comment faites-vous ?
8. Un de vos professeurs vous demande de regarder un documentaire disponible sur Arte Campus. Comment faites-vous ?
9. Pouvez-vous me présenter la partie centrale de la page d'accueil du site ?

Analyse des tests d'utilisabilité

5 entretiens longs (test d'utilisabilité) ont été menés. Une des difficultés à été de recruter des usagers. Une solution pourrait être de prévoir des tests moins longs et de réaliser l'enquête entière en mode "entretiens flash".

L'analyse des tests est la suivante :

- Les étudiants trouvent assez facilement les informations demandées (horaires, ...) même s'ils hésitent dans les rubriques en haut de page. Les sous-rubriques les aident à se repérer.
- Ils méconnaissent nos services (tchat, Libguides, réservations).
- Ils ont tendance à demander directement à l'accueil lorsqu'ils ont une question.
- Certains consultent uniquement la page de leur BU. Dans tous les cas, ils semblent peu faire la différence entre les différents sites (CY, Maison des langues, BU) et ne se repèrent pas ou peu dans l'architecture globale.
- L'accès au compte-lecteur et aux fonctionnalités d'HIP est un obstacle majeur.
- Les étudiants utilisent peu le site ; ils passent surtout par Google pour consulter les horaires.

Des changements à mettre en place sont identifiés :

- Faire attention au bas de page, structurer les informations et mettre les informations importantes.
- Rendre plus visible la possibilité de « Réserver une salle ».
- Activer le pop-up du chat plus rapidement.

Des interrogations demeurent :

- Le lien « Outil de découverte » est-il utile ?
- Les différentes loupes sont-elles utiles ? Existe-t-il un besoin d'avoir une barre de recherche pour chercher sur l'ensemble du site.
- Le lien « Documents » en bas de page est-il utile ?
- Comment mieux mettre en valeur les actualités ?



Actions mises en place suite aux entretiens flash

Au niveau de la page d'accueil :

- Modification de certains intitulés de la page d'accueil pour faciliter la recherche (par exemple : "Libguides" devient ". "Outil de recherche" enlevé.
- Image raccourcie pour permettre une meilleure visibilité des informations situées en-dessous (état des services, actualités, ...).
- Ajout de liens rapides dès la page d'accueil, identifiés par des pictogrammes.
- Fenêtre pop up du tchat revue : délai d'affichage raccourci, taille de la fenêtre quand la pop up s'ouvre modifiée, couleurs du tchat harmonisées avec la charte graphique (en bleu).
- Ajout de la « carte Actualités » sur la page d'accueil : 3 à 5 vignettes d'actualités facilement paramétrables à la place d'un texte de présentation de la BU. Les actualités sont également désormais présentes sur les pages des BU correspondantes.
- Ajout d'une rubrique "Etat des services" pour plus de fiabilité et de lisibilité de l'information en cas de dysfonctionnements (bases de données, imprimantes, ...).

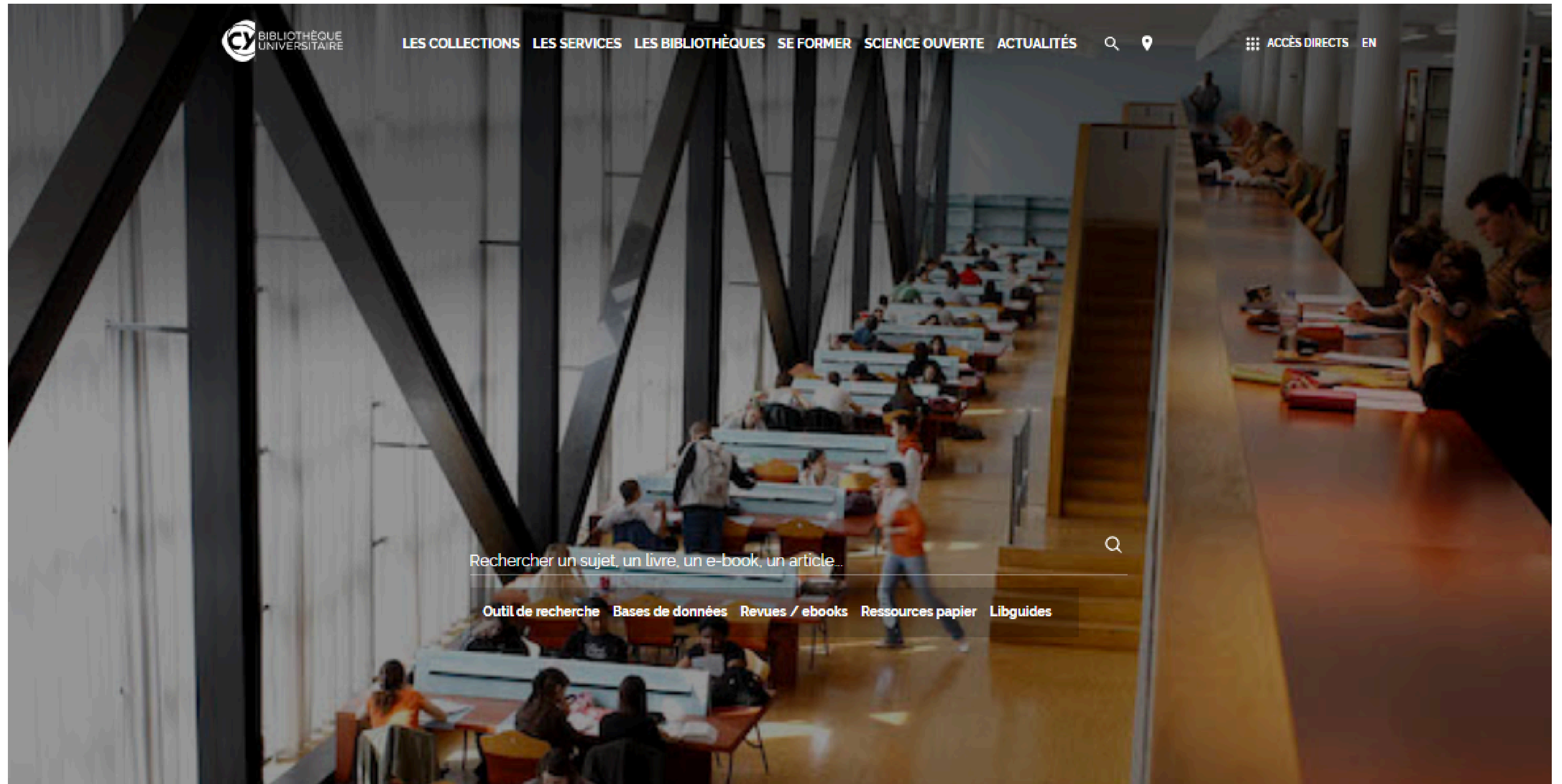
Ailleurs sur le site :

- Pages déplacées, scindées ou liens dupliqués dans les menus pour valoriser des services :
 1. Page "Recrutement" ajoutée dans la rubrique Les bibliothèques (auparavant n'était que dans le pied de page du site) ;
 2. Page et rubrique "Travailler sur place" scindée en deux pages et deux rubriques correspondantes : "Réserver une salle" / "Ordinateurs sur place".
 3. La page Réserver une salle se trouve désormais à la fois dans "Les services" et dans "Les bibliothèques" car les étudiants des ateliers avaient tendance à hésiter entre les deux rubriques.

D'autres actions d'amélioration sont à prévoir :

- Travailler les tutoriels d'autoformation qui ne sont pas forcément à jour.
- Travailler sur la page "Ressources numériques".
- Travailler sur l'outil de recherche et les intitulés utilisés.

Site web avant / Page d'accueil



Site web avant Page d'accueil

LA BIBLIOTHÈQUE

La bibliothèque universitaire est un atout indispensable à votre réussite. Elle met à votre disposition des collections (livres, revues, ressources numériques accessibles sur place et à distance) ainsi que des postes informatiques et des espaces de travail.



Les collections

Les bibliothèques universitaires sont présentes sur tous les sites de CY Cergy Paris Université et couvrent l'ensemble des champs disciplinaires de l'université.

- Domaines pluridisciplinaires : [BU des Cerclades](#)
- Droit, économie et gestion : [BU des Chênes](#) ; [BU de Saint-Martin](#) pour la Licence 1
- Sciences et techniques : [BU de Neuville](#) et de [Saint-Martin](#)
- Sciences de l'éducation : [BU d'Antony](#), [Hirsch](#), [Gennevilliers](#) et [Saint-Germain-en-Laye](#)
- IEP : [BU de Saint-Germain-en-Laye](#)
- IUT : [BU d'Argenteuil](#) et de [Sarcelles](#)

Agenda [Tout l'agenda](#)



Recrutement de moniteurs-étudiants (H/F)
📍 BU de Gennevilliers



Recrutement de moniteurs-étudiants (H/F)
📍 BU de Sarcelles



Recrutement de moniteurs-étudiants (H/F)
📍 BU des Cerclades





Recrutement de moniteurs-étudiants (H/F)
📍 BU des Chênes



Horaires réduits et fermetures pendant les vacances d'été



SUIVEZ-NOUS  

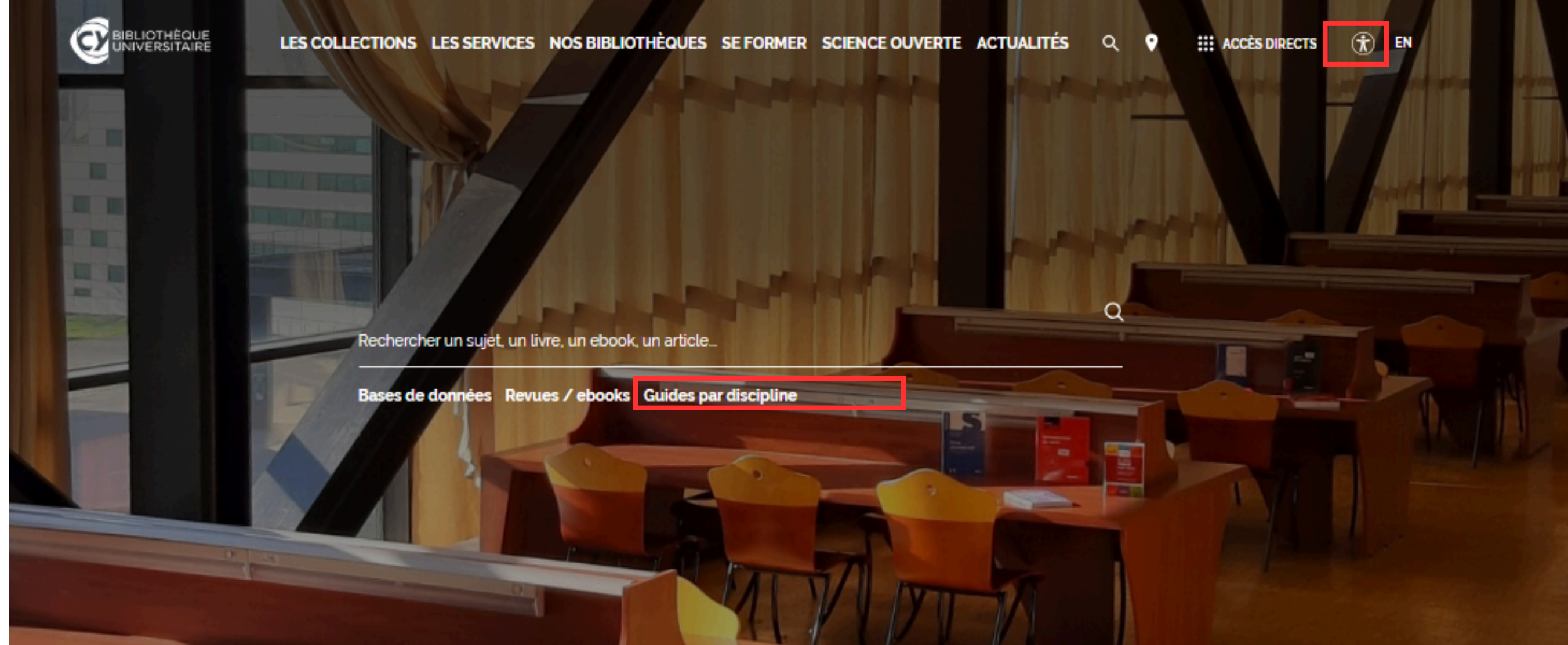
[Horaires](#)
[Contacter la BU](#)
[Recrutement](#)

[Mon compte BU](#)
[Mentions légales](#)
[Documents](#)



Site web après *Page d'accueil*

Les nouveautés et changements sont encadrés en rouge.



Les horaires
Nous contacter
Recrutement

Règlement intérieur

Mon compte lecteur

Mentions légales

Documents

Personnalisation des cookies

This section contains several service-related items. On the left, there are three icons with corresponding text: 'Réserver une salle' (with a table and chairs icon), 'Guides thématiques' (with an open book icon), and 'Foire aux questions' (with a question mark icon). Below these are three more items: 'Mon compte lecteur' (with a person icon), 'Appui à la recherche' (with a magnifying glass icon), and 'Nous contacter' (with an envelope icon). On the right, there is a section titled 'Etat des services' with a 'Voir plus' link. Below this title is a table with the following rows:

Copies et impressions	Information
Factiva	Inaccessible
Horaires et espaces	
Ressources numériques	1
Services	1

Actualités [Voir toutes les actualités](#)

Agenda

ETUDIANTS
Escape game : découvrez l'Histoire Urbaine à la Bibliothèque

