

Usages et utilisabilité d'un outil de découverte en contexte académique : évaluation de l'expérience utilisateur de Swisscovery UNIGE

**Travail de master réalisé par :
Marie MERMINOD**

**Sous la direction de :
Benoît EPRON, Professeur HES et Elise POINT, collaboratrice
scientifique HES**

Genève, le 15 août 2022

**Information documentaire
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

Remerciements

Je remercie mon directeur et ma directrice de mémoire, Benoît Epron et Elise Point, pour avoir fait confiance en mon projet et m'avoir laissé le développer avec beaucoup de liberté, tout en m'accompagnant de leurs conseils avisés.

Je remercie aussi Guilaine Baud-Vittoz, responsable du secteur Soutien aux études et à la recherche à la Bibliothèque de l'EPFL, qui a accepté d'être l'experte pour mon travail de master.

Mes remerciements vont également au Comité de direction de la DIS (Division de l'information scientifique de l'Université de Genève), qui a donné son accord pour que je réalise mon étude sur leur outil et leurs usager-ère-s ;

à Laure Mellifluo, coordinatrice Services au public et formation au CODIS, qui a été mon interlocutrice, m'a fourni son soutien et a répondu à mes questions au long de l'étude ;

à Stéphanie Haesen, qui a pris le temps de me donner une formation individuelle à l'utilisation de Swisscovery ;

ainsi que tout particulièrement à Eva Gozzelino, responsable du secteur Services aux publics à Uni Mail, qui m'a soutenue tout au long de ce projet avec beaucoup de gentillesse et d'enthousiasme.

Je remercie enfin les participantes et participants aux tests utilisateur, qui se sont pliés au jeu et ont répondu à mes questions avec beaucoup d'intérêt et de patience ;

ainsi que tous les proches, collègues du Master et collègues à Uni Mail qui d'une manière ou d'une autre, et parfois juste par leur simple présence, m'ont aidée à mener à bien ce projet.

Résumé

Swisscovery est un « outil de découverte » basé sur la solution Primo d'Ex Libris. Il permet à ses utilisateurs, principalement les membres des universités et hautes écoles suisses, d'effectuer des recherches dans les collections de 490 bibliothèques et d'accéder à une quantité de documents encore inégalée grâce à son réseau commun de prêt. De plus, le catalogue met à l'honneur les ressources numériques, avec l'intégration de nombreuses bases de données d'articles scientifiques et e-books, la facilité d'accès aux documents en plein-texte et la possibilité de restreindre ses recherches aux documents disponibles en ligne et en Open Access.

Ce travail de master étudie l'expérience qu'ont les utilisateurs de Swisscovery UNIGE, la plateforme gérée par la Bibliothèque de l'Université de Genève, un peu plus d'un an après son déploiement fin 2020. Plus spécifiquement, il s'est agi de comprendre comment les publics-cibles du catalogue se sont approprié l'outil, comment il s'insère dans leurs pratiques de recherche documentaire et quels soucis d'utilisabilité ils ont pu rencontrer dans leurs cheminements sur Swisscovery.

Pour ce faire, des méthodes à la fois qualitatives (tests utilisateurs, observations en bibliothèque) et quantitatives (analyse des données d'usage de Swisscovery UNIGE) ont été utilisées puis discutées. Les résultats révèlent un outil globalement fonctionnel et apprécié, mais aussi certains problèmes d'utilisabilité récurrents, d'ailleurs déjà rencontrés ailleurs dans la littérature sur l'évaluation de l'utilisabilité de Primo.

Ces résultats permettent de fournir une série de recommandations destinées à optimiser les paramétrages et l'accompagnement à l'utilisation de Swisscovery UNIGE. Notamment, ils ouvrent à une réflexion sur la fonction d'un « outil de découverte » axé sur le numérique et l'exploration, qui entre en tension avec celle d'un « catalogue de bibliothèque » encore utilisé par beaucoup pour accéder à des documents physiques.

Mots-clés : outil de découverte – catalogue – bibliothèque académique - Primo – expérience utilisateur – test utilisateur – analyse de données d'usage – observations en bibliothèque

Table des matières

Remerciements	i
Résumé	ii
Liste des figures.....	v
1. Introduction.....	1
2. Contexte et objectifs	2
2.1 Contexte et problématique de la recherche	2
2.2 Définitions	5
2.3 Objectifs.....	6
2.4 Questions de recherche	6
3. Méthodologie	7
3.1 Tests utilisateurs.....	7
3.2 Analyse des données d'usage	9
3.3 Observations en bibliothèque	10
4. Revue de littérature	12
4.1 Tests utilisateurs d'outils de découverte	12
4.2 Analyse de données d'usage	15
4.3 Observations en bibliothèque	16
5. Résultats	18
5.1 Tests utilisateurs.....	18
5.1.1 Composition des participants	18
5.1.2 Pratiques en matière de recherche documentaire	19
5.1.3 Aisance avec la recherche documentaire	22
5.1.4 Connaissance et utilisation de Swisscovery	24
5.1.5 Attentes vis-à-vis d'un catalogue de bibliothèque	26
5.1.6 Arriver sur Swisscovery	28
5.1.7 Utiliser Swisscovery	34
5.1.8 Impressions et suggestions des participants	51
5.1.9 Conclusion des tests utilisateurs	54
5.2 Analyse des données d'usage de Swisscovery UNIGE.....	58
5.2.1 Nombre d'utilisateurs	58
5.2.2 Types d'appareils utilisés	59
5.2.3 Types d'OS et d'explorateur	59
5.2.4 Localisation des sessions.....	59
5.2.5 Adoption de Swisscovery	59
5.2.6 Types de recherche	60
5.2.7 Actions sur la page de résultats	61
5.2.8 Filtres et tri des résultats	61

5.2.9	Vocabulaire contrôlé et suggestions de recherche	63
5.2.10	Actions sur les notices	64
5.2.11	Actions dans les comptes utilisateurs	64
5.2.12	Recherches populaires	65
5.2.13	Recherches sans résultats	66
5.2.14	Conclusion de l'analyse des données d'usage	66
5.3	Observations en bibliothèque	69
5.3.1	Besoins des usager-ère-s	69
5.3.2	Requêtes-types liées à Swisscovery	70
5.3.3	Conclusion des observations	72
6.	Recommandations	74
6.1	Concernant le paramétrage de Swisscovery UNIGE	74
6.1.1	Renforcer la fonction de « catalogue de bibliothèque » de Swisscovery	74
6.1.2	Simplifier et clarifier	75
6.2	Concernant l'accompagnement et la formation à l'utilisation du catalogue.....	77
6.2.1	Visibiliser Swisscovery UNIGE	77
6.2.2	Cibler les formations	78
7.	Conclusion	79
	Bibliographie	81
	Annexe 1 : Entretien pré-test utilisateur	86
	Annexe 2 : Grille du test utilisateur	88
	Annexe 3 : Entretien post-test utilisateur	91
	Annexe 4 : Résumé des résultats des tests utilisateurs.....	92

Liste des figures

Figure 1 : Activité des participants au moment du test.....	18
Figure 2 : Faculté de rattachement des participants	18
Figure 3 : Aisance des participants avec la recherche documentaire : autoévaluation sur une échelle de 1 à 5	22
Figure 4 : Parcours d'une participante pour accéder à Swisscovery depuis le site de la Bibliothèque	31
Figure 5 : Onglets de la page d'accueil de Swisscovery UNIGE	33
Figure 6 : Résultats de la recherche effectuée par une participante	35
Figure 7 : Suggestion de recherche « Aviez-vous l'intention de rechercher ? »	36
Figure 8 : Localisations affichées sur la notice	37
Figure 9 : Exemplaires qui apparaissent quand on clique sur une localisation.....	38
Figure 10 : Indication contenant la cote sur la notice	39
Figure 11 : Résultats de la recherche <i>margaret mead</i> et de l'application du filtre Auteur_e « Mead, Margaret » dans tout Swisscovery.....	39
Figure 12 : Résultats de la recherche <i>margaret mead</i> et de l'application du filtre Auteur_e « Mead, Margaret » dans Swisscovery UNIGE uniquement.....	40
Figure 13 : Premiers résultats de la recherche <i>politique suisse environnement</i> dans Swisscovery UNIGE	42
Figure 14 : Résultats d'une recherche avancée par Sujet et du tri par Date la plus récente	43
Figure 15 : Notice d'un article	49
Figure 16 : Filtres « Montrer seulement » en haut à gauche de la page des résultats .	50
Figure 17 : Nombre de sessions et nombre de recherches (dans la recherche simple et avancée) sur Swisscovery UNIGE.....	60
Figure 18 : Nombre de recherches lancées dans la recherche simple et.....	60
Figure 19 : Actions sur la page de résultats de Swisscovery UNIGE	61
Figure 20 : Utilisation des filtres (moyenne mensuelle entre février 2021 et avril 2022)	62
Figure 21 : « Controlled Vocabulary Display »	63
Figure 22 : Actions sur les notices.....	64
Figure 23 : Actions dans le compte utilisateur	65
Figure 24 : Interface de recherche du catalogue iDiscover (bibliothèques de l'Université de Cambridge)	74
Figure 25 : Liens (ancres) à gauche sur la notice	76
Figure 26 : Indication de localisation sur la notice	76
Figure 27 : Option de demande de document sur la notice.....	76

1. Introduction

Ce travail de Master porte sur l'expérience des utilisateurs et utilisatrices de Swisscovery UNIGE, le catalogue et outil de découverte permettant d'accéder aux collections physiques et numériques de la Bibliothèque de l'Université de Genève (BUNIGE) ainsi qu'aux collections et ressources des institutions partenaires du réseau Swiss Library Service Platform (SLSP).

Ce réseau de bibliothèques a été mis en place à la fin de l'année 2020 et unit aujourd'hui 490 bibliothèques universitaires et spécialisées dans toute la Suisse (SLSP 2022). A travers son catalogue Swisscovery, basé sur le logiciel Primo d'Ex-Libris, il est ainsi possible d'accéder directement aux collections et ressources, principalement scientifiques et académiques, d'une grande quantité de bibliothèques.

Swisscovery UNIGE est la plateforme gérée spécifiquement par la BUNIGE et permettant l'accès à ses collections¹. Elle vient ainsi remplacer l'ancien catalogue, RERO Explore. A un peu plus d'un an de sa mise en service, il semble opportun de se demander comment les utilisateurs-cibles de Swisscovery UNIGE, principalement des étudiant-e-s et membres du corps universitaire, se sont approprié l'outil, comment ils l'intègrent dans leurs parcours de recherche documentaire, et quelles expériences et impressions ils en ont.

Dans les premières parties de ce travail, je développe le contexte et la problématique de cette recherche ainsi que ses objectifs. Je présente ensuite la méthodologie mixte adoptée, mêlant trois récoltes de données à la fois qualitatives (tests utilisateurs, observations en bibliothèque) et quantitatives (analyse des données d'usage de Swisscovery UNIGE).

Dans la partie 4, j'effectue une revue de littérature synthétisant quelques résultats d'études portant sur l'expérience des usagers d'outils de découverte en contexte académique, notamment d'outils également basés sur Primo, afin de fonder ma réflexion et pouvoir par la suite discuter de mes propres données.

Dans la partie 5, je présente et discute les résultats de mes trois méthodes de récolte de données. Dans la partie suivante je propose quelques recommandations issues de ces observations et visant à optimiser certains paramétrages de Swisscovery UNIGE ainsi que l'accompagnement et la formation à l'utilisation du catalogue.

Finalement, je propose une petite discussion globale des résultats, notamment du point de vue méthodologique.

¹ swisscovery.unige.ch

2. Contexte et objectifs

2.1 Contexte et problématique de la recherche

Le 7 décembre 2020, Swisscovery, l'outil de découverte du nouveau réseau de bibliothèques suisses SLSP (Swiss Library Service Platform), est entré en service dans plus de 470 institutions (SLSP 2020). Ce nouveau système remplace ainsi les réseaux et outils précédents, dont le réseau régional RERO et son catalogue Explore pour beaucoup de bibliothèques romandes.

Le passage à SLSP concerne principalement les bibliothèques universitaires et des hautes écoles, et vise notamment à faciliter les échanges de documents entre les institutions au moyen de la mise en place d'une navette de PEB au niveau suisse, ce qui était moins aisé auparavant en raison de la fragmentation des réseaux. Un autre atout de SLSP est son outil de découverte, Swisscovery, basé sur la solution Primo VE d'Ex-Libris. Il permet d'explorer les collections des bibliothèques mais aussi de moissonner des références dans une quantité inégalée de bases de données (« plus de 3 milliards d'articles électroniques » (SLSP 2020)) ainsi que d'accéder aux documents en plein-texte, le tout au travers d'une seule et même interface de recherche.

De plus, Swisscovery est fractionné en plusieurs zones qui permettent, à partir de la même barre de recherche, de restreindre ou élargir le champ de la recherche :

1) la zone institutionnelle, qui est la plateforme gérée par une bibliothèque ou un groupe de bibliothèques (par exemple « Swisscovery UNIGE », qui permet de faire des recherches dans les collections de la BUNIGE et les bases de données auxquelles elle a accès) ;

et 2) la zone générale (« tout Swisscovery »), qui permet d'élargir ses recherches à toutes les bibliothèques partenaires de SLSP en Suisse.

Dans certains cas, il existe aussi l'option d'effectuer ses recherches dans une zone intermédiaire, qui comprend toutes les bibliothèques partenaires d'une région (par exemple « Swisscovery Genève »).

Lors de la transition vers SLSP/Swisscovery, je travaillais comme auxiliaire à la BUNIGE sur le site Uni Mail, effectuant des heures à l'accueil de la bibliothèque le soir et le week-end. Pendant plusieurs mois, il a donc fallu accompagner les usagers et les usagères pour réaliser leur inscription dans le nouveau réseau et leur permettre d'emprunter ou demander des ouvrages. Il a également fallu leur expliquer qu'Explore ne serait plus en fonction, et leur indiquer le nouveau catalogue, Swisscovery. Cela a été l'occasion d'observer, « en première ligne », comment Swisscovery était découvert puis adopté par les usagers de la bibliothèque. En parallèle, évidemment, il a aussi fallu que les employés de la Bibliothèque s'approprient les nouveaux services et les nouvelles conditions associées au réseau SLSP, ce pourquoi nous avons bénéficié de plusieurs demi-journées de formation.

Ces circonstances ont éveillé mon intérêt pour cet outil et la manière dont il était expérimenté par ses nouveaux utilisateurs, d'autant plus que je m'étais particulièrement intéressée, au cours du Master, à l'approche du « design UX » ou « conception centrée utilisateur » et ses applications en bibliothèque. L'idée est donc venue assez rapidement, pour mon travail de Master, de réaliser des tests utilisateurs de Swisscovery, plus particulièrement dans le cadre de l'Université de Genève.

Cette étude porte donc sur l'expérience des utilisateurs de Swisscovery UNIGE, la plateforme regroupant toutes les collections physiques et électroniques de la BUNIGE. Les utilisateurs s'entendent comme toute personne ayant à faire, occasionnellement ou régulièrement, des recherches de références dans les bases de données de Swisscovery UNIGE. Il s'agit donc principalement des étudiants et étudiantes, mais aussi du corps intermédiaire et professoral, des bibliothécaires et des différents types d'utilisateurs externes (étudiants d'autres écoles, *alumni*, grand public, etc.)

Ce sujet s'est révélé d'autant plus pertinent que j'ai appris que la BUNIGE était intéressée à avoir un retour sur l'adoption et l'utilisation de Swisscovery, mais n'avait pas encore réalisé de projet en ce sens, ni eu le temps d'analyser les statistiques d'usage du catalogue qu'elle a à sa disposition. Nichols et al. (2017) relèvent que les projets de déploiement d'un outil de découverte en bibliothèque académique, pour être couronnés de succès, nécessitent beaucoup d'investissement dans la maintenance de l'outil et les initiatives favorisant son adoption (par les utilisateurs mais aussi par les bibliothécaires). Par ce travail, j'ai donc souhaité contribuer à récolter et analyser des données qui seront utiles, je l'espère, pour piloter la diffusion et l'optimisation continue de Swisscovery UNIGE.

De manière plus générale, l'étude d'un catalogue en contexte académique est également intéressante parce qu'elle soulève des questions actuelles d'accès à l'information scientifique et de littératie informationnelle des étudiants. Notre projet de recherche, travail obligatoire des semestres 2 et 3 du Master, portait justement sur le comportement informationnel des étudiants (en HES cette fois-ci) (Pabianczyk-Bifrare, Kim, Merminod 2022). La thématique de la recherche dans le catalogue de la bibliothèque était déjà apparue. Les étudiants de Bachelor connaissaient et utilisaient peu Swisscovery, préférant trouver leurs ressources documentaires dans d'autres bases de données spécialisées ou directement sur Google. Cela mène, dans certaines disciplines, à des travaux académiques basés en grande partie sur des sources non-scientifiques et non-revues par les pairs (articles de blogs ou de médias, littérature grise, publications sur des réseaux sociaux...). J'ai donc voulu voir si la situation était similaire à l'Université, où les exigences en matière de scientificité des sources devraient être encore plus élevées que dans les Hautes écoles, à visées plus professionnalisantes.

Le rôle proactif des enseignants et des bibliothécaires est évidemment crucial pour former les étudiants à une recherche documentaire de qualité, mais l'utilisabilité des outils de recherche est aussi un élément important dans l'équation. A une époque où les sites et moteurs de recherche rivalisent d'efforts pour se rendre le plus intuitif, rapide, voire le plus addictif possible, les attentes des utilisateurs sont élevées lorsqu'ils prennent en main un outil informatique. Ce n'est d'ailleurs pas pour rien que les réseaux sociaux sont en train de devenir des sources d'information centrales, au détriment d'autres ressources sans doute plus fiables mais moins commodes d'utilisation. Une enquête récente montre que les jeunes américains utilisent de plus en plus TikTok et Instagram plutôt que Google pour chercher des informations diverses, séduits par le design attrayant des réseaux sociaux et la grande pertinence de leurs résultats, qui semblent parfaitement les « comprendre » (Cavender 2022).

Dans ce contexte, se demander comment les utilisateurs intègrent un catalogue de bibliothèque comme Swisscovery dans leurs parcours de recherche d'information, comment se déroulent leurs expériences avec cet outil et comment elles pourraient être optimisées, semble très important pour pouvoir proposer des améliorations et un accompagnement efficace.

Ce travail s'inscrit également dans la discussion sur l'efficacité et la pertinence des « outils de découverte », venus remplacer ces dix dernières années les traditionnels OPACs des bibliothèques, avec des promesses de fonctionnalité et d'intuitivité améliorées : barre de recherche unique, interface simple et attrayante, suggestions de recherche « intelligentes », accès à une large variété de ressources puisées en ligne dans de nombreuses bases de données... Cependant, la difficulté de tels outils à donner des résultats pertinents, notamment lors de la recherche par sujet, a été soulevée. Une des causes en est le manque de cohérence et de mise à jour des métadonnées servant à l'indexation des références, qui proviennent de collections aux pratiques de catalogage variées (Golub 2018).

Alors qu'un outil comme Swisscovery met justement en avant ses fonctionnalités d'exploration, qu'en est-il concrètement de la navigation par sujet ou par auteur sur le catalogue ? Comment est-elle utilisée et perçue par ses usagères et usagers ?

Finalement, ce travail est aussi l'occasion d'une réflexion méthodologique sur les manières d'évaluer l'utilisation d'un outil ou d'un service d'information, notamment dans le contexte d'une bibliothèque académique. En effet, les méthodes les plus utilisées pour sonder les avis des usagers en sciences de l'information restent le questionnaire et, plus récemment, l'entretien (Julien, O'Brien 2014). Avec le questionnaire, on récolte des données souvent précieuses, mais elles restent d'ordre déclaratif (ce que les usagers disent qu'ils font, mais pas ce qu'ils font vraiment). Il en va de même, en grande partie, pour l'entretien. De plus, le questionnaire oblige à standardiser et quantifier les concepts, perdant au passage les nuances et tous les détails pas forcément explicites qui peuvent être observés dans le comportement des usagers.

D'autres méthodes plus qualitatives (observation, ethnographie) sont utilisées dans certaines disciplines comme l'ethnologie ou la sociologie pour tenter de capter ces pratiques et discours qui ne se révèlent pas toujours au premier coup d'œil (Bernard 2011). Ayant un premier Master en anthropologie, j'ai évidemment trouvé intéressant d'intégrer une approche qualitative dans ce travail, afin de voir quels sont ses apports et possibilités d'application pour une recherche en sciences de l'information.

Il est à noter que ce travail n'a pas été mandaté par SLSP, qui a été informé qu'il aurait lieu mais n'y a aucunement pris part. Il n'a pas non plus été mandaté par la Bibliothèque de l'Université de Genève, mais je leur ai évidemment fait part de mon projet qui porte sur leurs usagers et leurs collections. Les responsables des Services au public au niveau du site Uni Mail et du CODIS ont manifesté leur intérêt pour le sujet de cette recherche et l'accord a été donné par le comité de direction pour réaliser un travail sur leurs données et leurs usagers. De plus, ces responsables n'ont pas hésité à me donner leur soutien lorsque je leur ai présenté les méthodes de récolte de données, à me fournir les statistiques à disposition de la BUNIGE et à répondre à mes questions au cours de la recherche, ce pourquoi je les remercie chaleureusement.

Néanmoins, j'ai souhaité garder la possibilité d'aller sonder les avis des usagers sans être rattachée à une institution (à part la HEG), dans l'idée que cela me permettrait d'obtenir des retours plus spontanés.

2.2 Définitions

- *Catalogue de bibliothèque et Outil de découverte :*

Dans ce travail, j'utilise de manière assez interchangeable les termes de catalogue de bibliothèque et d'outil de découverte pour parler de Swisscovery. En réalité, une distinction existe clairement dans la littérature. Le catalogue est l'outil traditionnellement développé par les bibliothèques pour permettre aux usager-ère-s d'identifier et trouver les ressources de leurs collections. D'abord sur papier, les catalogues se sont informatisés dès la fin des années 80. Mais à partir des années 2000, le besoin pour un outil plus intuitif et plus adapté aux avancées technologiques s'est fait sentir.

Le catalogue-type était en effet souvent un outil complexe à utiliser, non relié à Internet, répondant à des logiques de bibliothécaire plutôt que d'utilisateurs, et coexistant avec des nombreuses bases de données qu'il fallait parcourir séparément. L'outil de découverte, au contraire, est un outil en ligne, qui fournit un seul point d'entrée pour puiser dans une multitude de bases de données (collections de bibliothèques, sites de revues académiques, ebooks, dépôts de documents numériques...). Il répond à des logiques « centrées utilisateur », sur le modèle de moteurs de recherche comme Google ou de sites comme Amazon : simplicité d'utilisation, intuitivité, possibilité de trier et filtrer ses résultats, suggestions de recherche, personnalisation, possibilité de partager ses résultats, etc. (Spencer, Millson-Martula 2014).

- *Primo :*

Primo est le logiciel SaaS (hébergé dans le « cloud ») qui sous-tend Swisscovery. Développé par le vendeur ExLibris, il se définit comme un « service de découverte pour bibliothèque » (« *library discovery service* ») (ExLibris 2022a). Primo met notamment en avant la pertinence « supérieure » de ses résultats obtenue grâce à un algorithme « intelligent » et « innovant » (ExLibris 2022b), ainsi que ses recommandations « basées sur l'analyse de Big Data », encourageant l'exploration et la découverte de nouvelles ressources (ExLibris 2022c).

- *Utilisabilité :*

Dans ce travail, c'est principalement l'utilisabilité de Swisscovery qui est évaluée au travers des tests utilisateurs. La notion d'utilisabilité est centrale dans le domaine de l'ergonomie et de la conception centrée utilisateur. Elle se différencie de l'utilité, qui concerne la seule fonctionnalité (« le produit répond à un besoin »). La norme ISO 9241 définit l'utilisabilité comme le fait qu'un produit « peut être utilisé avec efficacité, efficience et satisfaction par des utilisateurs donnés, cherchant à atteindre des objectifs donnés, dans un contexte d'utilisation donné » (Boucher 2020, p.8).

Le produit se doit donc d'être *efficace* (« un utilisateur doit réussir à faire ce qu'il veut faire »), ce qui implique des notions d'aisance d'utilisation et de facilité d'apprentissage. Il doit aussi être *efficace* (« il doit pouvoir le faire le plus rapidement et avec le moins d'erreurs possible »). Ces aspects contribuent fortement à la satisfaction de l'utilisateur (et donc à la rétention des clients et la captation de nouveaux clients), particulièrement lorsqu'il doit utiliser une interface quotidiennement (Boucher 2020, p. 8-9). Il est à noter que l'utilisabilité s'inscrit toujours dans un contexte. Elle est mesurée pour des utilisateurs spécifiques, avec des objectifs précis. Le rôle du concepteur commence donc par bien comprendre qui sont ses utilisateurs-cibles et quels sont leurs besoins.

2.3 Objectifs

- Mieux connaître l'expérience des utilisateurs de Swisscovery UNIGE, notamment la manière dont le catalogue s'insère dans leurs parcours de recherche d'information et leurs impressions concernant l'utilisabilité du catalogue.
- A partir de ces résultats, proposer des recommandations aux bibliothécaires afin d'optimiser les paramétrages de Swisscovery UNIGE (quand c'est possible), et adapter les modalités d'accompagnement et de formation à l'utilisation du catalogue.
- Elaborer et tester une méthodologie mixte croisant méthodes qualitatives (tests utilisateurs, observations) et quantitatives (analyse des données d'usage) pour l'étude des comportements des usagers en bibliothèque académique ; proposer une réflexion sur cette approche.

2.4 Questions de recherche

- A plus d'un an de sa mise en service, comment les utilisateurs se sont-ils approprié le catalogue Swisscovery UNIGE et ses différents services associés ?
 - *L'utilisent-ils ? Ont-ils bien compris ses différentes fonctions ? Est-il reconnu et apprécié ?*
- Comment le catalogue s'insère-t-il dans les parcours de recherche d'information des utilisateurs ?
 - *A quel moment de leurs recherches utilisent-ils Swisscovery ? Quelles autres bases de données utilisent-ils ? Peut-on discerner des « types » d'utilisateurs avec des besoins différenciés ?*
- Comment se déroulent les sessions des utilisateurs sur Swisscovery ?
 - *Quelles sont leurs stratégies de navigation et de recherche ? Quelles fonctions du catalogue utilisent-ils le plus ? Où surgissent les difficultés d'utilisabilité ?*

3. Méthodologie

J'ai choisi d'employer trois méthodes de récolte de données : le test utilisateur, l'analyse des données d'usage et l'observation.

Le test utilisateur semblait une méthode très appropriée pour tenter de répondre aux questions posées sur l'utilisation de Swisscovery. J'ai également voulu profiter de l'existence de statistiques encore non analysées sur l'utilisation de Swisscovery UNIGE pour en fournir une première synthèse qui viendrait compléter avec des chiffres les observations qualitatives obtenues dans les tests. Finalement, j'ai aussi utilisé l'observation, une méthode que j'ai pu déployer facilement grâce à mon poste comme auxiliaire à la bibliothèque d'Uni Mail, et qui m'a permis d'ajouter encore aux résultats obtenus par les deux premières méthodes.

3.1 Tests utilisateurs

Le « test utilisateur », ou test d'utilisabilité, consiste à faire tester un produit ou un outil sur des usagers afin d'observer comment ils l'utilisent spontanément. L'objectif est d'évaluer, au-delà de la simple fonctionnalité de l'outil, sa facilité d'apprentissage et d'utilisation, l'intuitivité de son interface, son confort d'utilisation, les éventuels points d'accrochage, etc. (Moran 2019).

Le test utilisateur est une méthode issue des domaines de l'ergonomie et de la « conception centrée utilisateur » (*UX design*), une approche ayant pris son essor dans les années 1990 après la publication de l'ouvrage de Donald Norman, *The Design of Everyday Things* (Norman 2013). Elle a également été popularisée dans le monde des entreprises par la firme Ideo et sa méthode d'innovation basée sur le *design thinking* (Brown, Katz 2009). Cette approche vise à promouvoir la conception de produits et services répondant aux besoins réels des usagers, et pas uniquement à des besoins supposés ou des contraintes techniques.

Pour ce faire, la conception centrée utilisateur comprend une phase de récolte de données sur le comportement « en situation réelle » des usagers, au moyen de méthodes très variées et largement inspirées de ce qui se fait dans les sciences sociales : observations, entretiens, journal de bord, focus groups, usage de la photographie, cartographies, etc. (Lallemant 2015).

Le test utilisateur fait partie de ces méthodes et est régulièrement employé pour les études d'utilisabilité portant sur des logiciels et/ou sites Internet. Des participants sont recrutés et soumis à une série de tâches prédéfinies sur l'ordinateur, pendant qu'ils sont enregistrés et/ou qu'un observateur prend note de leurs interactions et réactions avec l'interface. Il s'agit d'une méthode qualitative, qui ne vise pas à être réalisée sur un échantillon statistiquement représentatif, mais plutôt à repérer le maximum de problèmes d'utilisabilité d'un site donné. On estime qu'avec 10 utilisateurs testés, 80% des soucis d'utilisabilité sont détectés. Avec 20 utilisateurs, on en détecterait 95% (Boucher 2020, p. 369-370).

Les tests utilisateurs peuvent durer d'une vingtaine de minutes à une heure, et les participant-e-s sont généralement encouragés à participer par une rémunération sous forme de chèque-cadeau (Boucher suggère une compensation d'environ 1 euro par minute de test).

Le choix du test utilisateur s'est imposé assez vite comme méthode pour étudier l'expérience des usagers et usagères de Swisscovery. En effet, cette méthode se prête tout particulièrement à l'analyse des interactions sur un outil informatique, et permet de récolter une grande variété de données (parcours pour accéder au site et sur le site, succès et

difficultés liées à certaines tâches, impressions et réactions spontanées) que d'autres méthodes comme un entretien seul ou un questionnaire n'auraient pas permis de récolter.

A partir des exemples trouvés dans la littérature et de mes questions de recherche, j'ai composé une grille de test constituée d'une dizaine de tâches à accomplir dans Swisscovery (Annexe 2), accompagnées de questions aidant à expliciter ce que le ou la participant-e était en train de faire (s'il n'en parlait pas spontanément). J'ai aussi préparé un entretien pré-test (Annexe 1), pour obtenir des données démographiques sur les participants ainsi que des informations sur leur aisance avec la recherche documentaire, leurs pratiques en la matière ainsi que leur connaissance de Swisscovery. Le test se terminait par un dernier entretien (Annexe 3), où je demandais aux participants de me donner leurs impressions et suggestions par rapport à l'outil.

Avant de faire passer les tests, j'ai testé ma grille de test sur deux collègues, ce qui m'a permis de l'affiner sur quelques points. Les tests ont eu lieu dans une cabine de la bibliothèque d'Uni Mail, entre fin avril et fin mai 2022. Ils se sont déroulés sur mon ordinateur portable, sur une session neutre que j'avais créée pour l'occasion (paramètres de Windows de base, sans raccourcis ou favoris enregistrés sur le navigateur). Les séances ont duré entre 30 minutes et une heure. Elles ont été enregistrées au moyen du logiciel gratuit Flashback Express Recorder, qui capte l'image de ce qui se passe sur l'écran ainsi que la voix. De plus, un bon de 25 francs pour le magasin Payot était offert, ce qui a été un argument convaincant pour plusieurs participants et a été très apprécié par tous.

Pour recruter des participants, j'ai procédé par « boule de neige », en demandant à mes proches et collègues s'ils connaissaient des utilisateurs actuels ou potentiels de Swisscovery UNIGE intéressés à participer, et s'ils pouvaient transmettre ma recherche dans leurs cercles. Afin d'éviter des biais potentiels, je n'ai pas réalisé de tests auprès de connaissances directes ou de personnes qui travaillaient en bibliothèque.

Une fois un ou une participant-e rencontré-e, je lui demandais à son tour s'il ou elle connaissait d'autres personnes souhaitant participer. Cette méthode a bien fonctionné puisqu'au total 10 de mes participants sur les 11 ont été recrutés ainsi. J'ai également déposé des flyers expliquant ma recherche sur les panneaux à cet effet dans les bâtiments d'Uni Mail et d'Uni Arve, ce qui n'a attiré qu'un seul participant.

Les tests se sont déroulés sans souci technique et même mieux que ce que j'avais anticipé : la plupart des participants ont fait preuve d'intérêt pour le sujet de ma recherche, se sont pliés volontiers à toutes les tâches du test et m'ont apporté d'eux-mêmes beaucoup d'informations, la conversation se poursuivant parfois même au-delà du test.

Une fois les tests terminés, j'ai procédé à la transcription des enregistrements. L'audio a été retranscrit dans son intégralité, et j'ai également retranscrit lorsque c'était pertinent les actions observées sur l'écran (par exemple : « clique sur Recherche avancée » « coche le filtre Livres », etc.). J'ai ensuite procédé à l'analyse des transcriptions en comparant point par point les réponses fournies par les participants pour chaque question ou tâche du test, et en synthétisant ces résultats.

3.2 Analyse des données d'usage

L'analyse des données d'usage (ou analyse des *logs*, *transaction log analysis*) consiste en l'analyse des interactions enregistrées entre un utilisateur et un système informatique, ce qui inclut les clics, les recherches effectuées sur le système, la navigation entre les pages ou encore les trajets réalisés par la souris (Huurdeeman, Aamodt, Heggø 2018).

L'analyse des données d'usage des outils de découverte est évidemment précieuse pour les bibliothèques, particulièrement en contexte académique où les vendeurs de ressources électroniques pratiquent des systèmes d'abonnement aux coûts conséquents, dont il faut régulièrement justifier le maintien. Comprendre comment les ressources sont utilisées est crucial pour fournir un service adapté, développer les collections et piloter les décisions d'achats (Delarze 2018), d'autant plus à l'heure où les bibliothèques sont en compétition directe avec des outils comme Google et Google Scholar. De plus, l'analyse des *logs* est précieuse car elle permet de révéler les comportements « réels » des utilisateurs, sans qu'ils soient biaisés par la présence d'un observateur (Calvert 2015 ; Fu, Lomas, Inskip 2021).

Cependant, cette analyse se heurte à diverses difficultés. D'une part, le manque de ressources et de temps des bibliothécaires face à une énorme quantité de données qu'il s'agit d'interpréter au moyen d'approches statistiques qui ne leur sont pas forcément familières (Delarze 2018). D'autre part, l'opacité des vendeurs de logiciels, qui fournissent des données d'utilisation partielles, obtenues au moyen de méthodes de mesure propres à chaque logiciel et pas clairement communiquées, ce qui rend ardue la tâche d'en produire des interprétations cohérentes (Delarze 2018; Xuan 2019).

Pour répondre à cela, l'organisation internationale COUNTER a été créée il y a une vingtaine d'années (Boukacem-Zeghmouri, Schöpfel 2005). Elle œuvre à fournir des standards de mesure des usages plus cohérents et transparents, au moyen notamment de la constitution d'un Code de pratique que les éditeurs de ressources électroniques sont invités à souscrire².

Malgré ces efforts, les bibliothécaires continuent de rencontrer des défis au moment d'analyser les données d'utilisation de leurs ressources. Par exemple, pour des raisons de protection des données, les vendeurs de logiciels ne partagent pas les informations permettant d'identifier des utilisateurs, tels qu'adresse IP, nom, etc. Les statistiques se présentent sous une forme agrégée (nombre de « sessions » par exemple), mais n'informent pas sur le nombre d'utilisateurs uniques ou les parcours individuels de chacun (Xuan 2019).

De plus, l'analyse des données d'utilisation d'un système comme Primo peut révéler certains comportements se produisant à vaste échelle, mais ne permet pas d'investiguer des aspects plus « micro » comme les contextes d'usage et les spécificités de chaque groupe d'utilisateurs (Fu, Lomas, Inskip 2021), d'où l'intérêt d'utiliser en complément d'autres approches plus qualitatives (Boukacem-Zeghmouri 2020).

Pour cette étude, il m'a semblé justement intéressant de tenter d'analyser les données d'usage disponibles sur Swisscovery UNIGE en parallèle des tests utilisateurs. En effet, ces derniers sont basés sur un petit échantillon de participants, non représentatif de la totalité des usages de Swisscovery. Il semblait donc utile de confronter les résultats de ces tests à des données plus « macro ».

² <https://cop5.projectcounter.org/en/5.0.2/>

De plus, je savais que Primo récolte et met à disposition de ses clients un grand nombre de statistiques. J'ai appris que ces données existaient bien pour Swisscovery UNIGE, mais n'avaient pas encore été analysées par les bibliothécaires de la BUNIGE. Ce travail est donc aussi l'occasion de se pencher sur ces statistiques une première fois, afin de voir en quoi elles consistent et ce qu'il est possible d'en tirer.

Je me suis limitée à l'analyse du fichier de statistiques « de base » fourni par Primo, ce dans le programme Excel, sans utiliser d'autres logiciels pour récupérer des statistiques supplémentaires et/ou les analyser. Comme nous le verrons, cela a déjà permis d'obtenir une bonne quantité d'informations intéressantes.

Le fichier de statistiques m'a été fourni par Laure Mellifluo, coordinatrice Services au public et formation au CODIS de l'Université de Genève, avec l'accord du comité de direction pour que j'effectue un travail sur ces données. Il s'agit des statistiques « standard » fournies par le module Primo VE Analytics. Elles couvrent la période de février 2021 à fin mai 2022. Le fichier Excel comprend 6 pages, couvrant les Actions, Devices, Facets, Sessions, Popular Searches et Zero Result Searches (types et nombres d'actions réalisées sur Primo par mois, appareils et systèmes utilisés, utilisation des filtres, lieu des sessions, recherches les plus fréquentes et recherches sans résultats).

Comme les données pour le mois de mai 2022, en cours, étaient incomplètes, je l'ai éliminé pour effectuer les moyennes. La page des recherches sans résultats ne fournissait que les données pour les deux premiers jours du mois. J'ai demandé s'il était possible d'avoir des données complètes pour le mois, ce que les bibliothécaires-systèmes ont gracieusement accepté d'exporter et de me fournir. J'ai aussi pu leur poser des questions concernant la signification de certaines données, et j'ai eu des réponses rapides, toujours à travers Laure Mellifluo, que je remercie pour son aide ainsi que son équipe.

3.3 Observations en bibliothèque

L'observation est une méthode qualitative principalement utilisée en sciences sociales (ethnologie, sociologie) et qui peut se décliner sous des formes très diverses. L'observation dite « participante » est l'un des outils de bases des anthropologues, qui s'immergent dans le groupe culturel qu'ils souhaitent étudier et s'efforcent d'adopter leur langue et leurs pratiques, afin de les comprendre « de l'intérieur » (Bernard 2011, pp.256-290).

L'observation contient souvent la notion de temps long (même si certaines observations peuvent se faire de manière très ponctuelle) et les données se récoltent généralement sous formes de prise de notes, en direct ou par la tenue d'un journal de bord, qui peut constituer la base d'une ethnographie.

Observer demande d'être capable de ne plus appliquer nos grilles de lecture habituelles sur une situation, pour au contraire tenter d'en fournir des descriptions les plus dénuées de jugements préconçus, mais aussi les plus « denses » possibles (Geertz 2000), afin de mettre à jour les éléments qui passeraient autrement inaperçus : comportements implicites, habitudes, langage corporel, interactions dans l'espace et avec les objets, etc.

C'est d'ailleurs pour cela que l'observation est largement employée dans les études sur l'expérience utilisateur. Cependant, il est important de faire la différence entre l'observation de l'ethnologue et celle du « designer UX ». En effet, ce dernier agit souvent rapidement, avec des buts concrets et prédéfinis (résoudre un problème, apporter des ajustements), alors que

l'ethnologue s'inscrit dans une vision scientifique plus large, sur le long terme, visant à produire des descriptions complexes plutôt que des « résultats » (Caraco 2017).

Pour ce travail, il semblait intéressant d'apporter cette troisième méthode de récolte des données, l'observation, afin de trianguler les données fournies par les tests utilisateurs et l'analyse des données d'utilisation. En effet, mon poste de bibliothécaire-auxiliaire, où j'effectue en moyenne 16 heures d'accueil à la bibliothèque d'Uni Mail par semaine, me donnait une opportunité unique pour observer « de l'intérieur » les processus d'adoption et d'utilisation de Swisscovery par les étudiantes et étudiants.

Ainsi, pendant mon travail, j'ai prêté une attention particulière à ce qui se passait autour de moi à ce sujet, et noté mes observations après des interactions avec des usagers ou des collègues. Cette méthode a évidemment ses limites : par exemple, j'étais parfois trop prise dans mes activités et ne pouvais noter mes observations qu'après ma journée de travail, de mémoire. De plus, le bureau d'accueil de la bibliothèque d'Uni Mail ne donne accès qu'à une partie restreinte des utilisateurs de Swisscovery : ceux qui se déplacent à la bibliothèque, et viennent poser des questions aux bibliothécaires.

Cependant, le poste à l'accueil permet aussi d'observer des dynamiques plus générales comme les passages et comportements variés des étudiants et autres usagers, leurs besoins et demandes récurrentes, leur utilisation des postes informatiques de recherche, etc. Toutes ces données permettent de replacer l'utilisation du catalogue dans un contexte plus vaste et plus complexe.

4. Revue de littérature

Les études concernant l'utilisation des outils de découverte, et plus particulièrement des outils basés sur Primo, sont relativement nombreuses et parviennent à des conclusions assez similaires. Dans cette partie, je synthétise quelques-unes de ces études, afin de fournir une base théorique et méthodologique sur laquelle il sera possible de discuter de mes propres résultats.

4.1 Tests utilisateurs d'outils de découverte

Dans les années 2010, l'approche centrée sur l'« expérience utilisateur » a commencé à se répandre au-delà du monde des entreprises pour rejoindre les institutions publiques et culturelles et notamment les bibliothèques, et avec elle, la pratique du « test utilisateur » (Priestner 2017).

Les études visant à évaluer l'expérience des utilisateurs d'outils de découverte, plus particulièrement en bibliothèque académique, ne manquent pas. Elles sont très souvent réalisées dans une approche de science appliquée, par des bibliothécaires ayant également la casquette de chercheur-e et/ou professeur-e en sciences de l'information, et dans le contexte d'un changement de logiciel prévu ou récent. A noter qu'elles sont majoritairement réalisées dans le monde anglo-saxon et plus particulièrement nord-américain, la pratique du test utilisateur semblant encore peu répandue chez les bibliothécaires francophones (bien qu'on puisse citer notamment l'étude de « vidéo-ethnographie » sur le catalogue Gallica (Rollet, Beaudouin, Garron 2017)).

Ces études portent sur divers systèmes comme EBSCO Discovery Service (Fagan et al. 2012; Haggerty, Scott 2019; Pinkas et al. 2014), Worldcat Local (maintenant Worldcat Discovery) (Becher, Schmidt 2011) ou une comparaison entre différents systèmes (Majors 2012). Plusieurs études ont été réalisées spécifiquement sur des outils de découverte basés sur Primo (Brett, Lierman, Turner 2016; Comeaux 2012; Gaibreath, Johnson, Hvizdak 2018; Hanrath, Kottman 2015; Kliwer et al. 2016; Marshall et al. 2017; Nichols et al. 2014; Niu, Zhang, Chen 2014; Perrin et al. 2014; Valentine, West 2016), un logiciel qui a été adopté par un grand nombre d'institutions académiques ces dernières années. Je me suis plus particulièrement intéressée à cette dernière dizaine d'études, afin d'en synthétiser les approches méthodologiques et les apports théoriques.

Au niveau méthodologique, ces études emploient toutes une approche de « test utilisateur », parfois, -mais plutôt rarement-, complétée par d'autres méthodes comme les analyses de données d'utilisation (*transaction logs analysis*), l'interview ou les « focus groups ». Les tests ont été réalisés sur un nombre varié de participant-e-s, allant de 8 pour les plus petites recherches, à 68 (pour une vaste étude menée par une équipe de 8 chercheurs ((Marshall et al. 2017))), le nombre médian de participant-e-s étant 12. Le recrutement se fait par divers moyens : affiches, distribution de flyers sur le campus, réseaux sociaux de la bibliothèque ou recrutement « de vive voix » à l'entrée de la bibliothèque. Dans la moitié des cas, un bon (allant de 5 à 25\$) ou un petit cadeau/snack est offert aux participant-e-s, afin de les remercier de leur participation à ces tests qui peuvent durer entre 30 minutes et une heure.

Généralement, un logiciel d'enregistrement de l'écran est employé, permettant de capter les interactions sur l'écran ainsi que la voix (les autres méthodes, plus rares, consistent en l'enregistrement de l'audio uniquement, ou à la seule prise de notes du chercheur). Le test

consiste en une série de tâches prédéterminées que les participant-e-s doivent accomplir, puis les résultats sont analysés et interprétés par les chercheurs, et parfois évalués de manière plus quantitative (taux de réussite/d'erreur, vitesse). Dans la vaste majorité des cas, le test est précédé et suivi par un petit questionnaire permettant de récolter quelques données démographiques sur le participant, puis d'avoir ses impressions à la sortie du test.

Les tests ont donné des résultats très riches et portant sur des aspects très divers, qu'il serait impossible de résumer en quelques mots. De plus, chaque institution a adapté Primo selon des paramètres spécifiques à ses besoins, et certaines de ces études portent sur l'ancienne interface de Primo. Tous les résultats de ces tests ne sont donc pas pertinents pour ma propre étude. Cependant, j'ai tenté de faire ressortir quelques points qui revenaient de manière assez récurrente et qui semblaient particulièrement intéressants au vu de mes propres questions de recherche.

De manière générale, Primo est évalué de manière positive par les participants aux tests. Les chercheurs ayant fait passer le questionnaire d'utilisabilité SUS (System Usability Scale) ont obtenu des scores de 78.25 (Perrin et al. 2014) ou encore 80.0 (sur 100) (Niu, Zhang, Chen 2014), ce qui se situe « tout à fait dans la gamme des produits quotidiens positivement évalués » (p.21, ma traduction).

Cependant, certains nuancent un peu ces conclusions. Par exemple, Comeaux (2012) a demandé une évaluation sur 10 à ses participants et obtenu la moyenne de 7.7. Malgré cette note positive, l'auteur constate que ses participants ont eu des difficultés pendant les tests pour accomplir des tâches simples. De même, 80% des participants de Hanrath et Kottman (2015) évaluent l'outil de découverte comme positif à très positif. Mais lorsqu'on leur demande s'ils pensent l'utiliser dans le futur, seuls 31% ou 55% des participants (l'étude porte sur deux groupes) disent être très certains de le faire.

Par ailleurs, Nichols et al. (2014) déclarent ne pas avoir trouvé de corrélation entre l'aisance proclamée de leurs participants avec la recherche documentaire, et leur aisance réelle durant le test. Ces observations soulèvent la question du « biais déclaratif » et justifie d'employer des méthodes permettant d'aller au-delà de ce que les gens disent, pour plutôt voir ce qu'ils font vraiment, ce qui est d'ailleurs un des raisons d'être des études d'utilisabilité.

De manière générale, les chercheurs constatent que les participants font peu de cas de la recherche avancée et préfèrent utiliser la recherche simple (Hanrath, Kottman 2015; Kliever et al. 2016). D'ailleurs, Brett, Lierman et Turner (2016) observent qu'utiliser la recherche avancée dans Primo ne permet pas forcément de trouver plus vite ou plus efficacement la référence voulue. Nichols et al. (2014) constatent que la stratégie la plus efficace pour trouver un document pertinent est une requête très simple combinée avec une utilisation adéquate des filtres. Ceux parmi leurs participants qui ont tenté de former des requêtes de recherche plus complexes ont eu plus de mal à trouver ce qu'ils cherchaient.

Les auteurs soulèvent la difficulté récurrente pour les utilisateurs de traiter l'énorme masse de résultats fournie par un outil comme Primo. Nichols et al. (2014) remarquent que plus de la moitié de leurs participants ne parvient pas à trouver du contenu pertinent ni à interpréter facilement la liste de résultats, ce qui est particulièrement vrai quand ils n'utilisent pas les filtres. Niu, Zhang et Chen (2014) constatent également que les utilisateurs ayant eu le plus de succès dans les tâches de recherche d'articles sont ceux qui ont utilisés les filtres.

Or, les filtres ont justement tendance à être sous-utilisés (Brett, Lierman, Turner 2016; Hanrath, Kottman 2015; Nichols et al. 2014). Les usagers préfèrent parcourir la liste de résultats, puis reformuler la recherche si le document voulu n'apparaît sur la première page, plutôt que d'employer des filtres pour tenter de l'affiner (Brett, Lierman, Turner 2016; Gaibreath, Johnson, Hvizdak 2018; Nichols et al. 2014). Certains mentionnent leur préférence pour des filtres accessibles avant la recherche plutôt qu'uniquement après (Brett, Lierman, Turner 2016).

Nichols et al. (2014) relèvent une certaine attente de la part de leurs participants à ce que l'outil fonctionne comme Google ou Amazon. Ils décrivent ce qu'ils appellent le « *first results syndrome* », ou le fait que les utilisateurs s'attendent à ce que les premiers résultats soient les bons, et ne regardent pas plus bas dans la liste. Kliewer et al. (2016) constatent également que les participants ont tendance à vite abandonner la recherche si le document voulu n'est pas dans les premiers résultats. Marshall et al. (2017) concluent qu'un accès rapide et fluide aux ressources est considéré comme très important pour les utilisateurs.

Lorsqu'on laisse le choix de l'outil pour effectuer une recherche documentaire, Primo n'est pas forcément choisi en priorité. Au contraire, plus de la moitié des participants de Kliewer et al. (2016) commencent leur recherche dans Google, et la plupart finissent par naviguer entre Primo et Google pour avancer dans leur recherche. Marshall et al. (2017) remarquent également que le catalogue de la bibliothèque n'est qu'un parmi de nombreux outils utilisés pour chercher des ressources.

Ces derniers auteurs constatent qu'iDiscover (le catalogue des bibliothèques de l'Université de Cambridge basé sur Primo), est vu par les participants comme un outil permettant d'accéder principalement à des ressources locales (accessibles par la bibliothèque). Plutôt que pour des recherches exploratoires, ce que les usagers font sur d'autres bases de données, iDiscover est utilisé pour faire des recherches de documents précis (par exemple identifier la localisation d'un livre). Or, paradoxalement, la tendance de Primo à élargir au maximum les résultats et présenter une grande variété de ressources rend la recherche plus ardue, voire frustrante pour les utilisateurs.

Comeaux (2012) soulève également que ses participants ont systématiquement eu du mal à identifier le livre recherché, parmi une page de résultats pleine de ressources électroniques et de comptes-rendus portant sur le livre. Il suggère que l'algorithme fasse apparaître les livres en premier plutôt que, comme c'est le cas actuellement, les comptes-rendus de livres.

Les auteurs soulèvent plusieurs problématiques de visibilité assez récurrentes dans Primo. Seulement un tiers des participants de Nichols et al. (2014) parvient à trouver combien d'exemplaires d'un document existent et s'ils sont disponibles, et la moitié exprime de la frustration en essayant d'accomplir cette tâche. Les fonctions de gestion des références comme extraire une citation, s'envoyer la référence par courriel ou l'ajouter à ses favoris sont systématiquement peu remarquées par les utilisateurs, qui expriment de la surprise quand on dirige leur attention sur elles (Gaibreath, Johnson, Hvizdak 2018; Hanrath, Kottman 2015; Nichols et al. 2014). Brett, Lierman et Turner (2016) constatent que, face à un résultat qui les intéresse, les utilisateurs cliquent directement sur le titre pour ouvrir la notice, et ne voient pas les icônes leur permettant d'accomplir ces actions.

Les suggestions de recherche (« Aviez-vous l'intention de chercher... ») proposées en cas de non-résultats sont écrites en petite police et semblent aussi assez systématiquement ignorées

par les utilisateurs (Hanrath, Kottman 2015; Perrin et al. 2014). Enfin, l'option « Inclure les publications en texte intégral », malgré sa situation tout en haut de la liste des filtres, n'est identifiée par aucun des participants de Comeaux (2012).

Finalement, beaucoup d'auteurs constatent des difficultés liées à la terminologie employée sur l'outil de découverte (Nichols et al. 2014), un problème qui ne dépend pas de Primo mais plutôt du catalogage et des termes choisis par les bibliothécaires. Les noms des localisations (Comeaux 2012), des bases de données ou zones de recherche (Perrin et al. 2014), les noms des filtres et leur grande quantité (Niu, Zhang, Chen 2014) ne sont pas forcément compréhensibles pour des utilisateurs novices. Valentine et West (2016) constatent que la plupart des utilisateurs ne comprennent pas le terme *holdings* utilisé dans Primo. Brett, Lierman et Turner (2016) et Gaibreath, Johnson et Hvizdak (2018) remarquent pas mal de confusion entre les filtres *articles*, *newspaper articles*, *reviews* et *peer-reviewed*. Les auteurs constatent que, même lorsqu'ils demandent expressément aux participants de chercher des articles revus par les pairs, ces derniers n'identifient pas et/ou n'utilisent pas le filtre « *peer-reviewed* ». Les auteurs enjoignent donc les bibliothécaires et développeurs de faire tout particulièrement attention aux métadonnées et aux labels choisis.

En conclusion de ces études, les auteurs décrivent des utilisateurs qui, malgré les soucis relevés, se sentent plutôt à l'aise en utilisant Primo, et qui s'y prennent en utilisant les mêmes stratégies que sur des outils comme Google (Kliwer et al. 2016). Ils valorisent les outils simples et compréhensibles en un coup d'œil, et ont tendance à ignorer ce qu'ils ne comprennent pas, notamment face à trop d'options ou à des messages peu clairs (Valentine, West 2016). Perrin et al. (2014) remarquent que la majorité des usagers seraient certainement plus heureux avec un outil offrant moins de possibilités, qu'avec un outil proposant trop de manières différentes de construire une recherche.

Kliwer et al. (2016) constatent que certains de leurs participants se sentent « submergés » par l'interface de Primo et trouvent difficile d'obtenir des résultats pertinents. Nichols et al. (2014) évoquent des réactions mitigées face à Primo, avec là aussi l'impression pour certains d'avoir à faire à trop d'options, une quantité trop élevée de résultats et certaines fonctions trop cachées. En même temps, les auteurs constatent que c'est un outil robuste, que la majorité des utilisateurs apprend à maîtriser peu à peu, et ils considèrent que c'est le rôle des bibliothécaires de se l'approprier pour pouvoir former les usagers.

Dans le même ordre d'idée, Comeaux (2012) soulève que les problèmes observés ne proviennent pas que de Primo, mais aussi du grand nombre de résultats en lui-même, ainsi que de la terminologie choisie et des pratiques de catalogage. Finalement, Brett, Lierman, et Turner (2016) remarquent que plusieurs des problématiques soulevées ne sont pas nouvelles, ni d'ailleurs exclusives à Primo. Ils se demandent donc si les vendeurs d'outils de découverte prennent réellement en compte les résultats des tests d'utilisabilité.

4.2 Analyse de données d'usage

Sans doute en raison des difficultés techniques déjà présentées, l'analyse des logs est restée jusqu'à il y a peu encore timidement utilisée pour comprendre le comportement informationnel des usagers en bibliothèque (Julien, O'Brien 2014). Quelques études ont cependant été réalisées pour analyser plus spécifiquement l'utilisation des outils de découverte dans le contexte de bibliothèques académiques (Calvert 2015).

Les études concernant des outils basés sur Primo sont plutôt rares, ou tentent de répondre à des questions de recherche très spécifiques, comme une comparaison entre différents outils (Evelhoch 2018) ou l'analyse du comportement de groupes précis d'utilisateurs (Fu, Lomas, Inskip 2021). J'en ai néanmoins identifié trois (dont deux déjà citées car elles emploient aussi le test utilisateur) qui sont particulièrement intéressantes car elles portent sur des outils de découverte de bibliothèques académiques basés sur Primo et très comparables à Swisscovery UNIGE (Hanrath, Kottman 2015; Huurdeman, Aamodt, Heggø 2018; Niu, Zhang, Chen 2014).

Ces études révèlent, comme les tests utilisateurs le montraient déjà, que la recherche avancée est nettement moins utilisée que la recherche simple, et que seulement 3% des requêtes contiennent des opérateurs booléens (Hanrath, Kottman 2015). Suite à ces constats, par ailleurs déjà bien établis dans la littérature (Calvert 2015), les auteurs suggèrent de ne plus insister sur l'utilisation des opérateurs booléens dans les contenus d'aide et les modes d'emploi du catalogue.

Les suggestions de recherche (« Aviez-vous l'intention de chercher... ») semblent sous-utilisées, car cliquées moins de 10% des fois qu'elles apparaissent (Hanrath, Kottman 2015). La question de leur visibilité avait là aussi déjà été soulevée par les résultats des tests utilisateurs.

Les filtres sont utilisés pour seulement environ 10% des recherches (Niu, Zhang, Chen 2014) ou 20% des visites, selon la manière de compter (Hanrath, Kottman 2015). Les filtres *Format*, *Location* et *Show only* seraient les plus utilisés, tendant à indiquer que les utilisateurs cherchent principalement à localiser des documents précis (recherche « fermée »). Le filtre par Sujet vient juste ensuite, montrant que de la recherche « ouverte » a aussi lieu dans Primo, mais dans une moindre mesure.

En ce qui concerne le contenu des recherches les plus fréquentes, il s'agit en majorité de recherches courtes (2 à 3 mots), pour plus de la moitié sur des thématiques clairement liées à un curriculum académique, et pour moitié se référant à des titres de livres (Huurdeman, Aamodt, Heggø 2018). Les recherches de titres de périodiques ou de bases de données viennent ensuite, comme si beaucoup d'utilisateurs passaient par Primo pour accéder aux sites des éditeurs, plutôt que pour faire de la recherche d'articles directement.

En revanche, les recherches ayant donné des résultats nuls ont tendance à être plus longue, à concerner des titres d'articles, et consistent souvent en des références qui semblent « copié-collé » d'un autre document (Huurdeman, Aamodt, Heggø 2018). Par ailleurs, Niu, Zhang et Chen (2014) ont pu montrer que les recherches de ressources électroniques ont tendance à être des recherches ouvertes (quelques mots-clés), alors que les recherches pour des documents physiques contiennent le plus souvent des titres et/ou des noms d'auteurs (recherche d'un document précis, déjà connu).

4.3 Observations en bibliothèque

C'est sans doute parce qu'elle est plus coûteuse en temps et en ressources que l'observation au sens ethnologique du terme a été beaucoup moins souvent déployée en bibliothèque que des interventions plus courtes et plus superficielles de type « design UX » (Caraco 2017). Plusieurs acteurs dans le domaine des bibliothèques, comme Borg et Priestner (2016) plaident pourtant pour l'emploi des méthodes ethnographiques, et des données qualitatives riches et

complexes qu'elles permettent de récolter, afin de mieux comprendre le comportement et les attentes des usagers.

Quelques exemples notoires d'observations ethnographiques de longue durée du comportement des usagers en bibliothèque académique peuvent être cités : l'étude de Gibbons et Foster (2007) aux Etats-Unis, et celle de Roselli et Perrenoud (2012) en France.

Dans ce dernier cas, une enquête de terrain d'une durée totale de dix-huit mois dans une bibliothèque universitaire française, ponctuée de phases d'observations statiques et dynamiques ainsi que d'entretiens semi-directifs, a permis de révéler une typologie très riche d'usagers allant des « touristes » aux « apprentis intellectuels », en passant par les « sédentaires spécialistes des collections » ou encore les « nomades pressés ». Pour les auteurs, l'approche par l'observation a permis de dresser une véritable « géographie humaine » de la BU, révélant ainsi « comment des usages s'enracinent dans des espaces et comment l'organisation matérielle et humaine de certains espaces attire ou éloigne certaines pratiques » (Roselli et Perrenoud 2012, p.64).

Le travail de Gibbons et Foster (2007) se démarque également par son ampleur et la richesse de ses résultats. Des bibliothécaires ont suivi des formations à plusieurs méthodes utilisées dans les sciences sociales, dont l'observation. Ils ont ensuite réutilisé cette méthode dans les bibliothèques où ils travaillent au sein de l'Université de Rochester. Les résultats des mises en commun qui s'en sont suivies ont été très riches et ont permis de révéler plein d'éléments sur le comportement des étudiants : leurs journées-type, leurs méthodes de révision, leurs activités extracurriculaires, le matériel qu'ils utilisent au quotidien, leurs pratiques alimentaires, leurs déplacements sur le campus, etc. Ces éléments ont été ensuite utilisés pour mettre en place toute une série d'améliorations au niveau des horaires et services de la bibliothèque ou encore de son site Internet.

En ce qui concerne plus spécifiquement l'observation de l'utilisation d'un outil de recherche documentaire, on peut citer Favel-Kapoian (2020), qui a observé des enseignants dans leurs recherches d'information, ou encore l'étude de « vidéo-ethnographie » sur les usages du catalogue Gallica (Rollet, Beaudouin, Garron 2017). Ces deux études emploient des démarches se rapprochant d'ailleurs de tests utilisateur (observation « rapprochée » des comportements sur un ordinateur), mais s'éloignent du présent travail de par leurs questionnements et leurs objets d'étude.

Notre projet de recherche (Pabianczyk-Bifrare, Kim, Merminod 2022), réalisé dans le cadre du Master en sciences de l'information, portait sur l'étude du comportement informationnel des étudiants de Bachelor de trois hautes écoles genevoises, et a également consisté en des observations de leurs parcours de recherche de ressources informationnelles sur l'ordinateur. Bien que la population et les questions de recherche diffèrent là aussi de celles du présent travail, quelques points (déjà apparus fréquemment dans la littérature) ressortent de notre étude : large emploi de Google et d'autres bases de données en parallèle du catalogue de la bibliothèque, et utilisation de ce dernier particulièrement associée à la recherche de livres physiques.

5. Résultats

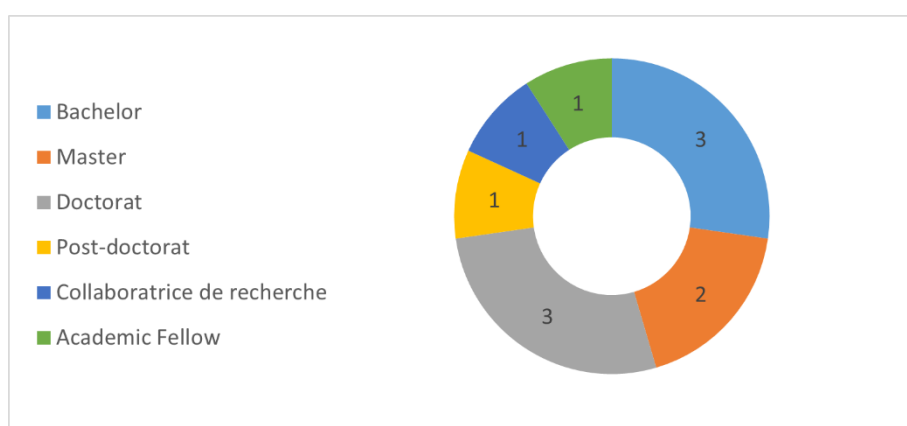
Dans cette partie, je présente les résultats détaillés des tests utilisateurs. Pour plus de clarté, j'ai fait ressortir les points importants en fin de chaque sous-partie. Ces résumés se retrouvent également dans l'Annexe 4, qui synthétise les résultats principaux des tests.

5.1 Tests utilisateurs

5.1.1 Composition des participants

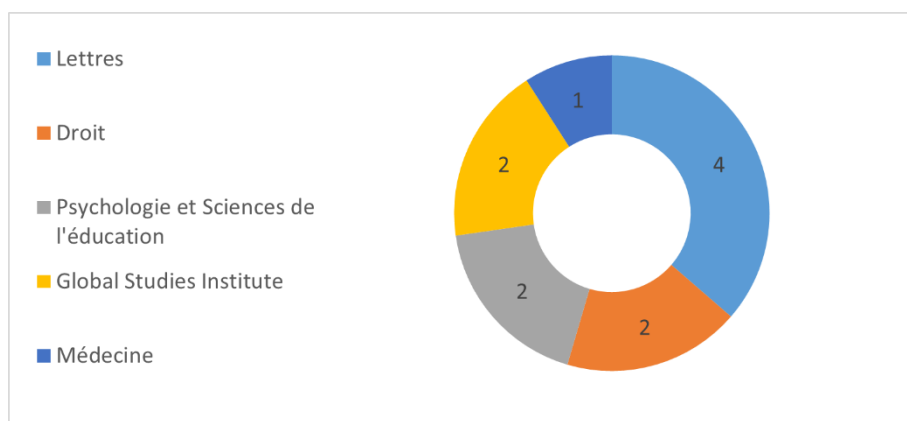
Les tests ont été réalisés avec 11 participantes et participants (7 femmes et 4 hommes). Leur âge va de 20 à 48 ans (âge médian = 27 ans). Leur activité au moment du test comprend le Bachelor, le Master, le Doctorat, le post-Doctorat, un poste de collaboratrice de recherche (niveau post-doctoral) ainsi qu'un poste d'Academic Fellow (personne externe à l'Université engagée à temps partiel pour donner des enseignements ou participer à des recherches) (Figure 1).

Figure 1 : Activité des participants au moment du test



Pour protéger l'anonymat des participants, je ne cite pas leur domaine d'étude spécifique, mais il est possible de dire qu'ils évoluent dans les facultés des Lettres (Sciences de l'antiquité et Histoire), de Droit, de Psychologie et Sciences de l'Education, de Médecine, ou au sein de l'institut multidisciplinaire des Global Studies, avec un background en médecine ou en histoire (Figure 2).

Figure 2 : Faculté de rattachement des participants



On peut noter que les Lettres sont très représentées, alors que d'autres facultés pas du tout (par exemple Faculté des Sciences). Cela est dû à ma méthode de recrutement, qui a consisté

à partir de mes connaissances et collègues, et leur demander de diffuser ma recherche dans leurs cercles d'amis, parmi les utilisateurs potentiels de Swisscovery. Si certains n'ont trouvé personne de disponible ou intéressé à participer, d'autres ont au contraire trouvé des connaissances motivées, qui ont-elles même passé le mot plus loin dans leurs cercles.

Cela a particulièrement été le cas du côté des Lettres (3 en Sciences de l'Antiquité et 2 en Histoire), où j'ai rencontré plusieurs personnes qui ont expressément manifesté leur intérêt pour cette recherche et leur envie de partager leur opinion sur le catalogue. Ou plutôt, comme l'une d'entre elles l'a exprimé, leurs « doléances », puisqu'il semble régner majoritairement un certain mécontentement vis-à-vis de Swisscovery parmi ces étudiants. Dans ces domaines d'étude, la recherche de références bibliographiques est une activité centrale et peut devenir très pointue (recherche d'ouvrages anciens non numérisés, existant dans plusieurs langues et éditions, divisés en séries et collections de manière complexe). Fiabilité, rapidité et intuitivité du catalogue sont donc des préoccupations importantes, et Swisscovery est perçu comme laissant parfois à désirer dans ces aspects, comme nous le verrons plus loin.

Pour tenter d'obtenir des profils plus variés, j'ai également déposé des flyers sur les panneaux d'affichage à Uni Mail ainsi qu'à Uni Arve, dans l'espoir de recruter des profils plus « sciences dures ». Malheureusement, personne ne m'a contacté d'Uni Arve (et une seule personne à Uni Mail).

Mon échantillon est donc axé, environ pour moitié, sur certains profils assez similaires (Faculté des Lettres, utilisation importante du livre papier), mais d'autres profils très différents constituent l'autre moitié de mes participants et viennent compléter ces résultats. De manière générale, bien que non-représentatif de la diversité totale des utilisateurs de Swisscovery UNIGE, cet échantillon m'a permis d'observer une grande variété de pratiques et d'expériences en matière de recherche documentaire et d'usage (ou non) du catalogue. Certains participants n'avaient ainsi jamais utilisé Swisscovery, d'autres seulement occasionnellement, d'autres encore l'utilisent quotidiennement.

Le travail de recrutement de participants, d'organisation et réalisation des tests, puis de leurs transcriptions et analyse, a occupé presque tout mon temps disponible pendant environ 6 semaines. Faire davantage de tests aurait signifié avoir encore moins de temps pour me concentrer sur les deux autres méthodes que je souhaitais aussi utiliser, l'analyse des données d'usage de Swisscovery et l'observation. J'ai donc fait le choix de m'arrêter après le 11ème participant, avec l'impression d'avoir déjà une quantité importante de données intéressantes à présenter. Cependant, j'ai eu l'impression que j'aurais pu assez facilement trouver encore de nouveaux volontaires pour poursuivre les tests, le sujet ayant apparemment assez facilement intéressé.

5.1.2 Pratiques en matière de recherche documentaire

Avant de passer au test utilisateur en lui-même, j'ai posé plusieurs questions aux participants concernant leurs pratiques habituelles en matière de recherche documentaire et bibliographique, dans l'idée de mieux comprendre comment Swisscovery s'inscrit (ou non) dans ces pratiques.

5.1.2.1 Outils utilisés

Pour effectuer leurs recherches documentaires, la grande majorité des participants (9 sur 11) disent utiliser certaines bases de données et catalogues spécialisés, sans mentionner

Swisscovery (par exemple PsycNet pour la psychologie, Swisslex pour le Droit, PubMed pour la médecine, l'Année philologique pour les Sciences de l'antiquité...)³.

Seule une participante dit débiter toujours ses recherches par Swisscovery, pour ensuite retomber sur certaines bases de données comme JSTOR et ensuite « naviguer » entre les deux. A part cette dernière, seul un autre participant mentionne spontanément Swisscovery dans les outils qu'il utilise régulièrement. Un troisième dit avoir utilisé régulièrement RERO Explore, mais ne pas beaucoup utiliser Swisscovery, qu'il a l'impression de maîtriser moins bien qu'Explore.

6 participants disent utiliser Google Scholar comme base de données généraliste de recherche d'articles. 5 utilisent également Google pour démarrer et/ou compléter leurs recherches (par ex. identifier des données bibliographiques manquantes, trouver un résumé du livre).

J'ai pu noter que les participants témoignent d'une certaine confusion entre les bases de données qui seraient « de la bibliothèque » ou « externes » à la bibliothèque. En effet, il leur arrive par exemple de naviguer sur Google Scholar et avoir accès à des articles en plein texte, sans vraiment se soucier de savoir si c'est parce qu'ils sont connectés sur le réseau de l'UNIGE qu'ils ont certains accès, ou si ce sont des articles libres d'accès. D'autres fois, il leur arrive d'utiliser des outils totalement externes à la Bibliothèque, mais auxquels ils ont accédé en passant par son site ou par Swisscovery, ce qui peut leur faire penser qu'il s'agirait d'outils « de la Bibliothèque » (quelques participants pensaient d'ailleurs que Swisscovery avait été développé par la Bibliothèque). Leurs questionnements démontrent bien la complexité du paysage informationnel académique actuel, où pour l'utilisateur les frontières sont parfois floues entre gratuit et payant, privé et public, libre d'accès ou non...

Finalement, si l'utilisation de ces différents outils sert dans tous les cas à identifier des articles et documents en ligne, elle n'est pas associée uniquement au numérique. Plusieurs participants m'ont dit utiliser régulièrement Google et d'autres bases de données (catalogue de la BNF, sites de maisons d'édition) pour identifier précisément des livres papier (éditions, ISBN, etc.). De plus, dans certaines disciplines ou à certains moments de leurs études (par ex. rendus des travaux de diplôme), l'utilisation de livres physiques semble rester indispensable. C'est d'ailleurs à ce moment que l'utilisation de Swisscovery, mais aussi des espaces et services de la Bibliothèque, devient plus marquée :

« Y a des livres qui datent facilement de quelques années et ça, on les trouve pas du tout en ligne. Du coup c'est à ce moment-là que je suis obligé de me tourner vers les services de la bibliothèque pour les identifier. » P6

« La bibliothèque ? [...]. Je la fréquentais plus pendant mon doctorat, aussi pour emprunter des monographies. » P10

« En général je vais sur PubMed ou PsycNet. Ou Google Scholar. [...]. [Les outils et services de la Bibliothèque], j'utilise euh... ouais, quand j'ai besoin de l'ouvrage physique. Donc c'est vrai que pas souvent ». P4

³ Lorsque la question leur sera posée différemment plus loin dans l'entretien (5.1.4.4), 7 participants sur 11 diront quand même utiliser Swisscovery régulièrement, ou par périodes.

5.1.2.2 Lieu de la recherche

Les participants disent effectuer leurs recherches documentaires à la bibliothèque (pour 6 d'entre eux), dans leur bureau lorsqu'ils en ont un (5), depuis chez eux (4) et/ou en déplacement (dans le train, pour une participante qui utilise beaucoup ce moyen de transport).

La bibliothèque est systématiquement préférée par les étudiants de Bachelor et Master, parce qu'ils y travaillent mieux qu'à la maison, mais aussi parce qu'ils ont accès directement aux livres, à une diversité de ressources ainsi qu'au réseau Internet de l'UNIGE.

« Je travaille presque exclusivement à la bibliothèque. [...] Sinon je suis pas efficace. Pis si je fais de la recherche documentaire, j'aime pouvoir aller chercher le livre dès que je le vois. »
P3

Ceux de niveau plus avancé (Doctorat et Post-doctorat) préfèrent travailler depuis leur bureau à l'UNIGE lorsqu'ils en ont un, ou depuis chez eux. Certains se rendent aussi à la bibliothèque, mais surtout quand ils ont besoin de consulter des livres physiques :

« [Je fais] rarement [mes recherches bibliographiques] à la bibliothèque, dans le sens que normalement j'ai tendance à faire mes recherches en amont, vérifier après où se trouve le livre, et en fonction de ça choisir la bibliothèque où je vais travailler. » P7

5.1.2.3 Appareils utilisés

10 participants sur les 11 utilisent principalement leur ordinateur portable pour effectuer leurs recherches documentaires. Une participante préfère utiliser son ordinateur fixe à son bureau à l'Université, car elle y a tous ses accès et raccourcis enregistrés.

En ce qui concerne le smartphone, force est de constater qu'il n'est pratiquement pas utilisé pour faire de la recherche documentaire. Ce résultat est d'ailleurs déjà connu dans la littérature (Marshall et al. 2017 ; Hanrath et Kottman 2015). Seule une participante dit utiliser régulièrement son smartphone dans ce but, quand elle n'a pas envie de sortir son ordinateur, par exemple dans le train. Tous les autres disent ne jamais utiliser leur smartphone pour leurs recherches documentaires (7), ou alors seulement quand ils ont besoin de vérifier une donnée et qu'ils se trouvent loin d'un ordinateur (3), ou encore pour prendre une photo de la cote et aller ensuite chercher le livre (1).

Les raisons évoquées sont principalement que le smartphone est perçu comme pas pratique pour faire ce type de recherche (4), notamment trop petit pour la lecture et l'écriture approfondie.

« Je suis pas très bon pour écrire avec donc euh... j'ai la flemme, c'est trop long. » P9

Mais d'autres raisons ont aussi été données, comme une participante qui ne souhaite pas utiliser son smartphone pour tout ce qui est lié à l'Université, un autre qui possède un téléphone de modèle trop ancien pour charger correctement les sites, ou encore une qui préfère utiliser son ordinateur car elle note ses références en même temps dans un document Word.

En résumé :

- Ce n'est pas le catalogue de la bibliothèque qui ressort en premier des réponses spontanées des participants. Les outils Google et les bases de données spécifiques à chaque discipline sont en revanche largement adoptés, car ils permettent d'accéder aux documents qui les intéressent de manière rapide et pratique.
- L'usage de Swisscovery est associé à la recherche de livres physiques, qui reste bien présente dans certains disciplines et/ou à certains moments des études (rendus de travaux).
- L'utilisation du smartphone pour effectuer des recherches documentaires est pratiquement nulle. Le smartphone est vu comme une méthode « de secours », à utiliser seulement quand un ordinateur n'est pas accessible.

5.1.3 Aisance avec la recherche documentaire

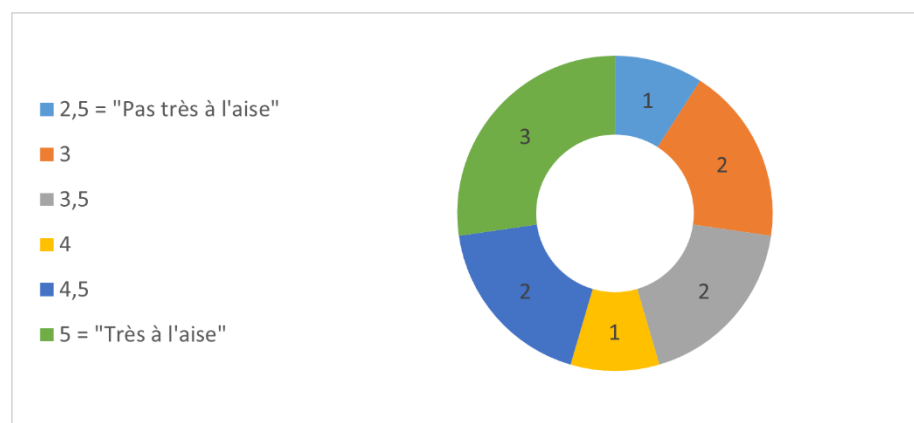
J'ai posé deux questions concernant l'aisance des participants avec la recherche documentaire, afin d'évaluer la diversité des profils de mon échantillon, mais aussi de voir si un lien pouvait être dessiné entre l'aisance ressentie des participants et leurs résultats au test utilisateur.

5.1.3.1 Aisance auto-évaluée

J'ai demandé aux participants d'évaluer, sur une échelle de 1 à 5, à quel niveau ils se sentaient à l'aise avec la recherche documentaire (1 étant « pas du tout à l'aise », et 5 étant « très à l'aise »).

3 participants se sont estimés « très à l'aise » : il s'agit de 3 étudiantes en Lettres, évoluant à un niveau doctoral ou post-doctoral, habituées à effectuer des recherches complexes. Les autres s'évaluent comme « assez à l'aise » ou « plutôt à l'aise » (Figure 3). Une participante s'est estimée à 2,5, se décrivant de manière générale comme « pas trop à l'aise » avec les ordinateurs.

Figure 3 : Aisance des participants avec la recherche documentaire : autoévaluation sur une échelle de 1 à 5



Comme j'ai pu le constater par la suite, ces auto-évaluations ne correspondent pas forcément aux compétences réelles des participants. Certains ayant affirmé avoir peu confiance en eux en matière de recherche documentaire ont fait preuve de bonnes stratégies pour répondre aux tâches demandées pendant le test utilisateur.

Il est à noter que plusieurs participants ont nuancé leur auto-évaluation, en expliquant se sentir à l'aise dans certains domaines ou avec certains types de recherche, mais pas avec d'autres. Deux participants ont dit se sentir à l'aise avec la recherche documentaire sur certains catalogues (en l'occurrence celui de la BNF et RERO Explore), mais spécifiquement moins à l'aise sur Swisscovery.

5.1.3.2 Formations à la recherche documentaire

J'ai également demandé aux participants s'ils avaient déjà reçu une formation en matière de recherche documentaire.

Seule une personne a répondu n'avoir jamais reçu de formation en la matière. 8 personnes disent avoir reçu ce type de formation lors de leur cursus obligatoire, par exemple lors de cours de méthodologie, d'introduction à la recherche documentaire, etc. Ces formations allaient d'environ une heure à une demi-journée, et étaient données par les enseignants du cours, parfois assistés par un ou une bibliothécaire (qui venait présenter des outils dans la classe, ou qui présentait la bibliothèque lors d'une visite de la classe sur place). 2 personnes indiquent avoir suivi de leur propre initiative des formations dispensées par la bibliothèque (une sur Zotero/Endnote et une sur PubMed/Mesh).

Les formations à la recherche documentaire semblent donc bien implantées dans les plans d'études, aussi divers soient-ils. Cependant, plusieurs participants m'ont avoué avoir oublié ce qui s'était dit pendant ces formations souvent données en tout début de cursus, ou ne pas les avoir prises très au sérieux sur le moment – pour se rendre compte seulement plus tard de leur utilité.

En résumé :

- Les participants s'auto-évaluent de manière assez variée en matière d'aisance avec la recherche documentaire. Assez logiquement, les plus avancés dans les études se sentent très à l'aise, alors que les trois étudiants en Bachelor s'auto-évaluent comme « pas trop à l'aise » (2,5) ou « plutôt à l'aise » (3 et 3,5).
- Les formations à la recherche documentaire semblent bien implantées dans les cursus d'études obligatoires, mais leur impact reste à déterminer. Si certains participants s'en souviennent très bien et m'ont dit y avoir appris des stratégies qu'ils utilisent encore (par exemple, utilisation des opérateurs booléens), d'autres, au moins aussi nombreux, ont eu un peu de mal à se rappeler qu'ils avaient reçu de telles formations.

5.1.4 Connaissance et utilisation de Swisscovery

Un des objectifs de ma recherche est de savoir comment les utilisateurs se sont appropriés Swisscovery : ont-ils compris ce que c'était, l'utilisent-ils régulièrement ? Je leur ai donc posé une série de questions visant à évaluer ces aspects.

5.1.4.1 Connaissance de Swisscovery

9 participants sur les 11 affirment avoir déjà entendu parler de Swisscovery. 2 participants, seulement vaguement :

« J'ai un très lointain souvenir de quelqu'un qui me disait ce que c'était. » P8

Ces derniers sont aussi les deux participants de mon échantillon ayant les postes de collaboratrice de recherche et d'Academic Fellow : effectuant principalement de la recherche ou de l'enseignement, ils ne fréquentent presque jamais la bibliothèque et utilisent plutôt des articles scientifiques et très peu de livres. Il est donc logique que l'information du passage à Swisscovery ne les ait pas particulièrement intéressés.

Lorsqu'on leur demande ensuite d'expliquer dans leurs propres mots ce qu'est Swisscovery (ou ce qu'ils pensent que c'est et que ça contient), les participants ont des réponses assez variées, qui démontrent que ce point n'est peut-être pas clair pour tout le monde.

Pour la majorité (8 sur 11), Swisscovery est perçu avant tout comme un catalogue de bibliothèque, et est associé aux collections de la Bibliothèque de l'Université de Genève. 2 participants pensent d'ailleurs que Swisscovery est un outil destiné à chercher uniquement des livres. Une, au contraire, pense qu'on ne peut y trouver que des documents en ligne.

9 participants savent qu'on n'y trouve pas que les collections de Genève, mais celles d'autres Universités et bibliothèques de Suisse. L'idée que Swisscovery fait partie d'un réseau au niveau suisse semble donc bien intégrée.

Seuls 3 participants expriment clairement que Swisscovery permet à la fois de faire des recherches dans des collections physiques, mais agrège aussi des résultats issus de sites d'éditeurs et de revues en ligne. Savoir « dans quoi » cherche Swisscovery ne semble donc pas encore tout à fait clair pour certains.

5.1.4.2 Connaissance de SLSP

J'ai expliqué aux participants que Swisscovery avait été mis en œuvre dans le cadre du passage à SLSP, et je leur ai demandé s'ils le savaient et savaient ce que qu'était. 7 participants m'ont répondu ne pas savoir du tout ce qu'est SLSP. 2 se rappellent en avoir entendu parler mais ne savent pas précisément de quoi il s'agit. Une participante dit savoir ce qu'est SLSP uniquement parce qu'elle a gardé des contacts à la bibliothèque, ayant été elle-même auxiliaire de bibliothèque il y a quelques années. Seule une parmi les 11 participants possède une bonne idée de ce que c'est (réseau suisse, par regroupements de diverses tailles), et émet l'avis que c'est une bonne idée.

On peut constater que, dans mon échantillon en tout cas, le terme de SLSP n'évoque pas grand-chose. Cela peut être expliqué par un trop peu de communication de la part de SLSP et/ou des bibliothèques sur ce nouveau réseau et ses tenants et aboutissants. Mais c'est aussi explicable par le peu d'intérêt manifesté par les utilisateurs pour connaître les rouages qui se

cachent derrière les services qu'ils utilisent. Pour eux, l'important est que « ça marche », peu importe de comprendre comment :

« C'est des bibliothèques, et moi j'ai besoin des livres qui sont dedans, ça s'arrête là. » P5

« J'en ai entendu parler, maintenant je me souviens plus. Je me suis jamais trop intéressé à la relation entre SLSP et Swisscovery. » P6

« A un point pendant mon doctorat, j'ai reçu la communication que je devais changer les types d'accès pour la bibliothèque. J'ai suivi ce que je devais faire et... c'était ça. » P8

5.1.4.3 Utilisation de Swisscovery

10 participants disent avoir déjà utilisé Swisscovery, dont une seulement une fois dans le cadre d'un cours où le catalogue leur était présenté, et un parce qu'une bibliothécaire lui avait montré comment effectuer une recherche. Une seule participante ne l'a jamais utilisé.

D'après ces résultats, Swisscovery semble donc largement connu et utilisé par ses utilisateurs potentiels.

5.1.4.4 Fréquence d'utilisation

A la question de leur fréquence d'utilisation de Swisscovery, 4 participants répondent l'utiliser régulièrement à quotidiennement. 3 répondent l'utiliser plutôt par périodes : beaucoup sur plusieurs jours quand ils ont un travail à rendre par exemple, puis plus du tout pendant d'autres laps de temps. 2 disent l'avoir utilisé seulement une ou deux fois. Enfin, 2 disent ne jamais l'utiliser.

5.1.4.5 Communication sur le passage à Swisscovery

J'ai aussi voulu savoir comment les participants avaient été informés de l'existence de Swisscovery, afin de tenter de voir quelles méthodes de communication avaient plus ou moins bien fonctionné.

2 participants se souviennent avoir été informés du passage à Swisscovery par courriel, et 2 par une combinaison de courriel et de communications visuelles sur les sites de la Bibliothèque. 2 ont appris ce que c'était pendant un cours d'introduction à la recherche documentaire dispensé pendant leur cursus. 2 ont demandé de l'aide à un bibliothécaire au moment de vouloir faire des recherches documentaires, et on leur a présenté l'outil à cette occasion. 2 ont demandé à leur entourage (d'autres étudiants) qui leur ont montré comment l'utiliser. Enfin, une participante ne se souvient pas du tout comment elle a appris l'existence de Swisscovery : elle ne s'était rappelé de l'existence de ce catalogue que parce qu'elle a été sollicitée pour participer à un test utilisateur à son sujet.

On peut donc dire que la communication autour de la mise en œuvre de Swisscovery n'a pas entièrement rempli son objectif, car tous les participants interrogés ont dû recevoir les communications officielles à ce sujet par courriel, mais seuls 4 s'en souvenaient, et autant n'ont véritablement découvert l'existence de cet outil qu'en demandant autour d'eux au moment où ils avaient besoin de faire des recherches.

A nouveau, c'est peut-être du côté de la communication que des aspects pourraient être améliorés pour parvenir à toucher plus de gens, mais c'est aussi du côté des récipiendaires eux-mêmes que le message n'est pas passé, et c'est compréhensible. En effet, ils reçoivent tous les jours de nombreux courriels d'information sur leur boîte mail universitaire, et font sans

doute un certain tri, ne lisant pas ce qui ne leur semble pas intéressant ou utile dans l'immédiat. Le message doit donc être particulièrement percutant ou hors du commun pour attirer leur attention.

Il est intéressant de noter que deux personnes ont appris comment utiliser Swisscovery lors d'un cours obligatoire de leur cursus (un en droit, une en psychologie). Ce média semble un moyen intéressant de communiquer sur l'utilisation d'un outil, et surtout plus difficile à éviter qu'un courriel.

En résumé :

- Un an et demi après son lancement, Swisscovery semble largement connu de ses utilisateurs potentiels, ce qui est plutôt bon signe.
- En revanche, les détails sur ce que ce catalogue contient (dans quoi il cherche, ce qu'il permet de trouver), ou encore les tenants et aboutissants du réseau SLSP (de quelles institutions est-il composé, quels sont ses services, qu'est-ce qui change par rapport à RERO), semblent moins clairs pour la plupart des participants, qui présentent d'ailleurs peu d'intérêt pour le savoir.
- La communication par courriel et en bibliothèque ne touche qu'une partie des utilisateurs potentiels. Ceux qui ne lisent pas attentivement leurs emails ou ne fréquentent pas régulièrement les espaces de la bibliothèque sont passés à côté.
- En revanche, au moment de devoir commencer à rédiger certains travaux pour les cours, le besoin de recherche documentaire apparaît. C'est à ce moment que certains se sont posé la question du catalogue, et se sont alors débrouillés pour savoir comment l'utiliser.

5.1.5 Attentes vis-à-vis d'un catalogue de bibliothèque

Enfin, pour terminer cette partie pré-Test, j'ai posé 3 questions aux participants concernant cette fois leurs attentes vis-à-vis d'un catalogue de bibliothèque, et plus spécifiquement leurs besoins en matière de recherche documentaire.

5.1.5.1 Fonctions attendues

A la question de savoir quelles sont les fonctions que devrait remplir un catalogue de bibliothèque, plus de la moitié des participants (6) m'ont répondu qu'il devait avant tout permettre de trouver la ressource qui correspond bien à ce qu'ils cherchent (notion de pertinence), et presque autant (5) qu'il devait fournir des informations aidant à la localisation et à l'accès des documents recherchés (cote, disponibilité, possibilité de commande). 2 ont mentionné l'importance d'avoir des informations d'ordre bibliographique (données bibliographiques, résumé du document).

Pour 4 participants, un catalogue de bibliothèque sert surtout à trouver des livres, et pour une, il devrait servir avant tout à trouver des articles.

2 participants ont insisté sur la notion de rapidité (trouver rapidement des ressources pertinentes), 2 sur la notion de facilité (« ne pas avoir besoin d'être bibliothécaire pour réussir à l'utiliser ») et une participante a mentionné ces deux aspects à la fois :

« Qu'il trouve rapidement le livre que je cherche. Et que je sache tout de suite où il est, et que je puisse le commander facilement. » P5

3 personnes ont répondu (dans leur propres termes) qu'un catalogue devrait aussi pouvoir servir d'outil d'exploration (suggérer, aider à découvrir des références sur une thématique). 3 ont mentionné qu'il devrait permettre d'effectuer des recherches par certaines entrées ou certains filtres (par auteur, année d'édition, lieu où se trouve le document). Enfin, un participant a répondu qu'un catalogue se devait d'être « complet » au niveau de son contenu.

5.1.5.2 Caractéristiques d'un excellent catalogue

Pour approfondir un peu cette question et aller au-delà des réponses trop attendues, j'ai ensuite demandé aux participants quelles seraient pour eux les caractéristiques d'un excellent catalogue de bibliothèque : un catalogue qui ne serait pas seulement fonctionnel, mais particulièrement agréable ou remarquable d'utilisation.

Certaines réponses déjà données auparavant ont été à nouveau mentionnées : la pertinence des résultats (3), la rapidité (3) et la facilité d'utilisation (2) sont particulièrement valorisées :

« Qu'il sache ce que je veux. Qu'il fasse le tri plus facilement, on va dire. Qu'il arrive de manière plus efficace à enlever tout ce qui n'est pas pertinent. » P9

« Que quand on fait une recherche du livre il sorte en premier, le premier. Que en quelques clics on sache où il est, et qu'on puisse le commander rapidement. » P11

De plus, la notion de « lisibilité » est apparue, mentionnée par 3 personnes, ainsi que le concept d'« user-friendliness » :

« Pas trop d'information excessives, pour rester lisible. [...]. Une facilité d'identification des informations pour repérer l'ouvrage. » P7

« Peut-être avoir une aide pour les types de recherche qu'on peut faire par mots-clés. Parce que personne m'a jamais expliqué comment effectivement les utiliser. [Que ça soit] plus user-friendly. » P8

Enfin, dans le désordre, certains ont répondu qu'un excellent catalogue de bibliothèque devrait avoir un design attrayant, une grande diversité et couverture au niveau des contenus, une indexation très performante permettant la recherche par sujets, et qu'il devrait proposer des images des documents, mais aussi des informations sur leur contenu et leur nombre de pages.

5.1.5.3 Spécificités des besoins documentaires de la discipline

Les types de documents utilisés, tout comme les normes en matière de citations et références bibliographiques, varient grandement selon la discipline d'études. En Droit, les participants décrivent l'utilisation de ressources de types et formats variés : articles de lois, commentaires, jurisprudence, doctrine ; utilisation de livres physiques autant que de bases de données en ligne. Les références sont codifiées de manière très spécifique (emploi de mots-clés et conventions d'abréviations, numéro du paragraphe cité). Un participant mentionne la peur omniprésente de ne pas être exhaustif lorsqu'il doit rédiger une analyse juridique, d'où le besoin de consulter un maximum de sources, et les sources les plus à jour possibles (ce qui se traduit effectivement, pour les bibliothécaires, par d'impressionnantes piles de livres à ranger du côté des collections de Droit).

En Psychologie et en Médecine, c'est l'article de revue en ligne, principalement en anglais, qui domine, et l'utilisation des bases de données PubMed et PsycNet. Les monographies sont vues comme des sources plutôt secondaires, servant à fournir des informations complémentaires si nécessaire. Les thèses sont aussi assez souvent utilisées, ainsi que parfois des ensembles de données (données médicales, épidémiologiques...), ce qui se passe majoritairement sur des sites ou bases de données en ligne.

En Histoire et en Sciences de l'antiquité, même si l'utilisation d'articles de revue en ligne est fréquente, le livre papier reste très présent. On s'intéresse à des documents pouvant dater, n'ayant pas forcément été numérisés, ayant été édités sous forme de systèmes propres à chaque éditeur (suites numérotées en tomes ou en volumes). Les textes de langues anciennes ont aussi la particularité d'avoir été traduits en plusieurs langues, par plusieurs auteurs et dans plusieurs maisons d'édition différentes : un catalogue efficace et fiable est donc nécessaire pour s'y retrouver dans les collections de la Bibliothèque. Tout comme en Droit, l'utilisation du livre physique reste importante pour son côté pratique : on a besoin de pouvoir étaler sur la table une quantité parfois importante d'ouvrages à comparer et consulter en parallèle, et le faire avec des documents numériques est unanimement perçu comme moins aisé.

En résumé :

- Pertinence des résultats, rapidité, facilité d'utilisation, lisibilité et *user-friendliness* sont les mots-clés qui ressortent lorsqu'on interroge les attentes des utilisateurs vis-à-vis d'un catalogue de bibliothèque.
- Le catalogue de bibliothèque reste majoritairement associé, en tout cas dans mon échantillon, à la recherche de monographies, et de préférence à l'obtention de livres physiques. Les participants attachent donc beaucoup de valeur à pouvoir repérer rapidement et facilement les informations de localisation et de commande des ouvrages, ainsi que leurs données bibliographiques.
- Dans certaines disciplines, comme la psychologie ou la médecine, c'est la recherche d'articles qui prime, mais elle n'est pas réalisée sur Swisscovery : les participants emploient d'autres bases de données spécialisées.

5.1.6 Arriver sur Swisscovery

5.1.6.1 Intégration de Swisscovery dans les parcours de recherche

Pour tenter d'évaluer les parcours de recherche spontanés des participants, j'ai débuté le test en leur demandant de me montrer comment ils procédaient à des recherches sur un sujet ou un document, « en situation réelle ». Il pouvait s'agir du sujet ou du titre de leur choix, par exemple une recherche récente qu'ils avaient dû effectuer pour un travail académique. Pour éviter qu'ils ne se sentent trop évalués pendant cette tâche, je me suis assurée de leur expliquer qu'il n'y avait pas de « bonne réponse », et que l'objectif était de voir comment ils s'y prenaient spontanément.

Il est difficile de synthétiser en quelques mots la grande diversité de parcours et de stratégies dont ont fait preuve les participants pour effectuer leurs recherches, et le but de cette étude n'est pas de creuser cet aspect de manière très exhaustive, l'idée étant surtout de se

demander si et où Swisscovery figure (ou non) dans ces parcours. Mais il est intéressant de noter que, sur 11 participants, chacun avait sa méthode et ses préférences en matière d'outils et de stratégies de recherche, et que chacun, par des chemins parfois très différents, est finalement parvenu à trouver ce qu'il cherchait.

5 participants ne sont pas du tout passés par Swisscovery pour effectuer leurs recherches, trouvant les documents dont ils avaient besoin sur d'autres bases de données spécifiques comme PubMed ou PsycNet, ou généralistes comme Google ou Google Scholar. Les 6 autres participants ont intégré Swisscovery à un moment ou l'autre de leur cheminement de recherche, m'expliquant s'y rendre à une étape précise, ou pour rechercher une certaine catégorie de documents. Dans 5 cas, il s'agissait avant tout de la recherche de monographies :

« [...] je taperais directement les mots-clés sur Google [...]. Pour avoir un premier aperçu des articles qui sont un peu moins universitaires [...]. Ensuite quand je commence à avoir une meilleure compréhension, je vais utiliser ces mots-clés, je vais aller sur Google Scholar. [...]. Ensuite la prochaine étape ça serait plutôt d'aller sur Swisslex. Et sûrement sur Weblaw. [...]. Et la troisième étape je pense que ça va être Swisscovery. [...]. En droit on a des commentaires. C'est particulièrement pour ça que je vais aller sur Swisscovery, c'est pour les commentaires et les gros ouvrages qui sont... que t'as envie d'avoir en main, que tu peux tourner... Que tu peux toujours avoir sur ta table. » P3

« Après, une fois que j'ai fait un peu cette vue des rapports qui pouvaient exister [sur Google], à ce moment-là je passe sur Swisscovery pour aller vraiment plus en détail. Sur certains aspects, sur des livres, parce que typiquement c'est pas forcément évident, sur Google, comme ça de trouver des livres. » P6

Une seule participante est partie de Swisscovery pour débiter sa recherche et y faire une requête par mots-clés, de tous types de documents. Mais une fois qu'elle a identifié une notice intéressante, elle cherche également le document dans Google, pour avoir plus d'informations sur celui-ci.

« Je vais surtout regarder ceux qui me semblent les plus généralistes. Donc plutôt les livres au départ. [...]. Et puis après c'est là que si ça me semble intéressant, je vais là... [ouvre un nouvel onglet et tape le titre du livre dans Google. Survole la vignette d'infos sur le livre proposée par Google]. Et puis je vois si ça m'intéresse ou pas. Et si ça m'intéresse en général je le commande tout de suite [revient sur Swisscovery]. » P11

Google ou d'autres catalogues sont utilisés de la même manière par deux autres participantes, pour identifier des données bibliographiques qui ne figurent pas, ou pas assez lisiblement selon elles, sur Swisscovery. Ce dernier est donc utilisé uniquement pour identifier la localisation de l'ouvrage dans la bibliothèque :

« Donc en fait je vais aller trouver le nom, enfin le plus précis possible, ailleurs. Et ensuite je vais l'écrire dans Swisscovery. Et pour ce qui est des suites, vraiment, je vais par la BNF, je cherche l'ISBN et je cherche dans Swisscovery avec l'ISBN, pour ne pas perdre de temps. Parce que autrement tu t'en sors pas, avec les numéros à plusieurs exemplaires. » P2

« [Swisscovery] aide pas à identifier les choses pertinentes. Dans mon cas, je dois les identifier ailleurs, et Swisscovery je vais juste l'utiliser pour identifier les cotes. » P7

A plusieurs reprises pendant les tests, Google a prouvé une fois de plus être loin devant les autres moteurs de recherche en matière de pertinence des résultats et d'expérience utilisateur. Pour donner un seul exemple, une participante avait de la peine à trouver des documents pertinents dans diverses bases de données (Google Scholar, PsycNet), probablement en raison du double sens d'un des termes (« *évolution* »). Elle a tapé ensuite la même recherche dans Google, et le moteur de recherche lui a immédiatement suggéré une référence académique très pertinente sur le sujet recherché.

En résumé :

- Swisscovery fait partie du parcours de recherche documentaire spontané d'un peu plus de la moitié des participants. Dans la grande majorité des cas, c'est spécifiquement pour y chercher des livres, avec un titre déjà assez précis en tête (recherche « fermée » plutôt que recherche « ouverte ») et dans le but d'obtenir les documents en version physique.
- L'autre moitié des participants n'utilise pas Swisscovery spontanément, mais se tourne vers Google, Google Scholar ou des bases de données spécifiques à leur discipline, pour y chercher surtout des articles scientifiques ou d'autres types de documents.
- Google figure à un moment ou l'autre dans le parcours de recherche documentaire de 8 participants sur 11 (sans compter la simple recherche d'un site ou d'une base de données). Il est utilisé pour débiter des recherches sur un sujet, identifier les mots-clés pertinents, trouver des documents généraux et non-académiques sur une thématique, mais aussi pour vérifier et compléter les informations bibliographiques disponibles sur le catalogue (et non pas, comme on pourrait s'y attendre, le contraire).

5.1.6.2 Arriver sur Swisscovery

Je synthétise ici les cheminements par lesquels les participants sont arrivés à la page d'accueil de Swisscovery UNIGE (soit parce qu'ils y étaient allés spontanément dans la tâche précédente, soit parce que je leur ai demandé expressément de s'y rendre).

5 participants s'y sont rendus en tapant « swisscovery unige » dans la barre de recherche du navigateur Google Chrome, puis en cliquant sur le premier lien proposé comme résultat, ce qui semble être la méthode la plus rapide.

Les autres participants ont tous fait un peu plus de clics pour parvenir à la page d'accueil de Swisscovery, et ont même parfois eu besoin de mon aide pour y arriver (parmi eux se trouvaient notamment les deux participants n'utilisant jamais Swisscovery, mais aussi des participants ayant déclaré l'utiliser régulièrement).

Par exemple, deux participantes n'ont tapé que « swisscovery » dans la barre de recherche de Google Chrome, et sont tombées sur la page de Swisscovery général comme premier lien proposé, suivies de différents liens vers des zones plus précises (Swisscovery UNIGE, HES-SO, Ville de Genève...). Une a d'abord cliqué sur le premier lien puis s'est rendu compte de son erreur et est revenue en arrière pour cliquer sur le bon lien. J'ai expliqué à l'autre la

différence entre les liens, car elle n'avait jamais utilisé Swisscovery et hésitait sur lequel choisir.

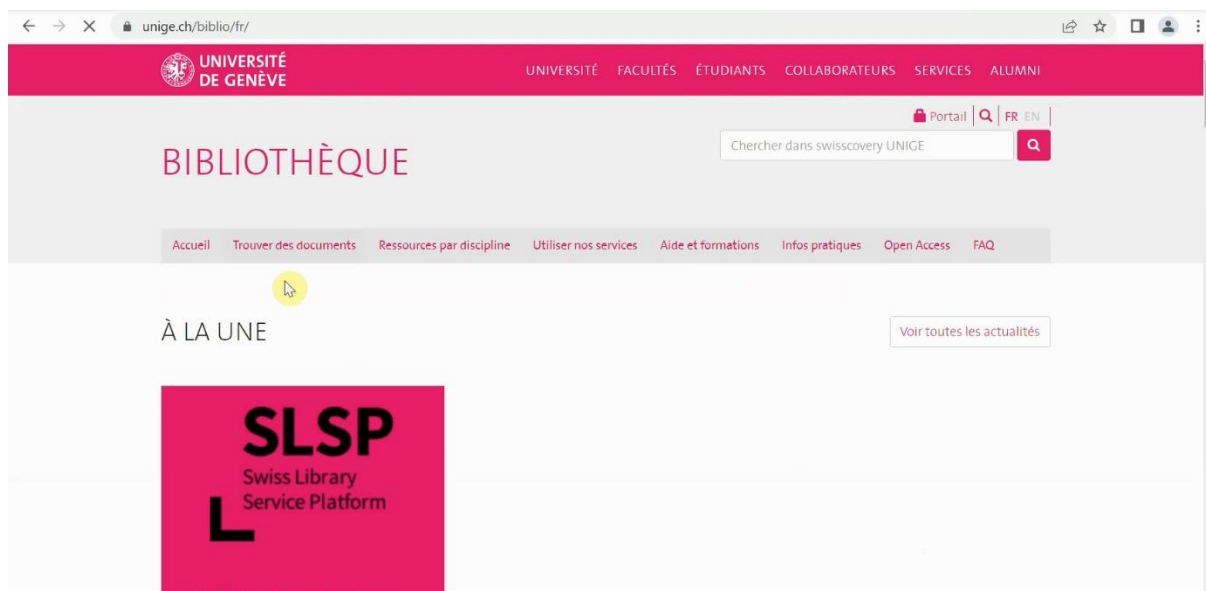
Une autre participante a tapé « swisscovery genève » et est tombée comme premier résultat sur le Swisscovery de la Ville de Genève. Là aussi, j'ai dû la guider vers la bonne page.

Deux participants ont tapé « swisscovery unige » dans la barre de recherche du navigateur Edge, qui est celui qu'ils avaient choisi d'ouvrir, et qui utilise le moteur de recherche Bing. Là, les premiers résultats suggérés n'étaient pas des liens directs vers Swisscovery, mais des liens vers des pages de la Bibliothèque concernant Swisscovery (Rendez-vous de l'info scientifique, formation à Swisscovery). Une fois sur cette page, les participants ont à chaque fois mis un petit moment à trouver le lien vers la page d'accueil de Swisscovery, qui se trouvait sous un onglet Accès rapide, en bas à droite de la page.

Finalement, une participante a voulu passer par le site de l'Université de Genève pour accéder à Swisscovery. Depuis la page d'accueil (unige.ch), elle a d'abord mis un moment à trouver le lien vers la page de la Bibliothèque, faisant plusieurs essais inconcluants, puis utilisant finalement la petite loupe de recherche sur le site. Une fois sur la page d'accueil de la Bibliothèque, elle a hésité encore un moment, ne trouvant pas comment accéder à Swisscovery. Elle a alors repéré une actualité qui traitait de Swisscovery parmi les publications sous l'en-tête « À la une », et a cliqué sur l'actualité, ce qui a ouvert une publication, dans le texte de laquelle elle a fini par trouver un lien vers la page d'accueil de Swisscovery Unige.

En fait, depuis la page d'accueil de la Bibliothèque, une barre de recherche en haut à droite nous invite à « Chercher dans swisscovery UNIGE » (Figure 4), ce que la participante n'a pas semblé remarquer.

Figure 4 : Parcours d'une participante pour accéder à Swisscovery depuis le site de la Bibliothèque



Lors de mes observations à l'accueil de la bibliothèque, j'ai également constaté plusieurs fois que des usagers n'avaient pas remarqué le chemin pour accéder au catalogue depuis la page d'accueil de la Bibliothèque. Une explication possible est que cette barre en haut à droite de la page ressemble à une barre de recherche générale dans le site de l'UNIGE, et n'est donc pas particulièrement « enregistrée » par les utilisateurs lors d'une lecture rapide de la page.

L'indication « Chercher dans swisscovery UNIGE » est aussi écrite avec une teinte assez pâle, qui attire peu l'attention. Finalement, pour un usager qui ne sait pas que le terme « Swisscovery UNIGE » se réfère au catalogue de la Bibliothèque, l'indication n'est pas très claire.

En résumé :

- La plupart des participants accèdent au catalogue en tapant quelques mots-clés (« swisscovery unige » sont ceux qui marchent le mieux) dans la barre de recherche de leur navigateur. Lorsque le moteur de recherche est Google, la méthode est très efficace car le premier résultat est bien la page d'accueil de Swisscovery. Le moteur de recherche Bing renvoie en revanche en premier aux pages de la Bibliothèque et non à Swisscovery
- Sur les pages de la Bibliothèque, le cheminement pour accéder à Swisscovery ne semble en revanche pas visible au premier coup d'œil.

5.1.6.3 Impressions concernant la page d'accueil

Une fois sur la page d'accueil de Swisscovery UNIGE, j'ai demandé aux participants quelles étaient leurs premières impressions au sujet de cette page et ce qu'ils pouvaient éventuellement suggérer comme modifications.

7 participants sur les 11 disent remarquer avant tout la barre de recherche, ce qui est d'ailleurs appréciable pour la majorité d'entre eux :

« La barre de recherche est assez mise en avant, donc c'est en général ça qui m'intéresse. Le reste, je pense que je le fais défiler pour la première fois. Je m'y suis jamais vraiment intéressé. » P6

« Tout ce que je regarde c'est la barre de recherche, pour taper dedans. Le reste, je le regarde pas. J'avais même pas vu qu'on pouvait descendre en fait. » P5

5 participants au total ont indiqué n'avoir jamais lu le texte de la page (Bienvenue sur Swisscovery, Périmètres de recherche, etc.) et/ou trouvé que le texte était trop important, ou pas très utile.

3 participants ont dit ne pas apprécier le design de la page :

« Le premier commentaire que je fais, j'aime pas trop. [...]. Bizarrement je trouve pas ça clair. Enfin le haut je le trouve bien, mais je suis vraiment pas fan de ça [survole les blocs de texte en dessous de la barre de recherche]. P3

« C'est une page classique de l'Uni avec la banderole rose et tout. Je sais pas, elle a pas l'air hyper accueillante. » P4

« Moi je suis pas fan. Quand j'arrive, je sais pas si c'est l'emplacement de la barre de recherche, ou les couleurs ou quoi mais... Je comprends pas que je suis sur le truc de recherche vraiment. J'ai l'impression que je devrais déjà pouvoir sélectionner des filtres ou des trucs... » P9

De même, une autre participante, qui voit la page d'accueil de Swisscovery pour la première fois, dit comprendre qu'on peut y effectuer des recherches dans des périodiques et des ebooks, mais ne pas comprendre si on peut y rechercher aussi des livres.

Enfin, une participante me dit que sa première impression en découvrant la page d'accueil de Swisscovery a été négative, car elle lui a immédiatement rappelé un autre catalogue, celui de la bibliothèque nationale d'Autriche (également basé sur Primo), qu'elle avait déjà utilisé et n'avait pas apprécié.

Au niveau des onglets, force est de constater que beaucoup sont peu connus et/ou utilisés. Nouvelle recherche, Périodiques, Prêt entre bibliothèques, S'identifier et les onglets permettant de modifier la langue ont été cités une ou deux fois par un total de 5 participants (Figure 5).

4 participants disent n'avoir jamais utilisé autre chose sur cette page que la barre de recherche. Plusieurs ont lu les onglets avec attention pour la première fois parce que je les y invitais. Un participant me dit que si je ne le lui avais pas demandé, il n'aurait tout simplement pas remarqué ces onglets, et qu'il faudrait les mettre en couleur ou en gras pour qu'ils soient plus visibles.

Même lorsque je leur ai demandé expressément de décrire et commenter tous les onglets, aucun participant n'a semblé remarquer les deux onglets sous forme d'icônes représentant un QR-Code (qui donne le lien vers la page d'accueil de Swisscovery UNIGE) et une « punaise » (Favoris).

Figure 5 : Onglets de la page d'accueil de Swisscovery UNIGE



Par deux fois, j'ai dirigé l'attention de participants vers ces icônes. Un participant m'a répondu que les QR-Codes ne lui servaient à rien. L'autre participante n'a pas compris à quoi servait l'onglet QR-Code, même en lisant la description qui s'affichait quand elle survolait l'icône. En ce qui concerne l'icône des Favoris, elle a immédiatement compris de quoi il s'agissait, puis en a déduit qu'il fallait sûrement se connecter pour pouvoir gérer ses favoris, mais elle ne voyait pas où (alors que l'onglet S'identifier est juste à côté).

5.1.6.4 Suggestions des participants

Lorsque j'ai demandé aux participants ce qu'ils suggéraient de modifier dans cette page d'accueil, 4 ont répondu qu'ils n'avaient pas de propositions, la plupart parce que la barre de recherche est ce qui les intéresse principalement sur cette page et qu'elle est déjà suffisamment mise en avant.

Deux ont suggéré de rendre plus clair le fait que le catalogue permet de chercher des livres, ce qui n'est visuellement pas compréhensible au premier coup d'œil selon eux :

« On peut pas juste consulter des livres ? Parce que là en haut c'est pas marqué [survole les onglets du haut qui spécifient Périodiques et Ebooks, mais pas Livres]. [...] Si je recherche un livre dans la bibliothèque, faut que j'aille automatiquement dans Prêt entre bibliothèques ? » P4

Un suggère de « simplifier », et un autre de déplacer le texte sur une page dédiée, pour avoir une page où il n'y aurait que la recherche et ses différents filtres. Dans le même ordre d'idée, une participante répond que pour elle les 4 éléments intéressants sont la recherche simple, avancée, l'onglet S'identifier et les onglets permettant de changer la langue : ce sont ceux-ci qu'il faudrait surtout faire ressortir. Finalement, une autre participante trouve les boutons de la Recherche (une loupe) et de la Recherche avancée pas forcément assez visibles et différenciables : elle les confond souvent quand elle veut cliquer sur l'un ou sur l'autre.

En résumé :

- Une majorité des participants semblent assez indifférents à l'apparence et au contenu de la page d'accueil de leur catalogue, étant surtout intéressés par la barre de recherche, pour pouvoir lancer rapidement leur requête
- Les différents onglets en haut de la page sont plutôt peu visibles et peu utilisés par les différents participants.
- Périodiques, Prêt entre bibliothèques, S'identifier, les onglets de langue et le bouton de Recherche avancée sont les éléments qui ressortent comme étant les plus utiles pour les participants. Les autres onglets sont survolés mais ne semblent pas vraiment être remarqués. Les deux icônes, QR-Code et Favoris en particulier semblent passer totalement inaperçues.
- Le texte en bas de la page est perçu comme trop long. Bien qu'il renferme des informations importantes et des graphiques qui expliquent le fonctionnement de Swisscovery, la grande majorité des participants n'avait jamais fait l'effort de le lire.

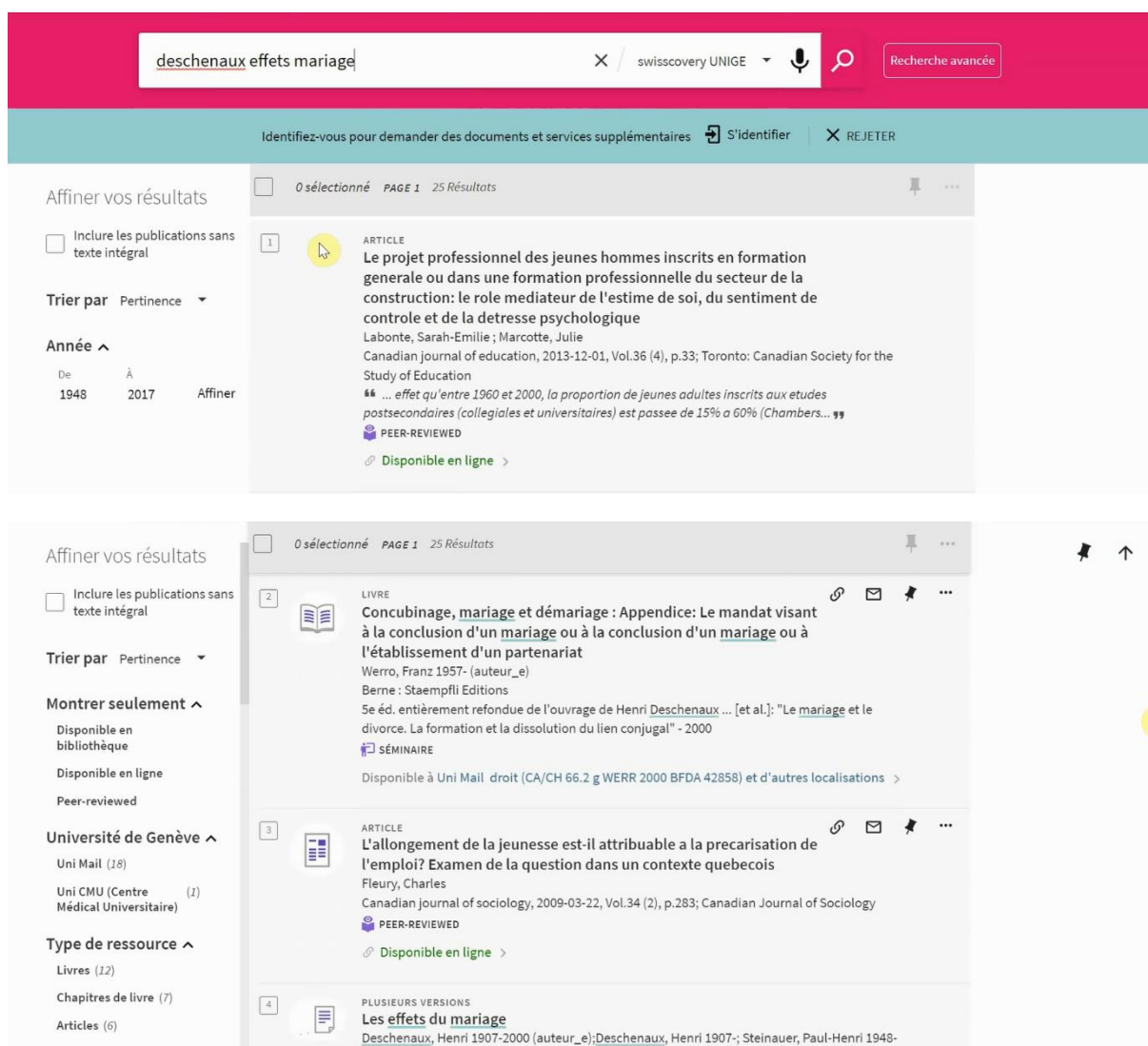
5.1.7 Utiliser Swisscovery

5.1.7.1 Trouver une référence simple

J'ai demandé aux participants de trouver la notice d'un ouvrage de droit régulièrement utilisé : « Les effets du mariage » de Deschenaux, Steinauer & Baddeley, publié par Stämpfli, dans son édition de 2017.

7 participants sur les 11 ont trouvé plutôt rapidement la notice du document recherché. Tous ont employé quelques mots-clés du titre, parfois combinés avec le nom d'un ou deux auteurs, dans la barre de recherche simple de Swisscovery. Avec cette méthode, la notice apparaissait généralement en 4ème position, souvent après des premiers résultats ne correspondant pas vraiment à la recherche (Figure 6).

Figure 6 : Résultats de la recherche effectuée par une participante



Cela a d'ailleurs été remarqué par plusieurs participants :

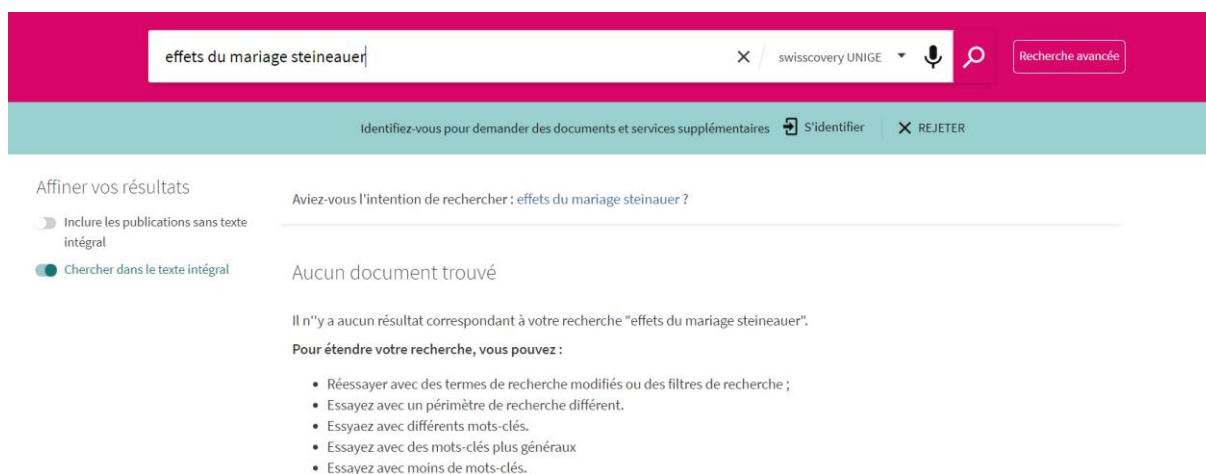
« Normalement il est toujours en deuxième ou troisième [position] le livre. » P7

Les 4 autres participants ont également trouvé la notice correcte, mais avec un nombre d'étapes et de clics trop élevé par rapport à ce qu'on pourrait espérer d'un tel outil. Trois d'entre eux avaient décidé de partir de la recherche avancée, pensant ainsi pouvoir trouver avec plus d'efficacité le document recherché, ce qui n'a pas été le cas. Le premier, par exemple, après quelques essais, n'a pas su comment utiliser les options de la recherche avancée et a décidé de revenir sur la recherche simple. Il a alors écrit le nom de l'auteur avec une petite faute, ce qui ne lui a donné aucun résultat, avant de se corriger et finir par trouver le bon document. Une autre pensait pouvoir trouver un filtre par Année dans la recherche avancée, mais ne l'a pas trouvé (il existe bien mais elle ne l'a pas vu).

Trois des personnes ayant pris plus de temps à identifier la bonne notice ont fait une petite erreur dans l'orthographe du titre (mariages avec un « s » en trop) ou du nom des auteurs (par ex. « Steinaueur » au lieu de « Steinauer »), ce qui a renvoyé dans le premier cas à des résultats pas du tout pertinents, et dans le deuxième cas à Aucun résultat.

Il est à noter que Swisscovery suggère bien des termes de recherche lorsqu'une erreur est faite par l'utilisateur (Figure 7).

Figure 7 : Suggestion de recherche « Aviez-vous l'intention de rechercher ? »



Cependant, tout au long du test, aucun des participants n'a semblé remarquer ces suggestions ni ne les a utilisées. Cela est peut-être dû en partie à la situation de test qui fait que, lorsqu'ils faisaient une erreur les participants préféraient, en « bons élèves », réécrire leurs termes de recherche correctement. Mais il me semble que beaucoup n'ont tout simplement pas vus ces suggestions lorsqu'elles apparaissaient. Cela pose la question de savoir si elles sont assez visibles et si, en situation réelle aussi, elles sont vraiment si peu utilisées. Malheureusement, dans l'analyse des données d'usage de Swisscovery, je constate que les données disponibles ne permettent pas de répondre à cette question (partie 5.2.9).

En résumé :

- Pour une question aussi basique que trouver la notice d'un livre dont on a la référence, les participants s'en sortent tous assez facilement.
- Une partie d'entre eux n'a cependant pas identifié la notice de manière aussi rapide et fluide qu'on pourrait l'espérer. Les difficultés sont survenues lorsque les participants ont voulu utiliser la recherche avancée et/ou qu'une erreur s'est glissée dans l'orthographe de leur requête
- Les suggestions de recherche proposées par Swisscovery n'ont été utilisées par aucun participant, ce qui pose la question de leur visibilité.

5.1.7.2 Localiser le livre

5.1.7.2.1 Disponibilité et nombre d'exemplaires

J'ai ensuite demandé aux participants de me dire combien il y avait d'exemplaires empruntables et disponibles de ce livre à Uni Mail. Seuls 2 participants ont fourni une réponse correcte, c'est-à-dire 8 exemplaires à Uni Mail, dont 1 consultable sur place et plusieurs déjà empruntés. 2 autres y sont parvenus mais avec beaucoup d'étapes, en commençant par se tromper avant de se corriger et me donner une bonne réponse. Les 7 autres ont compris qu'il y avait 3, 5 ou un seul exemplaire du livre à Uni Mail, ou ne sont même pas allés jusqu'à l'étape

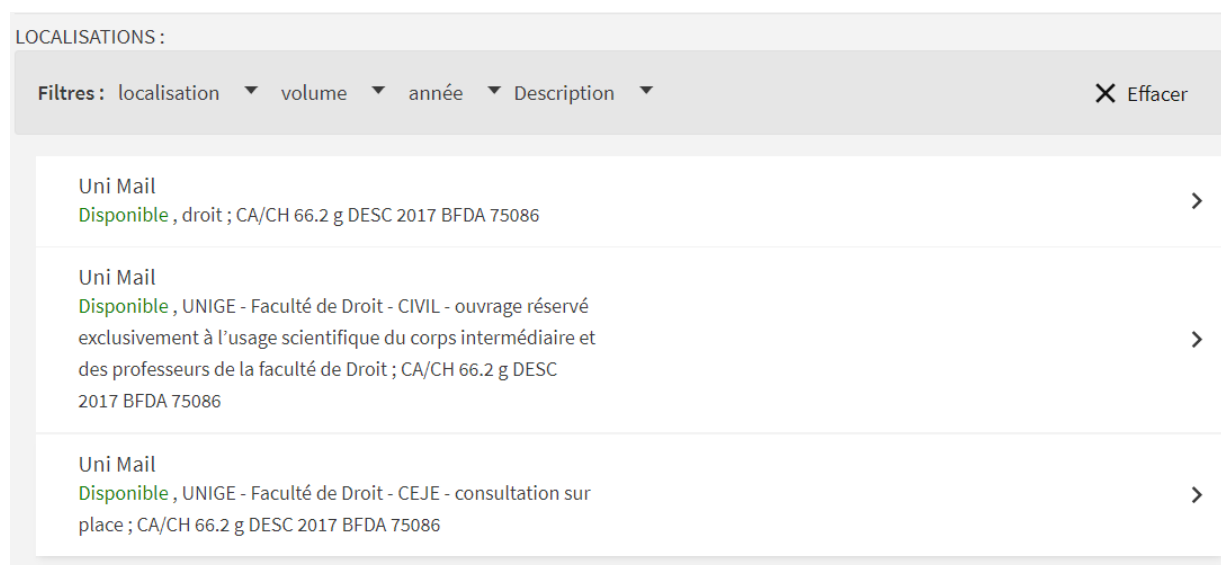
des exemplaires et sont restés sur la notice principale en me donnant des réponses comme : « Je vois que c'est marqué Disponible à Uni Mail alors j'imagine qu'il y en a, mais je ne sais pas trop combien et comment savoir s'ils sont empruntables ».

Cette tâche a donc présenté un taux d'échec important. Cela confirme aussi les observations que j'ai pu faire à l'accueil de la bibliothèque, avec des questions portant souvent sur la localisation des ouvrages.

Il y a en effet plusieurs difficultés à surmonter avant de pouvoir trouver les informations de localisation sur Swisscovery. Pour reprendre mon exemple, il faut :

-comprendre que les trois localisations listées sont bien des localisations, et non pas des exemplaires (5 participants ont pensé qu'il s'agissait de 3 exemplaires) (Figure 8).

Figure 8 : Localisations affichées sur la notice



-comprendre qu'il faut cliquer sur la localisation pour ouvrir la liste des exemplaires

-remarquer qu'il faut cliquer sur « Afficher plus d'exemplaires » pour avoir une liste complète (Figure 9)

Figure 9 : Exemplaaires qui apparaissent quand on clique sur une localisation

The screenshot shows a web interface for Swisscovery. At the top, there is a button labeled 'Retour aux localisations'. Below it, the text 'DOCUMENTS DANS LA LOCALISATION' is displayed. The main content area shows the title 'Uni Mail' in green, followed by the description 'Disponible , droit ; CA/CH 66.2 g DESC 2017 BFDA 75086' and the availability status '(8 exemplaires, 6 disponible(s), 0 demande(s))'. To the right of this information is a small icon of three horizontal lines with arrows. Below the title and description is a filter bar with the text 'Filtres : localisation volume année Description' and a button labeled 'Effacer'. Below the filter bar is a list of five items, each with the text 'Exemplaire en rayon' and 'Prêt 28 jours', followed by a downward arrow icon. At the bottom of the list is a button labeled 'Afficher plus d'exemplaires'.

-savoir qu'il faut être identifié dans Swisscovery pour que s'affiche le statut de disponibilité de l'ouvrage (par ex. « Prêt 28 jours »).

Dans la pratique, ces difficultés sont contournées de plusieurs manières. On peut aller voir directement en rayon pour voir combien d'exemplaires sont présents (une stratégie habituelle de plusieurs de mes participants, mais qui n'est pas forcément fiable et demande de se déplacer, rendant l'utilité du catalogue un peu moindre...). On peut aussi, après avoir fait l'effort de gravir une certaine courbe d'apprentissage, trouver comment obtenir ces informations et acquérir une maîtrise de l'outil (ce qui est le cas d'une de mes participantes, qui a acquis d'elle-même une très bonne connaissance de Swisscovery). Cependant, tous les usagers n'ont pas forcément le temps et la motivation pour y arriver.

5.1.7.2.2 Trouver la cote

J'ai demandé aux participants comment ils s'y prendraient, à partir de la notice, pour trouver le livre en rayon. 5 ont identifié correctement la cote d'eux-mêmes. 3 ont survolé l'emplacement de la cote mais m'ont dit ne pas connaître le système de cote à Uni Mail, alors je les ai aidés à l'identifier. Enfin, 3 ont identifié incorrectement la cote, désignant trop ou pas assez d'éléments sur la notice.

Ici, la totalité des participants a donc démontré maîtriser le concept de cote, et a identifié correctement l'emplacement de la cote sur Swisscovery. Les erreurs sont survenues du fait que quelques-uns ne connaissaient pas le système propre à la collection de Droit et/ou ne savaient pas comment lire la cote sur Swisscovery, qui comprend une partie superflue qu'il ne faut pas prendre en compte (ici la cote étant CA/CH 66.2g DESC 2017) (Figure 10).

Figure 10 : Indication contenant la cote sur la notice

Disponible à [Uni Mail droit \(CA/CH 66.2 g DESC 2017 BFDA 75086\)](#) et d'autres localisations >

En résumé :

- Les informations de localisation et disponibilité des ouvrages sont importantes pour beaucoup d'utilisateurs, qui consultent Swisscovery pour identifier des documents auxquels ils souhaitent accéder en bibliothèque. Pourtant, elles sont loin d'être visibles au premier coup d'œil par les utilisateurs.
- Même des usagers réguliers de Swisscovery n'ont pas ainsi su répondre précisément à la question de savoir combien d'exemplaires d'un document sont empruntables et disponibles.

5.1.7.3 Faire une recherche par auteur

J'ai ensuite demandé aux participants de trouver tous les documents de la BUNIGE ayant été écrits par l'anthropologue Margaret Mead.

Seule une participante n'a vraiment pas réussi aller au bout de cette tâche. Après avoir tapé *margaret mead* dans la recherche simple de Swisscovery en ayant choisi la zone « tout Swisscovery », puis appliqué le filtre Auteur_e « Mead, Margaret », elle a constaté que les premiers résultats donnaient des documents écrits sur Margaret Mead par d'autres auteurs, et non pas des documents dont elle est l'auteure (Figure 11).

Figure 11 : Résultats de la recherche *margaret mead* et de l'application du filtre Auteur_e « Mead, Margaret » dans tout Swisscovery

1 PLUSIEURS VERSIONS
Margaret Mead: an observer observed
Yans-McLaughlin, Virginia 1943- (réalisateur_trice de cinéma) (scénariste);Berliner, Alan 1956- (réalisateur_trice de cinéma);Seidman, Robert J (scénariste);Jansen, Gail (producteur_trice de cinéma);Levine, Jeffrey (compositeur_trice);Marchand, Nancy 1928-2000 (narrateur_trice);Mead, Margaret 1901-1978 (acteur_trice)

2 versions trouvées. [Voir toutes les versions](#) >

2 CHAPITRE DE LIVRE
Margaret Mead : a biographical sketch
Métraux, Rhoda Bubenday
American anthropologist ; yr:1980, no:82. - In memoriam [Margaret Mead](#) (1901-1978) ; S. 262-269
1980

[Vérifier les services disponibles](#) >

3 CHAPITRE DE LIVRE
Margaret Mead as a museum anthropologist
Thomas, David Hurst
American anthropologist ; yr:1980, no:82. - In memoriam [Margaret Mead](#) (1901-1978) ; S. 354-361
1980

[Vérifier les services disponibles](#) >

4 PLUSIEURS VERSIONS
Coming of age : Margaret Mead, 1901-1978
Singer, André;Dakowski, Bruce;Mead, Margaret 1901-1978

3 versions trouvées. [Voir toutes les versions](#) >

En fait, Margaret Mead figure bien dans les contributeurs de ces documents (et semble donc considérée comme auteure par le filtre), même si elle n'a pas du tout participé à l'écriture de ces publications (et y est citée uniquement « In memoriam » par exemple).

En revanche, utilisé de la même manière mais en lançant la recherche dans la zone Swisscovery UNIGE uniquement, le filtre donne une liste plus restreinte de documents dont Margaret Mead semble bien être l'auteure (Figure 12).

Figure 12 : Résultats de la recherche *margaret mead* et de l'application du filtre Auteur_e « Mead, Margaret » dans Swisscovery UNIGE uniquement

The screenshot displays a list of four search results for 'margaret mead' in the Swisscovery UNIGE database. Each result is numbered and includes a document icon, a title, author information, publication details, and a 'Disponibile en ligne' link.

- 1. ARTICLE**
The Study of Culture at a Distance
Mead, Margaret ; Métraux, Rhoda
Socio - Anthropologie, 2022 (45), p.281-296. - Nice: Éditions de la Sorbonne
“ The study of culture at a distance, by Margaret Mead is reviewed. ”
OPEN ACCESS
Disponibile en ligne >
- 2. LIVRE**
Mann und Weib : das Verhältnis der Geschlechter in einer sich wandelnden Welt
Mead, Margaret 1901-1978
Reinbek bei Hamburg : Rowohlt
1985
Vérifier les services disponibles >
- 3. ARTICLE**
Preparing Children for a World Society
Mead, Margaret
Childhood education, 2017, Vol.93 (3), p.237-240. - Olney: Routledge
PEER-REVIEWED
Disponibile en ligne >
- 4. LIVRE**
Culture and commitment : a study of the generation gap
Mead, Margaret 1901-1978 (créateur_trice)
London : Panther
1972

Les 10 autres participants ont réussi à obtenir cette liste de documents, en utilisant le filtre Auteur_e ou le champ Auteur dans la recherche avancée, dont 4 avec plusieurs tâtonnements et clics erronés avant d'y parvenir.

4 participants ont fait la remarque que la quantité de résultats proposée par Swisscovery (plus de 800 notices), même après application du filtre Auteur_e « Mead, Margaret », leur semblait trop importante ou difficile à interpréter :

« Typiquement ce genre de recherche je ferais jamais avec Swisscovery. Parce que le résultat serait pas... exhaustif. [...] Moi si je connaissais bien cet auteur-là, j'aurais envie d'avoir la liste de tout ce qu'il a publié, que je puisse le voir d'un seul coup d'œil, pour pouvoir sélectionner ce qui me manque par rapport à ma propre connaissance. [...]. Là on voit qu'ils ont 13 documents à Mail mais... est-ce que c'est les mêmes qu'ils ont à Battelle ou pas ? » P2

« Voilà [désigne les résultats de sa recherche]. Mais de nouveau, en faisant confiance au truc, quoi, en se disant que c'est bien répertorié. » P9

D'ailleurs, atteindre le bout des résultats pour savoir ce qui se trouve sur la 800ème notice, ce que nous avons voulu tenter avec ce dernier participant qui se demandait si ce filtre était

« fiable », n'est pas chose aisée : il n'y a pas de lien pour se rendre directement à la dernière page de résultats et on ne peut pas inverser le tri par Pertinence afin d'avoir les derniers résultats en premier. J'ai fait l'essai après le test en parcourant les pages une par une, et j'ai pu constater qu'effectivement les 800 notices semblent avoir pour auteure une Margaret Mead (qui était par ailleurs une auteure prolifique), mais qu'au moins l'une d'entre elles n'est pas l'anthropologue mais une homonyme. De plus, certains articles et recensions semblent effectivement apparaître à double.

En résumé :

- La grande majorité des participants a réussi cette tâche, environ la moitié assez rapidement et directement, et l'autre moitié en hésitant et cherchant un peu plus.
- Plusieurs participants ont exprimé leurs questionnements face à la grande quantité de résultats, ce que recouvre cette quantité et/ou les différences entre les résultats qui peuvent survenir selon les stratégies de recherche employées.
- Dans certaines disciplines et/ou certains types de recherche, il est très important d'avoir une liste exhaustive et facile à parcourir des publications de tel ou tel auteur. Or, au premier abord, Swisscovery semble fournir une trop grande quantité de résultats, et la stratégie nécessaire pour obtenir des résultats pertinents n'est pas claire, ce qui peut décourager les utilisateurs.
- J'ai pu constater qu'en choisissant les bons filtres, en triant par Date, etc., on peut finir par obtenir des listes plus réduites de résultats qui semblent pertinents. A nouveau, il s'agit d'une certaine courbe d'apprentissage à gravir, mais que tous ne parviennent pas ou n'ont pas le temps de gravir.

5.1.7.4 Faire une recherche par sujet

Pour la tâche suivante, la consigne était de trouver des documents pertinents et récents sur le thème des politiques de la Suisse en matière d'environnement. J'avais en tête deux ou trois documents généraux et récents sur ce sujet dont je connaissais l'existence dans Swisscovery. J'ai estimé que les résultats étaient « pertinents » quand la requête parvenait à identifier ces documents ou d'autres équivalents, et « moyennement pertinents » ou « pas du tout pertinents » quand les requêtes produisaient des résultats moins dans le thème, voire franchement à côté.

Les participants ont utilisé des stratégies et des parcours très variés pour effectuer cette recherche. 9 participants ont choisi d'écrire quelques mots-clés (par exemple, suisse politiques environnement) dans la recherche simple, puis ont appliqué divers filtres (par année, par sujet) ou sont passés dans la recherche avancée pour tenter d'améliorer leurs résultats. 2 ont tenté directement des requêtes plus complexes dans la recherche avancée.

Seule une participante a obtenu les résultats très pertinents que j'attendais, en tapant les mots-clés *suisse environnement politique* dans la recherche simple, puis en choisissant de réduire les résultats à partir de l'année 2010. Les autres stratégies, pourtant souvent pas très différentes de celle-là, ont donné des résultats que j'ai considéré moyennement (9) à pas du tout pertinent (1). Trois participants ont obtenu des résultats plutôt pertinents, mais en

allemand, ce qui n'était pas forcément souhaité. Leur méthode (faire une recherche par sujet dans la recherche avancée) a en effet provoqué des résultats dans toutes les langues.


La Figure 13 donne un exemple de résultats que j'ai considéré comme moyennement pertinents, obtenus avec la recherche simple *politique suisse environnement*. Il est vrai que ces mots-clés sont très généraux et demandent à être affinés. Les premiers résultats proposés ont cependant été considérés par les participant-e-s comme assez datés, « beaucoup d'articles » et pas vraiment dans le thème, et ils ont eu un peu de mal à savoir comment s'y prendre pour les filtrer.

Figure 13 : Premiers résultats de la recherche *politique suisse environnement* dans Swisscovery UNIGE

☐ 0 sélectionné
 PAGE 1 6 901 Résultats
 [Enregistrer la requête](#)

1


ARTICLE


10. Environnement et développement
Tschumi Canosa, Xavier
Annuaire suisse de politique de développement, 2008 (27-1), p.163-182
[Disponible en ligne](#) >

[🔗](#)
[✉](#)
[📌](#)
[⋮](#)

2


PÉRIODIQUE


Environnement suisse. Politique et perspectives
Berne : OFCL, Diffusion publications
2002
Disponible à [Uni Arve – Carl-Vogt livres \(363.70561 ENV\)](#) >

[🔗](#)
[✉](#)
[📌](#)
[⋮](#)

3


ARTICLE


10. Environnement et développement
Tschumi Canosa, Xavier
Annuaire suisse de politique de développement, 2007 (26-1), p.149-173
[Disponible en ligne](#) >

[🔗](#)
[✉](#)
[📌](#)
[⋮](#)

4


ARTICLE


10. Environnement et développement
Tschumi Canosa, Xavier
Annuaire suisse de politique de développement, 2006 (25-1), p.157-174
[Disponible en ligne](#) >

[🔗](#)
[✉](#)
[📌](#)
[⋮](#)

5


ARTICLE


10. Environnement et développement
Tschumi Canosa, Xavier
Annuaire suisse de politique de développement, 2005 (24-1), p.151-173
[Disponible en ligne](#) >

[🔗](#)
[✉](#)
[📌](#)
[⋮](#)

6


ARTICLE


4. Environnement et développement
Annuaire suisse de politique de développement, 1998 (17), p.191-213
[Disponible en ligne](#) >

[🔗](#)
[✉](#)
[📌](#)
[⋮](#)

7

LIVRE


S'adapter au changement climatique. Analyse critique des nouvelles politiques de gestion de l'environnement. Cas spécifiques de l'agriculture en Inde et du tourisme hivernal en Suisse
Dupuis, Johann
Neuch: Editions Alphil Presses universitaires suisses
2015
“... – illustre this question. Depuis le début des années 2000, l'insuffisance des efforts politiques...”
OPEN ACCESS
[Disponible en ligne](#) >

[🔗](#)
[✉](#)
[📌](#)
[⋮](#)


En ce qui concerne les résultats que j'ai considérés comme pas du tout pertinents, il s'agissait d'une participante qui a fait une recherche avancée par sujet, puis a choisi de trier les résultats par « Date la plus récente ». Cette méthode n'a manifestement pas bien fonctionné.

Figure 14 : Résultats d'une recherche avancée par Sujet et du tri par Date la plus récente

Critères de recherche ▼


→ Sujet contient **politique** ET Sujet contient **suisse** ET Sujet contient **environnement**
Recherche

1


PLUSIEURS VERSIONS
Handbuch des internationalen GmbH-Rechts
Süß, Rembert (éditeur_trice intellectuel_le);Wachter, Thomas 1968- (éditeur_trice intellectuel_le);Süss, Rembert;Wachter, Thomas 1968-....

3 versions trouvées. [Voir toutes les versions](#) >


2


LIVRE
Lebenspartner/innen, Kinder und Eltern als Angehörige von Inhaftierten im Justizvollzug : eine Übersichtsarbeit zu den wissenschaftlichen Befunden bezüglich der Auswirkung von Inhaftierungen auf Angehörige und des Einbezugs von Angehörigen im Justizvollzug
Aebi, Marcel 1971- (auteur_e) ; Aebi, Marcel 1971-
Basel : Helbing Lichtenhahn
[2022]© 2022

Disponible à Uni Mail droit (CA/CH 91.2 h LEKE 2022) et d'autres localisations >

[🔗](#) [✉](#) [📌](#) [⋮](#)

3


LIVRE
Recht und Geschlecht : Herausforderungen der Gleichstellung - Quelques réflexions 50 ans après le suffrage des femmes
Zürich St.Gallen : Dike
2022© 2022

Indisponible - En prêt >

[🔗](#) [✉](#) [📌](#) [⋮](#)

Plusieurs participants se sont bien rendu compte que les résultats obtenus n'étaient pas aussi satisfaisants que ce qu'ils pouvaient espérer :

« *Bof...* [en faisant défiler sa page de résultats]. » P5

« *Alors je chercherais...* [tape sa recherche dans la barre de recherche, survole les résultats]. *Mais là c'est une catastrophe. Je sais que ça va donner beaucoup trop qui ont rien à voir. Voilà, mais j'essaierais de me sauver avec peut-être ici des* [filtres]. » P9

Ces réactions sont à mettre en lien avec les très hautes attentes que nous avons aujourd'hui vis-à-vis d'un moteur de recherche, étant habitués à des outils très performants et intuitifs. En effet, dans Google, taper quelques mots-clés, même peu précis et contenant des fautes d'orthographe, donne des résultats souvent quand même pertinents. Swisscovery fonctionne

différemment, et il n'est pas toujours évident au premier abord de comprendre comment obtenir des résultats satisfaisants.

En résumé :

- La méthode de taper quelques mots clés dans la recherche simple puis appliquer un ou deux filtres semble nettement plus efficace que l'emploi de la recherche avancée et notamment de la recherche par sujet.
- Les participants s'en sont plutôt bien sortis dans leur grande majorité, mais on ne peut pas dire que les résultats aient été aussi satisfaisants qu'on pourrait le souhaiter.

5.1.7.5 Conserver/exporter les références

Les méthodes employées par les participants pour gérer leurs références et leurs bibliographies sont là aussi très variées. 7 utilisent des logiciels de gestions de références (5 Zotero, 1 Endnote, 1 Mendeley), et 4 préfèrent faire leurs bibliographies « à la main ».

Les participants qui utilisent Zotero m'ont parlé du petit onglet de l'extension dans Chrome qu'ils utilisaient pour récupérer les données bibliographiques depuis Swisscovery. Les 4 participants qui font leurs bibliographies à la main font, eux, du copier-coller depuis le catalogue dans des documents Word, disant préférer gérer les références à leur manière (2), ou alors ne pas connaître le fonctionnement des logiciels de gestion de références (2).

4 participants ont cité l'onglet Citation sur la notice, 3 l'icône permettant de garder une notice dans ses Favoris, 2 les possibilités d'exporter en différents formats les notices, 1 l'option Permalien et 1 l'option « S'envoyer par email ».

En résumé :

- Environ deux-tiers des participants disent utiliser un logiciel de gestion de références. Les autres préfèrent faire leur bibliographie à la main.
- Les différentes fonctions de conservation et exportations des références semblent plutôt peu utilisées et/ou peu connues parmi mes participants.
- Environ un tiers des participants avait déjà utilisé la fonction Citation de Swisscovery. Plusieurs l'ont découverte avec intérêt durant le test, faisant jusque-là du copier-coller depuis le catalogue. Cela pose la question de sa visibilité (petite icône située en bas de la notice), car si son utilité est certaine, elle n'avait pourtant pas été remarquée par plusieurs utilisateurs.

5.1.7.6 Explorer à partir de la notice

Swisscovery se présente comme un outil favorisant l'exploration et propose des fonctions de recommandations comme l'« étagère virtuelle », qui suggère des notices similaires à celle que

l'on est en train de consulter. J'ai donc demandé aux participants comment ils s'y prendraient, en restant sur la notice où ils se trouvent, pour explorer des documents similaires.

6 participants m'ont parlé de la possibilité de cliquer sur les Sujets listés dans la notice, ce qui est aussi une stratégie valide d'exploration. Une me dit cependant qu'elle n'utiliserait pas cette méthode, craignant que ses sujets de recherche donnent beaucoup de bruit, et un autre qu'il ne comprend pas la différence entre les Sujets et les Sujets RERO.

5 participants ont identifié correctement l'étagère virtuelle. 2 d'entre eux avaient déjà vus cette fonction mais ne l'utilisent pas, l'ayant trouvé peu pertinente ou peu utile. 2 me disent découvrir cette fonction pour la première fois, et pensent ne pas l'utiliser par la suite, la trouvant également peu utile ou peu pertinente.

Finalement, un participant a survolé la notice à la recherche d'une fonction permettant d'explorer des documents similaires. Il est bien tombé sur l'étagère virtuelle, mais me dit qu'il ne pense pas que c'est ça, car les notices recommandées semblent trop différentes de celle où il se trouve.

En résumé :

- L'outil Etagère virtuelle semble peu connu et/ou peu utilisé par les participants de mon test. La fonction d'exploration, mise en avant par Primo et exemplifiée par ce petit outil, semble peu réalisée concrètement.
- L'exploration par Sujet, aussi possible, est connue de plus de la moitié des participants, mais elle est également peu utilisée et plusieurs émettent des doutes sur ce que ces sujets recouvrent, comment les utiliser, etc.

5.1.7.7 Obtenir un document en magasin

Afin de tester la fonction de demande, j'ai demandé aux participants de trouver la notice d'une thèse qui se trouve en magasin, puis de me dire comment ils s'y prendraient pour l'obtenir. Tous les participants ont trouvé la bonne notice sans trop de difficulté, en écrivant quelques mots-clés du titre et le nom de l'auteur dans la recherche simple.

Seul un participant n'a pas réussi à identifier la notice, car nous nous sommes rendu compte trop tard qu'il avait un filtre encore activé de sa recherche précédente (en recherche avancée), ce qui a exclu le résultat voulu. Ni lui ni moi n'avons remarqué que le filtre était appliqué, et nous verrons plus loin que ce souci de visibilité des filtres de la recherche avancée a été soulevé aussi par d'autres participants.

En ce qui concerne la demande du document, qui se trouve en magasin au DBU (Dépôt de l'Université de Genève), 6 participants ont correctement trouvé comment effectuer la demande (s'identifier, cliquer sur Prêt). Les 6 avaient déjà utilisé cette fonction au moins une fois auparavant et se sont donc rappelés qu'il fallait s'identifier pour que le bouton Prêt apparaisse.

Leur apprentissage de ce parcours avait donc eu lieu en amont, soit aidé par des bibliothécaires, soit par des essais et erreurs, qui semblent avoir été un peu laborieux pour certains :

« Vraiment là c'était au bol. Parce que j'ai commandé l'autre fois un truc de Neuchâtel. [...]. Donc franchement j'ai vu Prêt je me suis dit que ça doit être ça. » P9

« Ça fait longtemps que j'ai pas commandé. [...]. Mais je me souviens que même quand je le faisais récemment, souvent c'était insupportable. [...] Ah ils ont amélioré, c'est mieux. Avant je me souviens que c'était pas aussi bien mis en avant que ça. [...]. Je me suis demandé plusieurs fois où c'était. [...] Est-ce que je peux demander ce livre-là en particulier ? [...]. Je sais pas sur quel livre se fait le prêt. » P6

Les 4 autres participants n'avaient encore jamais effectué la démarche de demander un document en magasin, et n'ont pas réussi à trouver d'eux-mêmes comment le faire. Tout d'abord, les termes de « magasin » ou de « DBU » n'étaient pas entièrement clairs pour eux, même s'ils avaient une certaine idée de ce que ça pouvait signifier :

« Magasin... euh ben je suppose que si je cherche à cette cote je trouverais rien. [...]. J'irais vous demander. » P3

« -Je pense que c'est la réserve.

-Oui, exact. Et tu sais comment le demander, si jamais ?

-J'ai envie de dire à l'accueil, mais... » P1

De plus, avant de comprendre que le document était commandable en magasin, 3 participants se sont d'abord arrêtés sur la localisation Faculté de Droit, pensant que cela signifiait que le livre était disponible à la Bibliothèque dans les collections de Droit. Or, cette localisation renvoie en fait à une collection externe à la bibliothèque, située dans les bureaux de la Faculté de Droit, et non accessible facilement, ce que j'ai dû leur expliquer.

Finalement, tous les quatre ont abandonné leur tentative de faire une commande en magasin, après une petite exploration des différents éléments de la notice non couronnée de succès. Deux m'ont dit qu'à ce stade, ils iraient demander de l'aide à l'accueil de la bibliothèque.

En résumé :

- Les personnes n'ayant encore jamais commandé de document en magasin ont eu assez de mal à s'y retrouver, d'une part avec la signification des localisations, et d'autre part avec la nécessité de s'identifier d'abord pour voir apparaître le bouton avec l'option Prêt. Ces différents éléments ne sont apparemment pas assez intuitifs ou lisibles, malgré des indications pourtant assez claires, pour qu'un novice parvienne en quelques secondes à comprendre comment procéder : un accompagnement, ou un temps un peu plus long de tâtonnement, semble nécessaire.

5.1.7.8 Obtenir un document dans une autre bibliothèque

J'ai ensuite demandé aux participants de trouver la notice d'un document disponible uniquement dans d'autres bibliothèques et pas dans les collections de la BUNIGE. Ici, l'idée était de tester la demande de prêt entre bibliothèques, mais aussi de voir si les participants pensaient d'eux-mêmes à la possibilité de rechercher dans une zone plus élargie que celle de l'UNIGE, et savaient comment le faire.

Tous les participants sont allés au bout de cette tâche, mais 8 sur 11 y sont parvenus avec un peu ou beaucoup d'aide de ma part (par exemple, face au constat que la notice du livre n'existait pas dans la collection de l'UNIGE, je les encourageais à continuer et leur demandais comment ils s'y prendraient pour élargir leur recherche). 3 ont pensé d'eux-mêmes à effectuer la recherche dans Swisscovery Général.

Une difficulté supplémentaire avait été glissée dans cette tâche : en faisant la recherche du livre souhaité dans Swisscovery UNIGE, le premier résultat à s'afficher est la notice d'une recension du livre, et non du livre lui-même. 3 participants se sont laissés prendre au piège et ont pensé qu'il s'agissait bien du livre. Les autres ont correctement identifié que c'était le mauvais type de document. Certains ont soulevé que le choix de Swisscovery de faire ressortir en haut des résultats les documents en ligne plutôt que les ouvrages physiques rendait parfois la recherche moins aisée :

« Alors je sais que Swisscovery adore me montrer les reviews avant de me montrer le livre. »
P6

« C'est un problème le fait de, pour mettre en avant les choses en Open Access, ils mettent tout le temps en premier les comptes-rendus. » P7

Les participants sont ensuite tous parvenus à faire la demande de prêt entre bibliothèques (navette SLSP) avec plus ou moins de tâtonnements, en partie parce que nous avons déjà vu avant comment faire la demande en magasin – même si pour certains ce n'était pas évident qu'il fallait suivre la même démarche :

[S'apprête à cliquer sur l'onglet PEB en haut. Se ravise, puis se dit qu'il faut aussi cliquer sur Prêt. Clique sur Prêt puis s'affiche la fenêtre de demande. Il comprend qu'il y aura des frais à payer, je lui explique que non]. P6

Une fois de plus, le fait de devoir s'identifier puis cliquer sur le bouton Prêt pour demander un ouvrage est ressorti comme pas très intuitif :

« Il faut savoir que c'est là. Parce que la première fois je savais pas que je pouvais cliquer sur Prêt pour obtenir les choses. » P5

De plus, la quantité de bibliothèques, leur dénomination pas toujours claire, posent problème à certains participants. L'un d'entre eux a hésité longuement au moment de choisir où faire sa demande. Il devait en effet : 1) connaître assez bien la géographie suisse pour savoir quelle bibliothèque est située le plus près de Genève (en se disant qu'ainsi les documents arriveront plus vite) ; 2) comprendre les indications de certaines bibliothèques qui sont données uniquement en allemand ; 3) comprendre ce que désignent les noms de certaines institutions comme « SUPSI », « UZH und ZB Zürich » ; autant de choses pas forcément évidentes si l'on n'est pas en Suisse depuis longtemps, par exemple.

Au contraire, les participants habitués à utiliser Swisscovery montrent un certain niveau de maîtrise, acquis avec l'expérience :

« Berne je sais qu'ils sont très rapides et très réactifs. [...]. Berne et Fribourg c'est un premier choix parce qu'ils sont extrêmement efficaces. » P7

En résumé :

- Une fois de plus, on peut constater qu'une réelle maîtrise des fonctions plus avancées de Swisscovery, comme la demande de prêt entre bibliothèque, ne semble s'acquérir qu'avec une utilisation régulière de l'outil et après plusieurs essais/erreurs.
- La question de l'apparition, dans la liste des résultats, des comptes-rendus de livre (ou d'autres articles pas forcément pertinents) avant la notice du livre recherché, a été soulevée comme problématique par plusieurs participants.

5.1.7.9 Trouver un article et télécharger le PDF

La dernière tâche de mon test a consisté à identifier cette fois un article de revue pertinent sur un sujet donné (l'impact de la pandémie de coronavirus sur le secteur de l'aviation), et en télécharger le PDF du *full-text*. Si cette dernière étape (trouver un lien vers le *full-text* sur la page de la revue, télécharger l'article) s'est déroulée sans encombre pour tous les participants, c'est l'identification d'articles vraiment pertinents qui a plutôt posé quelques difficultés. 8 participants ont trouvé des articles pertinents, dont 4 après ce que j'ai considéré être beaucoup d'étapes avant de parvenir à des résultats satisfaisants (essais de plusieurs filtres, passages entre la recherche simple et avancée, etc.).

3 participants ont effectué des requêtes donnant des résultats peu pertinents, alors qu'elles ne se différenciaient pas particulièrement d'autres requêtes ayant été plus couronnées de succès. Par exemple, P1 a tapé « impact covid aviation » dans la recherche simple, et est tombée sur des résultats pas très satisfaisants. P5 a tapé « impact coronavirus aviation » et le premier résultat nous a semblé très pertinent. Il est à noter que Swisscovery recalcule régulièrement ses résultats en fonction de la mise à jour des bases de données, et que les résultats peuvent donc changer d'un jour à l'autre.

Les recherches par sujet dans la recherche avancée ont à nouveau donné des résultats pas toujours pertinents et difficiles à interpréter. Une participante s'est lancée dans la création d'une requête employant les opérateurs booléens (coronavirus OU covid ET aviation). Les résultats étaient extrêmement nombreux (plus de 551 000) et portaient sur le coronavirus, mais pas sur l'aviation. Elle a donc reformulé sa requête (aviation ET covid OU coronavirus), mais les résultats étaient aussi peu ciblés et tout aussi nombreux. Elle a alors tenté de modifier la requête directement, pour y ajouter des parenthèses, mais n'y est pas parvenu et a déclaré abandonner ici, ne comprenant pas comment fonctionnait la recherche avancée.

Finalement, en ce qui concerne l'accès au PDF de l'article depuis la notice sur Swisscovery, la majorité des participants a repéré l'emplacement des liens et a cliqué sur le premier lien. En revanche, 3 participants, qui utilisaient le catalogue pour la première fois ou l'utilisent rarement, ont eu un peu plus de difficultés à repérer cet emplacement : deux ont cliqué sur « Disponible en ligne » pensant se rendre sur un autre page, avant de se rendre compte que les liens figuraient en dessous (sous « Disponibilité du texte intégral ») (voir Figure 15). Un autre participant a fait la remarque que l'emplacement des liens « ne sautait pas aux yeux ».

Figure 15 : Notice d'un article

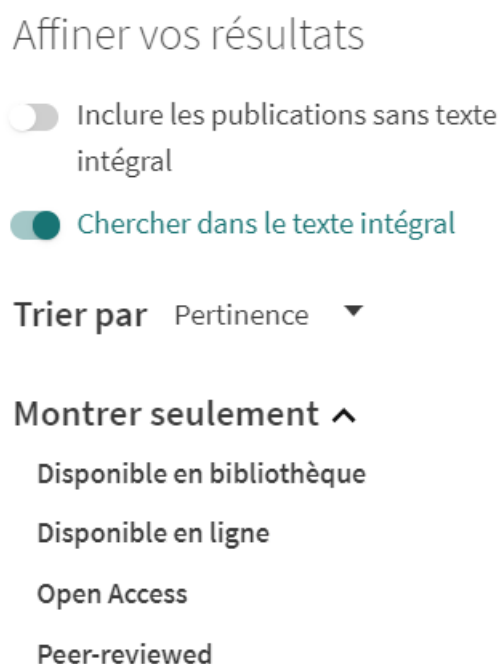
En résumé :

- Comme déjà constaté plus haut, les requêtes simples semblent plus efficaces que les requêtes dans la recherche avancée, qui demandent une certaine courbe d'apprentissage.
- De manière générale, les participants ont été surpris par la quantité très importante de résultats, et ont dû faire usage de plusieurs filtres et méthodes de tri pour obtenir des résultats plus pertinents, avec plus ou moins de succès.
- L'accès aux documents en ligne en *full-text* s'est très bien déroulé pour tous les participants, qui ont trouvé rapidement un lien leur permettant de télécharger le PDF, même si quelques petites hésitations sur l'endroit où cliquer sont apparues chez les personnes connaissant le moins bien Swisscovery.

5.1.7.10 Utiliser les filtres « Montrer seulement »

J'ai posé une dernière question dans cette partie du test, visant à savoir ce que les participants comprenaient et/ou pensaient des filtres proposés en haut à gauche des résultats de recherche (Disponible en ligne, Disponible en bibliothèque, Open Access, et Peer-reviewed) (Figure 16).

Figure 16 : Filtres « Montrer seulement » en haut à gauche de la page des résultats



A une grande majorité, la fonction de ces filtres est comprise par les participants, mais ils disent ne pas leur trouver beaucoup d'utilité, par rapport à leurs besoins en tout cas :

« En fait, dans mes recherches, peu compte si un ouvrage est Open Access ou pas. Il faut que je l'aie, si c'est quelque chose qui est publié sur mon sujet. » P7

« Au final qu'il soit en ligne ou en bibliothèque ça ne change pas mon problème, ce qu'il me faut c'est le document. » P2

« Pour moi [ces filtres], c'est la même chose. [...]. Pour moi disponible en ligne et Open Access c'est des synonymes, et Peer-reviewed... J'utilise pas parce que je connais pas. » P3

« Justement quand je voulais trier, je me suis demandé la pertinence de cocher ou pas. Parce que Peer-reviewed je pense que c'est plus pour les gens qui cherchent des trucs scientifiques. [...]. Et Open Access je t'avoue que je vois pas très bien. [...]. Pour nous qui avons de toute façon les accès UNIGE, qu'est-ce que ça change ? » P9

Une seule participante m'a dit avoir déjà utilisé le filtre Disponible en ligne, quand elle ne pouvait pas se déplacer à la bibliothèque et devait quand même préparer quelque chose depuis chez elle « dans l'urgence ».

Au cours du test, j'ai pu remarquer en revanche que d'autres filtres de la liste proposée étaient souvent utilisés, notamment le filtre par Type de ressources. L'analyse des données d'usage de Swisscovery confirme aussi ce constat.

En résumé :

- Malgré le fait qu'ils soient situés tout en haut de la liste des filtres, les filtres cités ne semblent pas vraiment éveiller l'intérêt des participants ni répondre à un besoin pour eux.

- D'autres filtres situés plus bas dans la liste sont en revanche régulièrement utilisés.

5.1.8 Impressions et suggestions des participants

Pour clore ce test, j'ai demandé aux participants de me donner leurs impressions après avoir utilisé Swisscovery. J'ai divisé ces retours en quatre questions, portant sur l'impression générale, la facilité d'utilisation, l'intuitivité et leurs suggestions de modifications ou d'amélioration.

5.1.8.1 Impression générale

7 personnes ont émis un avis plutôt positif à mitigé (contenant du positif et du négatif) vis-à-vis de Swisscovery. Parmi les commentaires positifs, une personne l'a trouvé « pratique », « rapide » et « intuitif », avec des réserves sur le design et la mise en page. Une autre le trouve « assez facile » et « assez accessible ». Un participant décrit l'outil comme « bien » et « fonctionnel », mais trouve qu'on « est très vite bombardé d'articles » et que c'est « compliqué de faire le tri », qu'il y a beaucoup d'informations parfois non pertinentes.

Un autre participant le décrit également comme « bien », mais avec une certaine courbe d'apprentissage. Une participante trouve qu'il « y a des trucs très pratiques et d'autres moins pratiques ». Parmi ce qu'elle apprécie, il y a la grande quantité de filtres qu'il est possible d'utiliser. Ce qu'elle apprécie moins, c'est le manque de lisibilité :

« Y a des trucs qui sont un peu cachés. Et que si tu sais pas où c'est ben... tu sais pas où c'est. » P4

Une participante trouve l'outil utile pour la recherche de livres, mais moins pour la recherche d'articles, qu'elle trouve plus efficace sur PubMed.

Finalement, une participante a relevé qu'elle appréciait beaucoup la navette SLSP, qui lui permet de commander plus facilement des livres, ce dont elle fait beaucoup usage. En revanche, elle trouve que le catalogue est « en surcharge d'information » et qu'il n'aide pas à identifier les choses pertinentes. Elle dit effectuer ses recherches bibliographiques sur d'autres bases de données qu'elle trouve plus fonctionnelles, et utiliser Swisscovery uniquement pour identifier les cotes des livres ou commander les livres. Pour elle, des détails prennent beaucoup de place sur les notices, alors que d'autres éléments plus utiles sont peu visibles, et elle trouve qu'il faut souvent faire trop de clics pour comprendre si un livre est empruntable dans une localisation, par exemple.

3 participants ont émis des impressions d'emblée plutôt négatives. Une participante considère qu'« on trouve les documents au final » (P2), mais qu'il y a trop d'informations, et que l'outil ne va pas assez vite, alors que la vitesse est un critère important à ses yeux. Elle pense que si elle pose les mêmes questions de recherche sur un autre site, elle trouvera les réponses plus rapidement. Une autre participante dit s'y être « habituée », mais qu'elle préférait RERO Explore :

« Quand on faisait des fautes de frappe, on tapait pas exactement un titre, il nous proposait quand même... il y avait quand même une chance qu'on tombe sur le résultat ». P5

Cette participante dit avoir rencontré des difficultés à trouver des livres dans Swisscovery même en tapant le titre exact, et alors qu'elle était absolument sûre qu'ils existaient dans la Bibliothèque. Elle dit aussi avoir l'impression que les résultats d'une même recherche peuvent changer selon les jours, et qu'une petite coquille dans un mot, même bénigne comme un oubli d'accent, peut rendre la recherche infructueuse. Tous ces éléments lui donnent l'impression que Swisscovery n'est pas toujours fiable, chose qu'elle ne ressentait pas avec Explore.

Enfin, un participant décrit son expérience d'utilisation de Swisscovery comme « un peu laborieux quand même ». Il trouve qu'il met beaucoup de temps à trouver ce qu'il veut, et que l'interface est « compliquée » :

« Tu sais pas qu'est-ce qui est important, qu'est-ce qui l'est pas, qu'est-ce qui est juste... une information. Qu'est-ce qui est un menu déroulant ou pas. Je trouve que c'est pas très... Je sais pas sur quoi je peux cliquer ou pas ». P9

Il considère « qu'en 2022, on a des sites plus ergonomiques et intuitifs ». De manière générale, il n'est pas totalement satisfait de ses recherches dans Swisscovery et a l'impression qu'il est passé à côté de résultats potentiellement intéressants.

5.1.8.2 Facilité d'utilisation

Deux participants trouvent Swisscovery facile d'utilisation, dont un qui nuance sa réponse en disant que pour son niveau d'études et les recherches simples qu'il a à faire, il trouve l'outil facile, mais qu'il imagine que plus on a besoin d'utiliser les filtres et plus l'utilisation se complique.

Tous les autres participants ont émis des avis plutôt mitigés quant à la facilité d'utilisation, le décrivant comme « assez facile » à « pas très facile » ou « plutôt du côté du difficile ».

Plusieurs m'ont répondu que la facilité d'utilisation dépendait du type de recherche (deux participants trouvent la recherche avancée en particulier difficile d'utilisation), du niveau d'aisance de l'utilisateur (deux participantes qui enseignent m'ont dit avoir rencontré des difficultés à expliquer Swisscovery à leurs étudiants) ou du type de document recherché (une participante trouve Swisscovery particulièrement difficile d'utilisation pour la recherche de d'ouvrages édités en suite).

5.1.8.3 Intuitivité

J'ai demandé aux participants s'ils considéraient qu'il est nécessaire d'avoir des explications ou un accompagnement pour utiliser Swisscovery, ou si au contraire ils le trouvaient intuitif d'utilisation.

Quatre participants m'ont répondu le trouver intuitif à assez intuitif. L'une d'entre eux a nuancé sa réponse en me disant qu'elle trouve Swisscovery intuitif pour les recherches simples, mais qu'elle aurait besoin d'un accompagnement pour comprendre comment faire des recherches par sujet. De la même manière, une participante trouve Swisscovery intuitif « pour les bases », mais moins pour l'utilisation de certaines fonctions comme la localisation de l'ouvrage en bibliothèque ou la commande dans une autre bibliothèque :

« A moins que t'aies un peu de persévérance, je pense pas que t'irais très loin dans les démarches tout seul » P4

Les 7 autres participants ont classé Swisscovery d'emblée plutôt du côté d'un outil peu intuitif, nécessitant un accompagnement.

« Je pense que pour l'utiliser vraiment correctement il faut avoir un mode d'emploi. [...]. Après, on peut s'adapter à un outil et trouver des stratégies pour contourner le problème. » P5

« Avec votre aide, ça allait certainement plus rapidement, oui. [...]. Je pense que même sans votre aide j'aurais trouvé, mais ça aurait pris plus de temps. » P10

« J'ai jamais eu d'aide ou d'explication pour comprendre comment fonctionnait RI OPAC, le catalogue de Mirabile ou je sais pas quoi. Mais celui-là [Swisscovery] est particulièrement contre-intuitif. Et en plus on est noyé dans trop d'information. » P2

« Il est pas intuitif. [...]. Moi, faut dire, j'ai jamais pris des cours, j'ai appris sur le tas, en faisant des exercices d'essai, en cliquant ci, cliquant là, voyant ce qui fonctionnait, ce qui fonctionnait pas. Et j'ai vu qu'ils sont en train de l'améliorer. [...]. Même si par exemple là [...] les Titres associés c'est très très difficile à utiliser. C'est juste du brouillard, ça me fait mal à la tête. [...]. Une fois je devais aider quelqu'un à repérer un volume [...]. Et c'était marqué partout « peut-être disponible », il fallait naviguer, essayer de le repérer, et finalement le volume était disponible nulle part en Suisse. Mais on a dû cliquer tellement de fois dans chacune des choses. Ou alors il était disponible mais pas empruntable.... C'était extrêmement complexe. » P7

5.1.8.4 Suggestions des participants

Deux participants n'avaient pas de suggestions d'amélioration de l'outil, l'une considérant par exemple que dans l'outil « rien ne va vraiment pas ».

Les autres ont fait des propositions diverses, certaines plutôt ponctuelles :

« Mettre des photos des livres. [...]. J'aime bien savoir à quoi il ressemble. » P4. [A noter que c'est déjà le cas dans une partie des notices].

« Rendre les choses plus lisibles. Par exemple tous les filtres, on a pas besoin de les avoir en permanence. J'ai beaucoup trop d'informations [désigne une notice]. J'ai pas besoin d'avoir le résumé de l'article, ça sert à rien. Pareil tout ça [désigne la partie Détails sur une notice]. C'est bien que ça soit quelque part, mais je suis pas sûre que j'ai besoin de le voir. » P5

Trois participants ont mentionné leur difficulté d'utilisation de l'interface de la recherche avancée, qui devrait selon eux être améliorée :

« La recherche avancée, j'ai pas compris comment ça marche effectivement. Parce que par exemple, sur PubMed, les parenthèses ça permet de comprendre la logique de la query qu'on utilise. Mais dans ce cas je ne comprends pas la logique, si j'ajoute une nouvelle ligne, quelle est la logique finale de ma query ? » P8

« Recherche avancée, franchement, quand j'ouvre ça... [...]. On dirait que c'est partout la même police, les mêmes trucs, alors que... Moi, enfin, ça, j'essaie même pas. » P9

« Ce qui serait probablement bien, c'est quand on revient sur les critères de recherche, que ça différencie les critères avec de la couleur, par exemple. Ou si on veut tenir compte des personnes daltoniennes, avec la police. [...]. Pour éviter des problèmes comme on a eu avec

une recherche. [Recherche sans résultat parce que nous n'avions pas vu que le filtre d'Année était encore sélectionné]. » P10

Certains ont émis des suggestions de modifications plus conséquentes touchant à l'ergonomie générale du catalogue :

« Epurer un peu, que les informations, on sache lesquelles sont plus importantes ou pas, les liens cliquables, peut-être un peu plus visuellement évidents. » P9

« Rendre l'interface pour la commande plus facile et plus lisible, je dirais. [...]. Parce que c'est vrai que quand on arrive là, je trouve, y a beaucoup d'informations. Et on est un peu perdu en fait, sur où il faut aller. » P11

« Que ça soit plus court, et pouvoir directement, commander tout de suite, pas avoir besoin de cliquer sur la notice, et ensuite cliquer sur le... [l'exemplaire]. [...]. Ça fait des clics en plus, y a beaucoup plus de clics maintenant, pour obtenir la même chose, que avant avec RERO. Et y a beaucoup plus de paramètres à régler correctement pour obtenir ce qu'on veut. » P5

...aux résultats de recherche :

« Faire en sorte que ce soit la référence qu'on cherche, le livre, quand on cherche un livre, je veux dire. Que ce soit lui qui sorte en premier. Et pas les recensions ou d'autres articles. » P11

« Il faut pouvoir avoir un algorithme de recherche plus précis ». P2

« Des fois je trouve que c'est un peu... que tout se charge pas très bien. [...]. Comme les résultats sont, je sais pas, j'imagine qu'ils sont calculés régulièrement, ça prend tout de suite beaucoup plus de temps. D'une façon que j'ai l'impression qu'il y avait pas sur RERO. [...]. C'était moins fancy. Mais c'était plus rapide. » P6

... voire à une redéfinition en profondeur de la mission-même de Swisscovery :

« Je pense que Swisscovery devrait faire un choix de savoir s'il veut être un outil pour repérer les livres dans la bibliothèque, ou un outil de recherche bibliographique. Je pense que s'il vise à être un outil de recherche bibliographique, il se fera toujours dépasser par Google Scholar. Parce qu'il n'y a pas moyen de tenir la comparaison. Je leur conseillerais d'être plutôt un outil d'aide à l'identification d'ouvrages. S'il donnait moins d'informations, [...] ça serait plus simple de faire ses recherches. [...] Par moment, par exemple, je trouve très difficile dans Swisscovery d'identifier le lieu, la date et les auteurs d'un livre. » P7

5.1.9 Conclusion des tests utilisateurs

Pour reprendre les auto-évaluations des participants en matière d'aisance avec la recherche documentaire, j'ai effectivement constaté que les participants qui s'étaient décrits comme très à l'aise ont fait preuve de plus de facilité au moment d'utiliser les fonctions avancées de Swisscovery, qu'ils connaissaient déjà.

En revanche, il est difficile de confirmer l'évaluation des participants qui s'étaient décrits comme peu confiants en leurs compétences de recherche documentaire. En effet, certains, en restant sur des stratégies très simples, ont obtenu de meilleurs résultats de recherche que d'autres ayant voulu employer des méthodes plus complexes (recherche avancée, par sujet, etc.).

5.1.9.1 Les points positifs

Les tests ont bien montré que, sans aucun doute, et de manière générale, Swisscovery fonctionne et remplit les différentes missions d'un catalogue de bibliothèque et d'un outil de découverte. Comme l'ont conclu plusieurs participants, « on finit par trouver ce qu'on cherche ». Autant la recherche que les différentes options de commande fonctionnent, sans présenter de « bug » particulier.

La recherche d'articles en ligne permet d'accéder rapidement à un large ensemble de bases de données et revues, et de télécharger en quelques clics le PDF. De plus, le système de commande de livres et la navette SLSP fonctionnent bien et sont particulièrement appréciés de certains utilisateurs qui en font beaucoup usage.

Après un temps d'apprentissage de la logique de Swisscovery, l'utilisateur s'adapte à l'outil et développe des stratégies pour trouver ce qu'il cherche, comme se rappeler qu'il faut s'identifier pour avoir accès aux options de prêt et de commande, ou regarder directement la troisième ou quatrième notice dans la liste de résultats, etc. Au final, le tableau n'est donc en tout cas pas dramatique.

5.1.9.2 Les points moins positifs

Si Swisscovery remplit ses fonctions, force est de constater en synthétisant les résultats de ces tests qu'une certaine confusion vis-à-vis de l'outil, voire un certain mécontentement, est perceptible chez une partie des participants. Ces contrariétés ont trait à l'ergonomie perçue comme pas toujours claire et intuitive, autant qu'à l'algorithme de recherche qui propose des résultats ne correspondant pas toujours aux attentes. De plus, certains filtres, ou les requêtes de la recherche avancée, fonctionnent selon des logiques qu'il n'est pas facile de comprendre rapidement. Enfin, certaines fonctionnalités très utiles comme les suggestions et reformulations de mots-clés proposées par le catalogue, existent et fonctionnent bien, mais les utilisateurs semblent ne pas les voir.

Ces soucis n'empêchent pas de trouver les documents pertinents, mais rendent les recherches un peu plus lentes et plus laborieuses, touchant ainsi à l'expérience utilisateur qui est perçue comme moins bonne que sur d'autres catalogues ou bases de données.

Parmi les novices ou les utilisateurs peu réguliers de Swisscovery, les difficultés apparaissent dès qu'il s'agit de localiser précisément un exemplaire, le commander ou utiliser la recherche avancée. Cependant, cette catégorie d'utilisateurs a des besoins peu développés en matière de recherche documentaire, et les fonctions de base de Swisscovery (« trouver un livre ») leur suffisent. De plus, ils n'hésitent pas à demander de l'aide à l'accueil de la bibliothèque ou autour d'eux. Plusieurs participants plutôt novices m'ont fait part de leur croyance, face à une recherche qui donnait des résultats peu pertinents, que c'était « leur faute » et non pas celle du catalogue : qu'ils ne savaient pas comment formuler une requête, qu'ils n'avaient pas les bons mots-clés... Ayant peu d'expérience et de points de comparaison, ils ont aussi peu d'exigences vis-à-vis d'un catalogue de bibliothèque.

En revanche, dans les niveaux d'études plus avancés et dans les disciplines des Lettres notamment, le catalogue est un outil central et les attentes sont élevées vis-à-vis de ses fonctionnalités. Swisscovery est utilisé très régulièrement car il est un point de passage obligé vers les collections des bibliothèques universitaires, mais il entretient une réputation d'outil pas très fiable et pas très pratique pour faire des recherches bibliographiques (en tout cas

dans mon échantillon ; il serait intéressant de voir si c'est aussi le cas dans d'autres disciplines). En ce qui concerne la localisation et la commande des livres, et alors que la notion de rapidité est hautement valorisée par ces utilisateurs, Swisscovery est justement perçu au contraire comme obligeant à faire trop de clics, surchargeant l'utilisateur d'informations qui ralentissent l'identification des documents.

On peut rétorquer à ces utilisateurs et utilisatrices qu'objectivement l'outil fonctionne, que toutes les informations nécessaires sont bien disponibles sur les notices, et que c'est à elles et eux d'apprendre à utiliser l'outil. Or, ce n'est pas la fonctionnalité objective, mais les impressions subjectives, laissées par de premières expériences peu fluides, qui marquent les usagers et peuvent risquer de « coller à la peau » de Swisscovery.

Deux participantes m'ont expliqué avoir déjà utilisé dans le passé des outils de découverte similaires à Swisscovery (le catalogue de la Bibliothèque nationale d'Autriche et le catalogue des bibliothèques de l'Université de Cambridge, aussi basés Primo). Ayant rencontré des difficultés avec ces outils, elles ont été déçues en découvrant lors du passage à SLSP que Swisscovery était basé sur le même logiciel. Cela indique bien qu'une expérience négative peut avoir une influence durable sur la perception d'un outil.

Il semble important que les bibliothécaires gardent à l'esprit cette mauvaise image que peut avoir Swisscovery/Primo auprès d'une partie de leurs utilisateurs. Même si ces avis négatifs sont minoritaires, il est dommage que ce soient justement les utilisateurs les plus assidus et les plus dépendants du catalogue qui se retrouvent les plus frustrés par ses soucis d'utilisabilité. De plus, cette mauvaise impression de Swisscovery pourrait se répandre facilement dans une partie de la communauté universitaire. Trois participantes de niveau d'études avancé m'ont expliqué avoir dû présenter Swisscovery à leurs étudiants, en ayant des difficultés à savoir comment s'y prendre, et en leur transmettant leurs doutes vis-à-vis de l'outil.

D'ailleurs, certains académiques, principalement du côté de la Suisse alémanique, n'ont pas hésité à faire part publiquement de leur mécontentement vis-à-vis de Swisscovery, n'hésitant pas à qualifier l'outil de « stupide » (Graf 2021) ou se plaindre qu'on n'y trouve plus les documents recherchés (Von Wyl 2021). Cette image ternie dès le lancement d'un tel outil mérite d'être prise au sérieux. Même si des soucis d'utilisabilité peuvent être (et ont déjà été) réglés avec les mises à jours et améliorations continues de l'outil, redorer son image auprès d'une partie d'utilisateurs mécontents ne sera sans doute pas une chose aisée.

5.1.9.3 Le rôle de Swisscovery

Swisscovery semble vouloir fonctionner un peu comme Google, en proposant une très grande quantité et variété de résultats qu'il est impossible de survoler exhaustivement, et qu'il s'agit plutôt de réduire en filtrant et triant. Cependant, la méthode Google fonctionne parce que le moteur de recherche parvient à nous proposer, tout en haut de la liste, des résultats très pertinents, qui font qu'en un ou deux clics on obtient généralement la réponse à notre question. La rapidité et la pertinence de Google sont telles que l'outil semble parfois même « pressentir » ce que l'on cherche.

Avec de telles habitudes, on entre dans un outil comme Swisscovery en espérant qu'en tapant deux ou trois mots-clés on tombera sur le livre recherché, la publication la plus renommée de tel auteur, l'ouvrage de référence dans telle discipline, etc. Or, ce n'est pas le cas : Swisscovery ne semble pas toujours savoir quel document est le plus pertinent pour nous, et

nous propose même, comme premiers résultats, une série d'articles qui n'ont parfois rien à voir avec notre recherche. En somme, il y a une inadéquation entre le besoin de l'utilisateur et la réponse de l'outil, qui tente de lui « forcer » autre chose en réponse.

Pour reprendre les mots déjà cités d'une participante, Swisscovery semble osciller actuellement entre deux missions : être un « outil de découverte » ou être un catalogue de bibliothèque. Actuellement, il remplit un peu des deux, mais aucune de manière idéale. Comme le suggère la participante, Swisscovery gagnerait peut-être à se concentrer un peu plus sur la mission d'identification et de commande des documents appartenant aux collections des bibliothèques, comme je le proposerai dans la partie des recommandations.

5.2 Analyse des données d'usage de Swisscovery UNIGE

Les statistiques d'utilisation de Swisscovery m'ont été fournies sous forme de tableau Excel et contiennent un grand nombre de données variées, récupérées entre février 2021 et avril 2022 : nombre des recherches, nombre de clics sur chaque élément ou lien du catalogue, type d'appareils utilisés, contenu des recherches les plus fréquentes ou des recherches sans résultats...

Dans cette partie, j'ai extrait et synthétisé certaines de ces données en fonction de leur intérêt pour mes questions de recherche, en m'aidant notamment du guide élaboré par Primo pour aider à l'analyse de ses statistiques (EXLIBRIS 2022e). Les synthèses et graphiques présentés ici sont donc mes propres reconstructions, et ne sont pas forcément exhaustifs par rapport à toutes les données existantes.

5.2.1 Nombre d'utilisateurs

Il est difficile de faire une estimation précise du nombre d'utilisateurs réguliers de Swisscovery UNIGE. Les statistiques d'usage du catalogue donnent des informations comme le nombre de sessions (périodes passées sur la page à effectuer une ou des actions) ou le nombre de recherches lancées, respectivement en moyenne 116'658 sessions et 96'519 recherches par mois entre février 2021 et avril 2022. Cependant, plusieurs sessions ou plusieurs recherches peuvent avoir été effectuées par un même usager. Il faudrait donc savoir combien de recherches un usager effectue en moyenne, pour savoir combien ce chiffre de près de 100'000 recherches représente en termes d'usagers uniques.

Or, selon les habitudes personnelles, la discipline d'étude et/ou la période académique, les recherches documentaires peuvent varier d'une ou deux à des dizaines par mois. Certains usagers comme les bibliothécaires et/ou les formateurs à Swisscovery peuvent être à l'origine d'un grand nombre de recherches. Enfin, j'ai appris que des chercheurs utilisaient parfois des logiciels de *data mining* sur Swisscovery, ce qui peut occasionner des données hors du commun, comme les mêmes requêtes de recherche effectuées plusieurs milliers de fois (voir Point 5.2.12). Le chiffre de plus de 96'000 recherches peut donc en fait recouvrir un nombre d'usagers uniques 5 ou 10 fois plus bas, (très) approximativement entre 10'000 et 20'000.

Ces chiffres sont évidemment à rapporter aux nombres d'étudiant-e-s et membres de la communauté universitaire susceptibles d'utiliser Swisscovery UNIGE. Selon le Bureau des statistiques, l'UNIGE a accueilli plus de 18'800 étudiants et étudiantes en 2021 (Stat'UNIGE 2021). De plus, le corps intermédiaire et professoral s'élevait à 3043 postes (EPT) pour la même année (Bureau de l'information statistique 2022). Sont aussi à prendre en compte les auditeurs libres (autour de 1000 personnes par année) (Bureau de l'information statistique 2022), ainsi que les étudiants d'autres hautes écoles et les lecteurs externes qui utilisent les services de la Bibliothèque. On peut donc estimer le « bassin » d'utilisateurs de Swisscovery UNIGE à environ 25'000 personnes (si on considère que toutes ces personnes auraient besoin d'effectuer des recherches documentaires au moins occasionnellement). Si seulement la moitié de ces utilisateurs potentiels a effectivement utilisé Swisscovery au moins une fois dans le mois, on retombe sur une estimation d'environ 12'500 utilisateurs mensuels uniques.

Enfin, un autre chiffre connu est celui des usagers actifs inscrits dans SLSP pour l'Université de Genève. Ils étaient, au 27 mai 2022, au nombre de 10'089⁴. Les raisons principales de

⁴ Selon un fichier interne fourni par la BUNIGE.

l'inscription à SLSP sont l'emprunt et la commande et de documents, ce qui donne donc une bonne idée du nombre de gens ayant eu au moins une fois à obtenir des documents physiques (et donc certainement utilisé le catalogue). Là aussi, et en y ajoutant les utilisateurs qui ne seraient pas inscrits, on peut à nouveau avancer le chiffre de plus de 10'000 utilisateurs (occasionnels ou réguliers) du catalogue.

5.2.2 Types d'appareils utilisés

Les sessions sur Swisscovery sont réalisées en très grande majorité sur ordinateur. Les sessions sur smartphone (Android ou Iphone) ne représentent en effet qu'à peine 2% du total des sessions, et sur tablette elles sont moins de 1 %. Cela confirme les résultats des tests utilisateurs, où les participants déclaraient utiliser très peu d'autres appareils que leur ordinateur pour effectuer leurs recherches documentaires.

5.2.3 Types d'OS et d'explorateur

Environ la moitié des sessions ont été réalisées sur Mac OS (49,6%), et l'autre sur Windows (49,2%). Seulement un peu plus de 1% d'entre elles ont été réalisées sur d'autres systèmes d'exploitation comme Linux ou Chrome OS. Les trois navigateurs Internet majoritairement utilisés sont Chrome (34,9%), Firefox (31,9%) et Safari (25,5%). Le quatrième, plus minoritaire, est Edge (6,9%).

5.2.4 Localisation des sessions

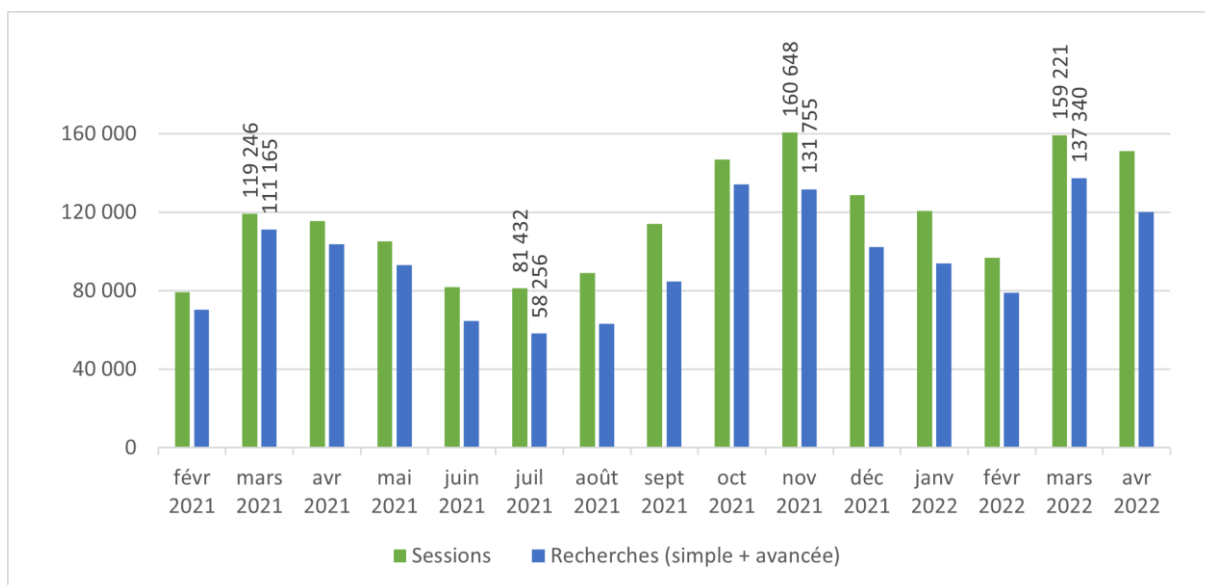
La majorité des sessions ont été réalisées sur un appareil basé un Suisse (83,46%), ou en France (9,09%). Environ 1,7% des sessions ont été réalisées depuis le Royaume-Uni, et 1,5% depuis les Etats-Unis. Le restant des sessions se partage entre une dizaine d'autres pays.

5.2.5 Adoption de Swisscovery

Les données fournissent des informations intéressantes sur les variations d'utilisation depuis le lancement de Swisscovery ainsi qu'au cours de l'année académique. En l'occurrence, entre les périodes de mars-avril 2021 et de mars-avril 2022, le nombre de sessions a connu une augmentation de 32,2%, et le nombre de recherches de 19,8%, reflétant le processus d'adoption du catalogue parmi la communauté universitaire.

Le nombre de sessions et de recherches varie aussi fortement au cours de l'année académique, suivant distinctement les périodes de cours et d'inter-semestres, comme le montre la Figure 17.

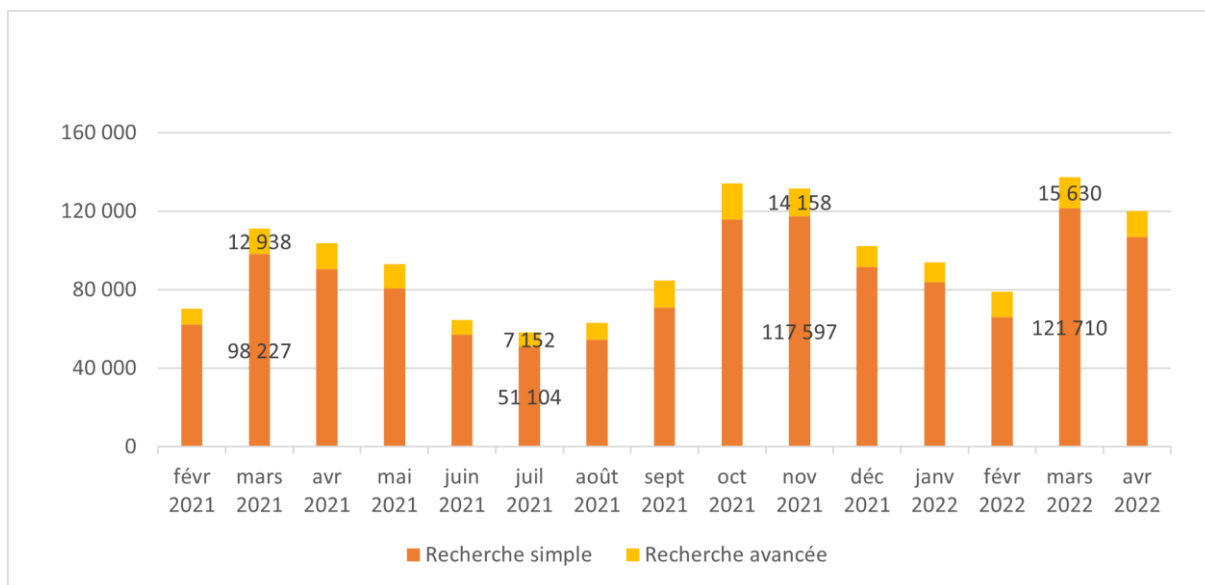
Figure 17 : Nombre de sessions et nombre de recherches (dans la recherche simple et avancée) sur Swisscovery UNIGE



5.2.6 Types de recherche

La recherche simple est utilisée environ 7 fois plus souvent que la recherche avancée (Figure 18).

Figure 18 : Nombre de recherches lancées dans la recherche simple et la recherche avancée



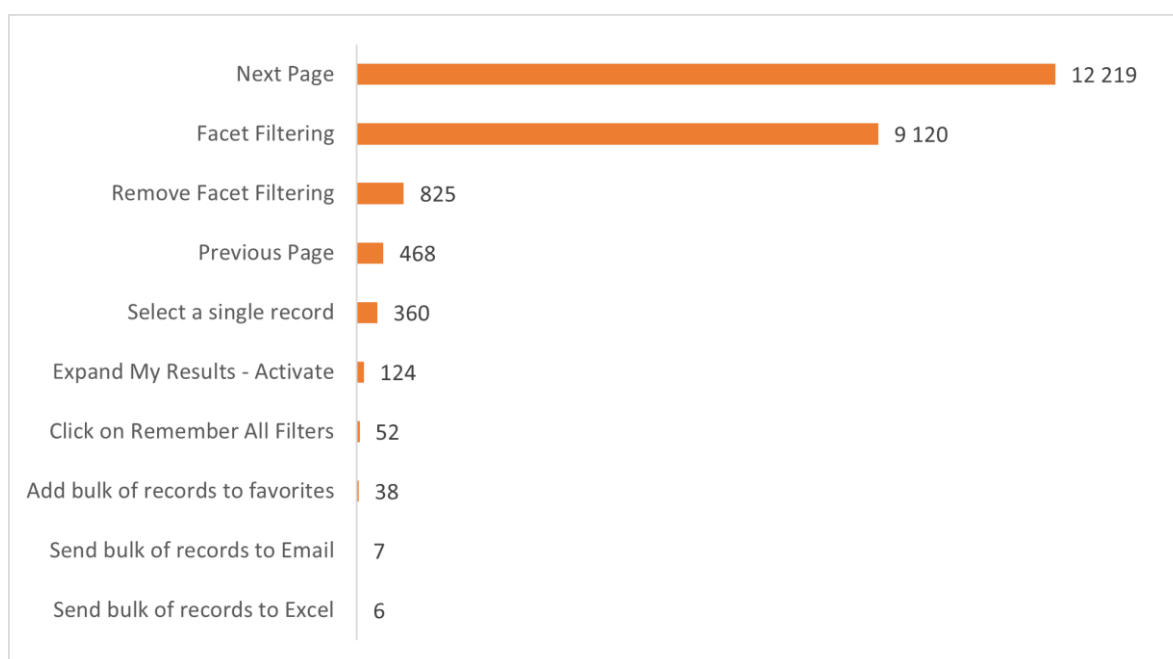
La recherche par index est rarement utilisée, et de moins en moins les six derniers mois (à peine en moyenne une trentaine de recherches mensuelles), ce qui correspond au déplacement de l'onglet de la page d'accueil vers une fenêtre d'options moins directement accessible.

5.2.7 Actions sur la page de résultats

L'action la plus fréquente sur une page de résultats de recherche est le clic sur « Page suivante » (en moyenne 12'219 clics par mois), suivi du clic sur un filtre (voir Point 5.2.8). Le lien vers « Page suivante » n'est donc cliqué qu'environ une fois toutes les 10 recherches. Cela peut indiquer que les notices intéressantes pour l'utilisateur sont souvent sur la première page de résultats et/ou que l'utilisateur lance plusieurs recherches avant de tomber sur des résultats qui l'intéressent et d'explorer la liste plus en détail.

Les autres fonctions sur la page de résultats sont utilisées de manière vraiment moins fréquente, voire anecdotique (par exemple « Enregistrer la recherche dans les favoris », cliqué en moyenne 38 fois par mois, ou « S'envoyer la recherche par e-mail », cliqué 7 fois par mois en moyenne) (Figure 19).

Figure 19 : Actions sur la page de résultats de Swisscovery UNIGE
(moyenne mensuelle entre février 2021 et avril 2022)



Un cas intéressant est la fonction qui apparaît ici en anglais comme « Expand My Results – Activate », traduite en français sur Swisscovery par « Inclure les publications sans texte intégral ». Cette option se trouve tout en haut à gauche de la page de résultats, avant même les options de tri et les filtres (voir Figure 16). Pourtant, elle est rarement utilisée (124 clics par mois en moyenne).

En fait, par défaut, Swisscovery propose uniquement les résultats contenant du texte intégral, excluant donc un certain nombre d'autres références potentiellement pertinentes. Pour accéder à tous les résultats, il faut volontairement cliquer sur l'option ; ce que manifestement très peu d'utilisateurs savent. Pendant mes tests, j'ai également pu observer qu'aucun participant n'avait cliqué sur cette option ni n'avait semblé la remarquer.

5.2.8 Filtres et tri des résultats

Un filtre est coché en moyenne 9120 fois par mois, ce qui correspond à un peu moins d'une fois sur 10 recherches lancées. Cela semble peu, cependant il semble assez habituel

d'effectuer plusieurs requêtes avant de s'arrêter à une qui semble pertinente et de d'utiliser les filtres pour affiner les résultats.

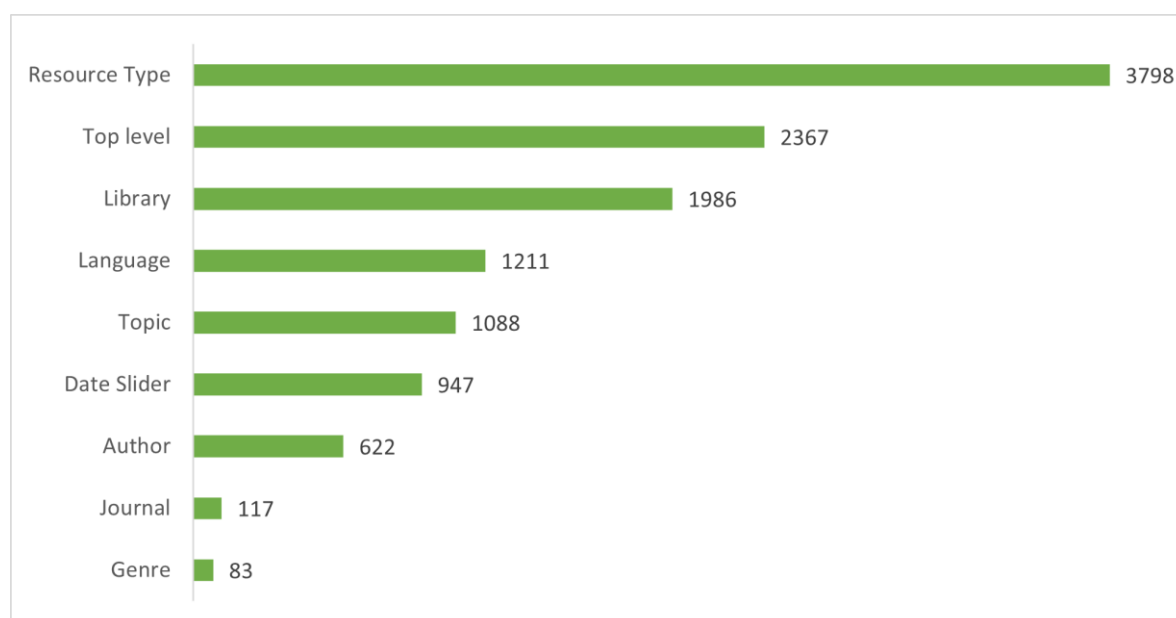
Loin devant les autres, le filtre le plus souvent utilisé (plus de 40% des fois qu'un filtre est coché) est celui par Type de ressources, confirmant les déclarations des participants aux tests (et les résultats d'autres études dans la littérature). On peut faire l'hypothèse qu'il s'agit d'utilisateurs cherchant un document précis et cliquant sur la catégorie Livre ou Article pour affiner leur recherche.

Les deuxièmes filtres les plus utilisés sont ceux de la catégorie « Montrer seulement » (en anglais « Top Level », il s'agit des quatre filtres « Disponible en ligne », « Disponible en bibliothèque », « Open Access » et « Peer-reviewed », voir Figure 16). Un de ces filtres est cliqué environ 25% des fois qu'un filtre est coché. Cela contredit les conclusions de mes participants, qui disaient ne pas les utiliser. Cependant, situés tout en haut de la liste des filtres, il est normal qu'ils soient particulièrement remarqués et utilisés par un certain nombre de personnes. De plus, le chiffre disponible est une agrégation des clics sur les quatre filtres et ne nous dit pas le- ou lesquels sont plus ou moins souvent cochés, certains parmi les quatre pouvant en fait être rarement utilisés. D'après mes observations et les tests utilisateurs, « Disponible en bibliothèque » et « Disponible en ligne » tendraient à être les plus utilisés, « Open Access » et « Peer-reviewed » nettement moins.

En troisième position, on trouve le filtre par Bibliothèque. On peut là aussi en déduire qu'il s'agit d'utilisateurs cherchant à localiser des ouvrages précis dans une institution.

Ensuite viennent les filtres par Langue, par Sujet, la fourchette de sélection des Années, puis le filtre par Auteur. Les autres filtres (par exemple par Titre de périodique ou Type de publication) sont utilisés très rarement.

Figure 20 : Utilisation des filtres (moyenne mensuelle entre février 2021 et avril 2022)



Les options de Tri sont quant à elles peu utilisées. La plus fréquemment choisie est le tri par « Date la plus récente », mais les quantités sont faibles (cliqué moins de 200 fois par mois). Les autres options de Tri (par auteur, par titre) sont très rarement sélectionnées. On peut se

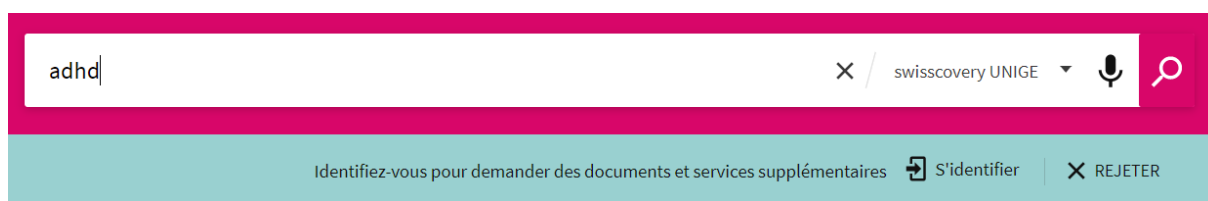
demander si l'option Tri est trop peu visible, ou si face à la grande quantité de résultats, elle n'est pas très pertinente à utiliser.

5.2.9 Vocabulaire contrôlé et suggestions de recherche

Swisscovery propose trois types de suggestions de recherche :

- 1) il propose parfois des termes (titres, noms d'auteurs) directement dans la barre de recherche lorsqu'on commence à taper une requête ;
- 2) dans certains cas, lorsqu'on lance une recherche contenant une faute de frappe ou d'orthographe, il suggère en haut des résultats le terme correct au moyen d'un message « Aviez-vous l'intention de rechercher : ? » suivi du terme sur lequel on peut cliquer pour lancer une nouvelle recherche (Figure 7) ;
- 3) Enfin, il procède à une expansion automatique des termes de recherche, basée sur un vocabulaire contrôlé (« Controlled Vocabulary Display »). Cela veut dire que lorsqu'on lance une requête avec certains termes, Primo utilise automatiquement pour faire sa recherche d'autres termes similaires pour lesquels il peut y avoir plus de résultats. Par exemple, si on recherche le terme « ADHD », Swisscovery nous répond que les résultats incluent aussi les notices contenant les termes « attention deficit hyperactivity disorder » (Figure 21). Il nous propose de cliquer sur un lien pour « Rechercher uniquement adhd » si l'on veut vraiment se limiter à ce terme précis (ExLibris 2022d).

Figure 21 : « Controlled Vocabulary Display »



ésultats

Inclus "*attention deficit hyperactivity disorder*". Rechercher uniquement *adhd*

Durant les tests utilisateurs, j'ai été surprise de constater qu'aucun de mes participants n'utilisait ni même ne semblait remarquer ces différents types de suggestions (qui sont peu mises en avant visuellement). Il aurait été intéressant d'avoir des chiffres pour confirmer cette observation. Malheureusement, dans le premier et deuxième cas, les clics sur les suggestions de recherche ne sont pas comptabilisés séparément par Primo Analytics, et comptent comme des recherches comme les autres (ExLibris 2022e). Il est donc impossible de savoir combien de recherches ont été lancées à partir d'une suggestion.

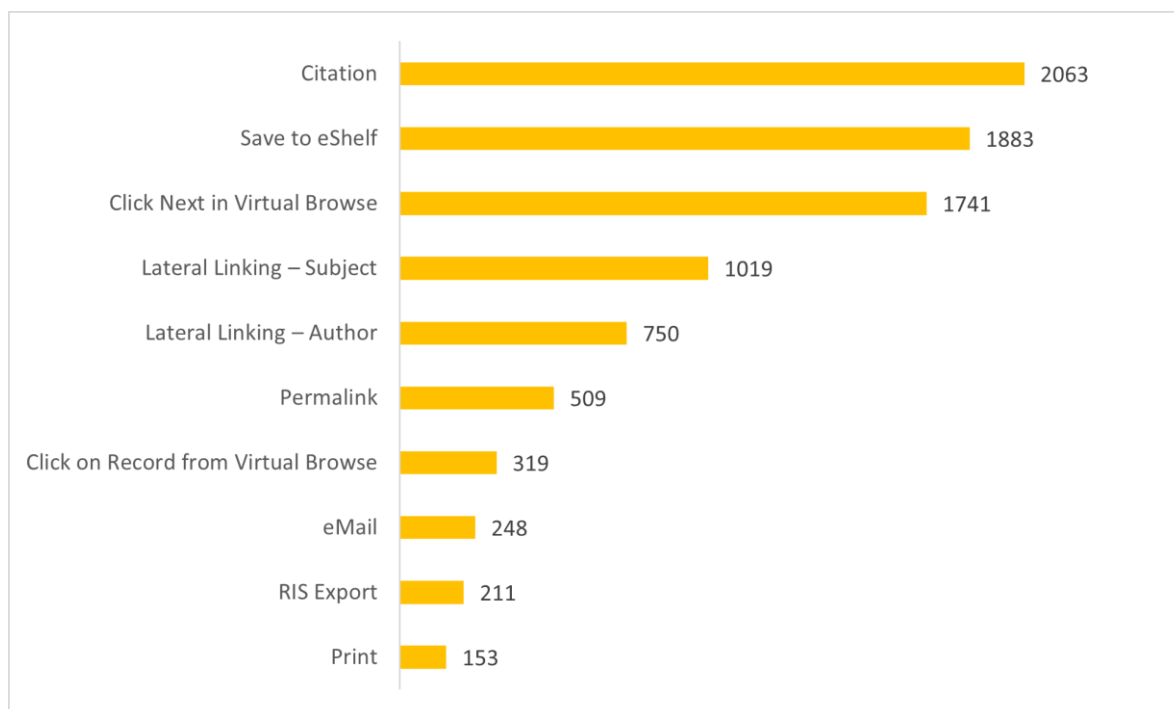
Le troisième cas, un peu différent, est en revanche comptabilisé par Primo. Le Controlled Vocabulary Display a été proposé par Swisscovery UNIGE en moyenne 957 fois par mois depuis sa mise en activation en octobre 2021 (donc dans seulement environ 1% des recherches). Les clics sur « Rechercher uniquement » ont été extrêmement peu nombreux : 8 par mois en moyenne. Ces chiffres tendent à confirmer l'idée que ces suggestions sont très peu visibles, car même si tous les utilisateurs n'ont pas forcément d'intérêt à cliquer sur « Rechercher uniquement », on pourrait s'attendre à un nombre plus élevé de clics.

5.2.10 Actions sur les notices

Les clics sur des notices sont très fréquents (113'903 clics par mois en moyenne), à ajouter à 27'589 clics sur les titres des documents et 20'567 clics sur « Disponible à », ce qui ouvre aussi les notices. Cela signifie qu'en moyenne un utilisateur ouvre environ 1 à 2 notices pour chaque recherche effectuée.

Sur une notice, l'action la plus fréquente (mais finalement peu fréquente vis-à-vis du nombre de notices ouvertes) est le clic sur l'onglet Citation (environ 2000 clics par mois), suivi de « Enregistrer dans les favoris » et du clic sur « Suivant » dans l'étagère virtuelle. Le clic sur les liens hypertextes (lançant une nouvelle recherche par sujet ou par auteur) est un peu moins fréquent, et toutes les autres fonctions (par exemple les divers types d'export de la notice, le clic sur un ouvrage proposé dans l'étagère virtuelle) sont vraiment peu utilisées.

Figure 22 : Actions sur les notices
(moyenne mensuelle entre février 2021 et avril 2022)

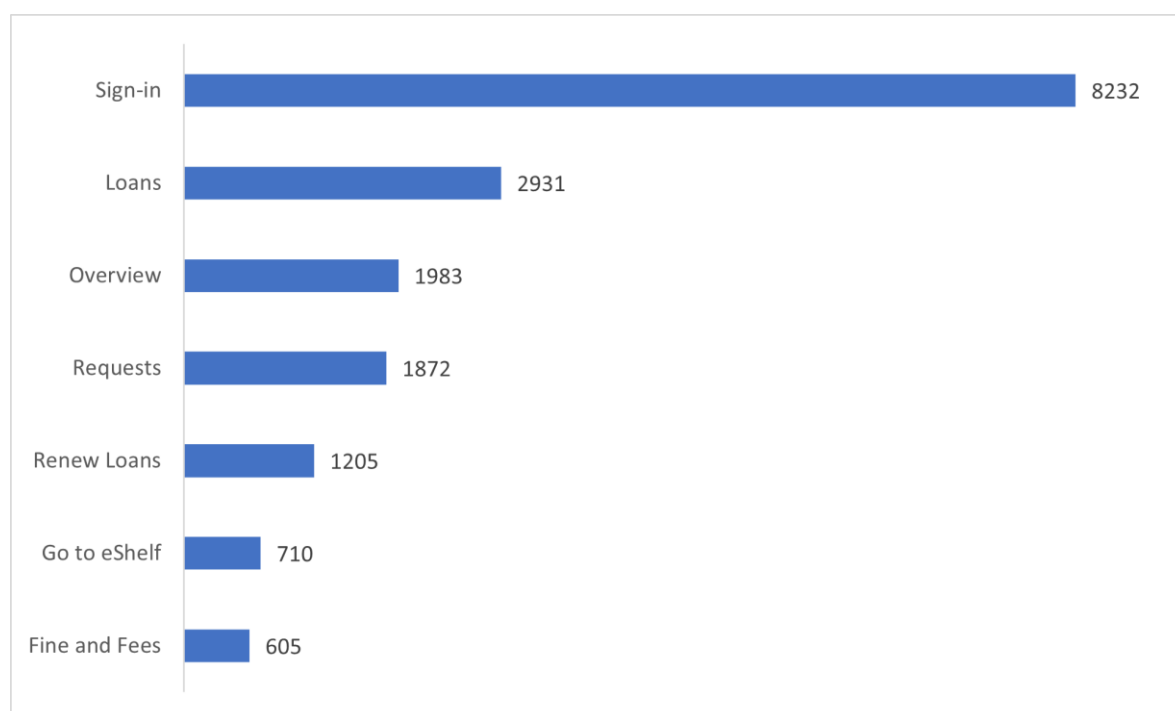


Je n'ai malheureusement pas trouvé, dans l'ensemble de données qui m'a été fourni, des statistiques sur le nombre de demandes de fourniture de documents, ou les clics vers les sites d'éditeurs fournissant les PDF *full-text* des articles. Je suppose que, menant vers des sites ou des « plug-ins » externes, les clics sur ces liens ne sont pas pris en compte dans les statistiques de base de Primo Analytics.

5.2.11 Actions dans les comptes utilisateurs

En moyenne, l'onglet S'identifier est cliqué un peu plus de 8200 fois par mois. Dans le compte utilisateur, les onglets les plus souvent cliqués sont (dans l'ordre décroissant) consulter ses prêts (environ 2900 clics par mois), consulter son compte (« Overview »), consulter ses demandes, renouveler un prêt, consulter ses favoris et consulter ses amendes (environ 600 clics par mois).

Figure 23 : Actions dans le compte utilisateur
(moyenne mensuelle entre février 2021 et avril 2022)



Sachant qu'une même personne peut s'identifier plusieurs fois par mois dans Swisscovery, on peut estimer que les utilisateurs réellement actifs au niveau de l'utilisation des documents physiques (faisant des emprunts et des demandes et suivant leurs évolutions) se situe autour de quelques milliers. Ils pourraient représenter un quart à un tiers des utilisateurs totaux de Swisscovery (que j'avais estimés à environ 10'000 par mois), les autres se contentant de faire des recherches sans s'identifier.

5.2.12 Recherches populaires

Les statistiques de Primo fournissent des données sur le contenu des recherches effectuées depuis la mise en fonctionnement du catalogue (par défaut, Primo donne seulement les 150 requêtes les plus fréquentes). Comme nous le verrons, elles sont cependant assez difficiles à interpréter.

La requête ayant été lancée le plus grand nombre de fois (plus de 5000) depuis le début de Swisscovery Unige est « chercher dans swisscovery unige ». Il s'agit du texte par défaut dans la barre de recherche de Swisscovery sur la page d'accueil de la bibliothèque, et on peut imaginer qu'un certain nombre d'utilisateurs tape ce texte pour accéder à la page de Swisscovery.

Ensuite, viennent 4 recherches ayant été effectuées pour l'une plus de 2000 fois, et pour les autres plus de 1000 fois. Pour respecter l'anonymat des utilisateurs, les requêtes ne seront pas dévoilées, mais il s'agit de séries de mots-clés sur une même thématique. Il semble étrange de lancer les mêmes requêtes un aussi grand nombre de fois, d'autant plus que certaines ne donnent que relativement peu de résultats. Après avoir posé la question aux bibliothécaires spécialistes de la BUNIGE, j'ai appris qu'un groupe de recherche effectuait une revue de littérature sur cette thématique au moyen d'un logiciel de *data mining*, ce qui peut expliquer de telles données.

Viennent ensuite une série de requêtes ayant été effectuées entre 200 et 800 fois. Là aussi, ces chiffres semblent étranges. En effet, il s'agit souvent de mots-clés très spécifiques et ne donnant que peu de résultats ; on ne comprend donc pas bien pourquoi quelqu'un aurait lancé ces requêtes plusieurs centaines de fois.

Il pourrait cependant s'agir de requêtes effectuées de manière répétée par des étudiants lors de formations à l'utilisation de Swisscovery, ou par des bibliothécaires durant leur travail. Ou encore, d'authentiques recherches d'utilisateurs ayant enregistré leurs requêtes et les répétant de manière régulière sur plusieurs semaines ou mois, afin de voir si de nouvelles notices ont été ajoutées au catalogue. Finalement, ces chiffres pourraient aussi provenir de la manière de Primo de comptabiliser les recherches (par exemple si l'utilisateur est resté longtemps avec une page de résultats ouverte sur son navigateur, et que Primo l'a comptée comme plusieurs sessions différentes). Il m'a cependant été très difficile de trouver des informations sur les ressorts précis du système de statistiques de Primo.

Sur les 150 requêtes les plus fréquemment effectuées dans Swisscovery Unige, 64 (43%) sont des recherches de documents (par exemple contiennent un titre, un nom d'auteur et/ou une année). Presque autant (56, 37%) sont des recherches thématiques, contenant un ou plusieurs mots-clés. Un peu moins de 10 % (14) des requêtes sont des noms d'auteur.e seuls. 7 requêtes sont des titres de périodiques ou de bases de données, et 4 sont des numéros d'identification permettant d'accéder à un livre (ISBN) ou un article (DOI). Le reste (5 requêtes) est non pertinent (requêtes incompréhensibles ou pas pertinentes dans un catalogue de bibliothèque).

5.2.13 Recherches sans résultats

Enfin, un autre ensemble de données intéressant concerne les recherches ayant donné des résultats nuls (message « Aucun document trouvé »). Ici, les statistiques se présentent de manière détaillée par jour dans le mois. J'ai eu accès à toutes les recherches sans résultats pour le mois de mai 2022. Cela correspond à un total de 2735 requêtes, une petite fraction (environ 3%) des recherches pour le même mois. Contrairement au point précédent, ici les requêtes concernent très majoritairement des recherches de documents (parties de titre, année, nom d'auteur, etc.) plutôt que des recherches thématiques (par mots-clés).

Il est intéressant de noter que beaucoup de ces requêtes (environ un tiers) ont été effectuées au moins deux fois avec de petites modifications, et parfois jusqu'à 3 ou 4 fois : l'utilisateur veut s'assurer que le document n'existe vraiment pas dans le catalogue, par exemple en modifiant l'orthographe du nom de l'auteur, en enlevant certains signes de ponctuation de sa recherche, etc.

En dehors des cas où le document ne fait effectivement pas partie des collections de Swisscovery UNIGE, ou des erreurs dues à des fautes de frappe ou d'orthographe, il y a aussi quelques cas récurrents de requêtes donnant un résultat nul en raison d'une mauvaise formulation. Notamment, les requêtes par mots-clés séparés par des virgules sans espace, que Swisscovery ne comprend pas (par ex. enfant,apprentissage,évaluation), ou les requêtes faisant un emploi inadéquat des guillemets (par exemple « cancer peau »).

5.2.14 Conclusion de l'analyse des données d'usage

Cette analyse des données d'utilisation de Swisscovery UNIGE n'est que partielle et à prendre avec un peu de prudence. Il est en effet difficile de savoir comment Primo Analytics

comptabilise les différentes actions et sessions sur Swisscovery et à quoi ces chiffres correspondent vraiment. Cependant, il a été possible d'identifier quelques points qui peuvent nous aider à répondre aux questions de cette étude, notamment concernant l'adoption de Swisscovery et son utilisation :

- On peut constater une réelle et rapide adoption de Swisscovery UNIGE, qui comptabilisait déjà à la rentrée de printemps 2021 un nombre élevé de recherches et de sessions, nombre de plus en nette augmentation en 2022. Cependant, Swisscovery étant le seul outil disponible pour chercher dans les collections de la BUNIGE, cette large adoption est attendue et ne renseigne pas spécifiquement sur la satisfaction des utilisateurs. Il serait intéressant de continuer à synthétiser et analyser ces données sur les années suivantes, pour voir si d'éventuelles interventions ou modifications dans le catalogue ont un effet sur son utilisation, par exemple.
- Le catalogue est utilisé tout au long de l'année mais avec un pic très net en milieu de semestre universitaire (octobre-novembre et mars-avril), et un creux pendant l'été (juin-juillet-août). A noter que l'utilisation du catalogue baisse pendant les périodes d'examen. On peut supposer que Swisscovery est plutôt utilisé pendant les semestres, pour rendre les travaux qui demandent l'utilisation de références bibliographiques.
- L'utilisation de certaines fonctions du catalogue est très faible par rapport au nombre de recherches effectuées. Cependant, elle n'est pas non plus totalement négligeable en termes absolus. Par exemple, plus de 60 notices par jour sont sauvegardées dans les favoris, plus de 8 notices par jours sont envoyées par e-mail. Cela correspond à un certain nombre d'utilisateurs qui ont développé des habitudes autour de ces outils. Savoir à partir de quel taux d'utilisation un service peut être considéré comme « utile » ou non est relatif et du ressort de la Bibliothèque. Il s'agit de mettre dans la balance le gain de fluidité qui pourrait être obtenu pour la majorité d'utilisateurs en éliminant ces fonctions qui prennent de la place mais sont peu utilisées, avec la valeur ajoutée quand même présente pour quelques utilisateurs.
- L'analyse des données d'usage semble confirmer plusieurs observations faites pendant les tests utilisateurs, notamment :
 - L'utilisation du smartphone pour consulter Swisscovery est très minoritaire.
 - La recherche avancée est nettement moins utilisée que la recherche simple (7 fois moins). La recherche par index pratiquement jamais.
 - La plupart des fonctions sur les notices ou sur la page de résultats (enregistrer dans les favoris, exporter les données, consulter l'étagère virtuelle, cliquer sur les liens de sujet, etc.) sont vraiment peu utilisées, en comparaison au nombre de recherches enregistrées. Ces résultats semblent indiquer que la majorité des utilisateurs n'utilise pas Swisscovery pour faire des recherches bibliographiques poussées, de la gestion de références ou de la navigation/exploration. Le parcours utilisateur-type semble plutôt consister à faire une recherche simple et cliquer sur une ou deux notices pour les ouvrir, ce qui correspond à une consultation rapide permettant de vérifier des données bibliographiques et/ou localiser le document. Il serait intéressant de savoir si

c'est parce que les utilisateurs n'ont pas besoin de plus, ou si c'est parce qu'ils ne savent pas qu'ils ont accès à plus (manque de visibilité, de formation).

- Les filtres sont relativement souvent utilisés (un filtre est coché environ toutes les 10 recherches), mais seulement une partie d'entre eux : le filtre par Type de ressource, les filtres Montrer seulement et le filtre par Bibliothèque. Les autres filtres sont moins, voire très rarement utilisés. Là encore, cela tend à indiquer une utilisation du catalogue avant tout pour identifier et localiser des documents précis, plutôt que pour explorer des thématiques par sujet, par auteur, etc.
- Il est difficile d'interpréter les statistiques autour du contenu des recherches populaires, car d'une part elles ne nous donnent accès qu'aux 150 requêtes les plus fréquentes, et d'autre part il est possible qu'elles soient faussées par l'utilisation de logiciels de *data-mining* ou la méthode de comptabilisation de Primo. Cependant, on peut remarquer qu'une moitié de ces recherches est effectuée dans le but de localiser un document précis (ou une base de donnée/périodique), dont on connaît déjà des éléments comme le titre et l'auteur, l'ISBN, etc. L'autre moitié des requêtes sont plutôt des explorations du catalogue par sujet ou, en moindre mesure, par auteur.
- La grande majorité des requêtes infructueuses (« Aucun document trouvé ») concernent des recherches de documents (monographies ou articles) et non des recherches thématiques (sujets). Cela est sans doute dû au fait qu'il est plus facile de faire des erreurs en tapant le nom d'un auteur ou un titre, mais aussi que de manière générale Primo a plus de facilité à proposer des résultats à partir de quelques mots-clés généraux qu'à partir de termes plus spécifiques. Cela confirme les observations de plusieurs des participants aux tests, qui disaient être parfois frustrés que leurs recherches contenant une petite faute de frappe dans un nom d'auteur, par exemple, ne donnent aucun résultat.

5.3 Observations en bibliothèque

Pour guider mes observations, je les ai axées sur 2 questions principales :

- 1) De quoi les usagères et usagers de la bibliothèque ont-ils besoin, et où l'utilisation de Swisscovery s'inscrit-elle dans ces besoins ?
- 2) Lorsque des requêtes d'utilisateurs concernant Swisscovery nous parviennent à l'accueil, sur quoi portent-elles principalement ?

Dans cette partie, je vais donc faire un retour sur ces deux aspects, de manière assez libre. En effet, ces données proviennent de plus d'un an et demi d'observations informelles que j'ai pu faire en travaillant à l'accueil de la bibliothèque au moment de la transition vers Swisscovery et de son adoption par la communauté universitaire, puis d'environ trois mois d'observations plus dirigées (prise de notes, tenue d'un journal de bord). Même si j'ai tenté de rester la plus objective possible, ces observations sont forcément « situées » du point de vue spécifique que j'occupais (auxiliaire, à Uni Mail, avec certains horaires, etc.).

De plus, je n'ai par exemple pas pu toujours compter la fréquence précise de certaines interactions observées, ni daté des observations que j'avais faites avant de commencer le travail de mémoire. Ce retour se base donc en bonne partie sur des souvenirs ou des impressions, acquises au cours de mon travail sur près de deux ans. Il est donc à considérer avec la prudence nécessaire, l'idée étant surtout de voir ce que ma position d'« observatrice participante » peut apporter pour étoffer mes autres méthodes de récolte de données.

5.3.1 Besoins des usager-ère-s

J'ai tenté d'établir une liste des besoins exprimés ou visibles des usagers du site Uni Mail de la Bibliothèque, en allant des plus fréquents aux plus occasionnels (approximativement) :

Besoin d'une table, d'une chaise. De plus de lumière/d'ombre (« pouvez-vous baisser/remonter les stores ? »). D'un café. D'eau. D'une pause. D'une imprimante. D'une agrafeuse/de trombones. De rendre/emprunter un livre. D'aide pour imprimer. D'aide pour résoudre un problème technique (impression, ordinateur). D'aide pour trouver un livre en rayon. De papier/feuilles de brouillon. D'un stylo. De savoir si un document existe à la bibliothèque/se trouve ailleurs. De savoir si nous avons des documents sur un sujet/d'un auteur. D'aide pour s'inscrire dans SLSP. Des horaires. D'une cabine pour travailler en groupe/d'aide pour réserver une cabine. De savoir où sont les toilettes. Du mode d'emploi pour se connecter au wifi. D'un chargeur de smartphone. D'une perforatrice. D'accéder à une ressource électronique. D'un masque (en temps de Covid). De quelqu'un à qui s'adresser pour discuter d'une amende contestée. De ciseaux. De plus de fraîcheur en été. De plus de chaleur en hiver. D'écouteurs. De calme/de silence. De boules Quiès. De scotch. De renseignements sur un numéro de salle ou le lieu d'une conférence. D'un lecteur DVD. D'aide pour faire des démarches administratives et personnelles diverses. D'aide suite à un vol, une agression ou un accident.

Dans cette sorte d'inventaire à la Prévert, on constate que les demandes liées à la localisation et la consultation des ressources (physiques ou électroniques) ne sont pas tout en haut de la liste, et sont mêlées à toutes sortes d'autres besoins d'ordre plus logistique. Une majorité des utilisateurs ne fait que passer devant l'accueil sans s'y arrêter, et se rend à la bibliothèque avant tout pour utiliser ses espaces de travail ou ses cabines permettant de travailler en

groupe. La consultation des ressources de la bibliothèque n'est pas un « must » ; une bonne connexion Wifi, en revanche, l'est. Beaucoup révisent leurs supports de cours, font des devoirs, des démarches administratives, ou encore jouent ou regardent des séries sur leur ordinateur.

De plus, parmi les usagers qui utilisent les ressources de la bibliothèque, la grande majorité le fait, à nouveau, sans passer par l'accueil. La plupart se débrouillent plutôt bien pour identifier et localiser les livres dont ils ont besoin, et accèdent sans encombre aux bases de données et aux ressources en ligne. On peut imaginer qu'ils ont trouvé relativement facilement comment utiliser Swisscovery, à force d'essais ou en demandant autour d'eux.

Les usagers qui se rendent à l'accueil pour demander de l'aide correspondent principalement à deux cas : 1) il s'agit de personnes peu expérimentées, peu à l'aise avec la recherche documentaire ou peu familières avec la bibliothèque, à qui il faut expliquer « les bases » ; 2) il s'agit d'usagers expérimentés mais qui sont face à une difficulté qu'ils n'arrivent vraiment pas à surmonter (livre introuvable en rayon, localisation bizarre/inconnue, « bug » au moment de vouloir télécharger un document, etc.) et qu'il s'agit d'investiguer ensemble (Point 5.3.2).

Ces observations permettent de constater l'ampleur des connaissances que se doivent de maîtriser les bibliothécaires et auxiliaires pour fournir un service adéquat à l'accueil. Il faut non seulement savoir comprendre rapidement le besoin exact de l'utilisateur, y fournir la réponse adaptée (qu'il s'agisse d'une question logistique, documentaire, administrative...), mais aussi faire preuve d'« intelligence émotionnelle » en le faisant (par ex. adoucir la réponse négative à une requête en proposant des solutions alternatives), au risque de se retrouver face à une personne mécontente.

Ces connaissances s'acquièrent en partie grâce à des formations données en début de contrat dans un nouveau poste, mais aussi et surtout à force d'expériences. Pour les employés de la Bibliothèque comme pour les usagers, l'apprentissage du fonctionnement de Swisscovery a été progressif, et n'a été qu'une partie d'un ensemble de savoirs et de compétences à déployer au quotidien.

En ce qui concerne l'utilisation de Swisscovery, les observations depuis l'accueil de la Bibliothèque tendent à confirmer en bonne partie celles obtenues grâce aux deux autres méthodes de ce travail. A Uni Mail, les usagers sans doute les plus demandeurs d'aide pour le catalogue sont ceux qui étudient le Droit, et leurs recherches concernent surtout des livres physiques qu'ils souhaitent consulter. L'utilisateur-type est assez pressé, utilise la recherche simple avec quelques mots-clés et vient assez vite demander de l'aide à l'accueil s'il ne trouve pas le document dans le catalogue ou en rayon.

Beaucoup semblent utiliser Swisscovery pour la première fois (parce qu'ils sont en début d'études ou parce qu'ils viennent d'une autre institution). L'accueil de la Bibliothèque représente donc une bonne opportunité pour leur présenter le catalogue et son fonctionnement (et éventuellement aussi, en conséquent, leur proposer plus d'informations ou des actions de médiation à ce sujet, des formations, etc.)

5.3.2 Requêtes-types liées à Swisscovery

J'ai identifié en tous cas deux requêtes récurrentes qui surviennent à l'accueil et concernent directement l'utilisation de Swisscovery :

1) L'utilisateur ou l'utilisatrice s'approche de l'accueil avec son ordinateur et nous montre une notice ouverte sur Swisscovery : « J'aimerais consulter ce livre, mais je ne le trouve pas en rayon/ je ne comprends pas où il se trouve ». Dans environ deux-tiers des cas, il s'agit d'un document qui se trouve dans une localisation inaccessible au public, comme un magasin ou la collection de la Faculté de Droit (située dans les locaux de la Faculté et non gérée par la bibliothèque). Dans le reste des cas, l'utilisateur n'avait pas bien compris la cote et cherchait au mauvais endroit, ou le document est vraiment introuvable (parce que déjà consulté, perdu, etc.).

Ce point rejoint des observations faites pendant les tests utilisateurs : la terminologie employée sur Swisscovery, notamment des bibliothèques et des localisations, n'est pas toujours claire. Les utilisateurs se débrouillent bien pour trouver la notice pertinente, mais c'est au moment de devoir localiser et trouver le livre en rayon que cela semble se compliquer pour eux. Une modification et simplification de certains termes, ou des explications plus accessibles sur leur signification, seraient certainement bénéfique pour répondre à cette problématique.

2) L'utilisateur ou l'utilisatrice vient à l'accueil avec un sujet, un nom d'auteur, parfois juste un terme non spécifié : « J'aimerais savoir ce que vous avez sur Piaget/la certification IPMA/la différenciation et je ne sais pas du tout comment chercher. »

Ce type d'utilisateur semble souvent penser que nous avons une connaissance très précise de toutes les disciplines couvertes par les collections de la Bibliothèque, et qu'en quelques clics nous allons pouvoir lui fournir une liste complète des documents pertinents pour sa recherche. Or, dans une bibliothèque comme Uni Mail qui contient les collections de Droit, Psychologie, Sciences de l'éducation, Sciences sociales, Economie et Management, Traduction et Relations internationales, il est parfois difficile de comprendre de quelle thématique l'utilisateur est en train de nous parler.

Le premier réflexe est donc souvent d'encourager les utilisateurs à effectuer leurs recherches eux-mêmes, car ils savent mieux que nous quels seront les documents pertinents pour eux. Généralement, je leur demande s'ils ont déjà fait une recherche dans le catalogue de la bibliothèque. S'ensuivent alors généralement l'une ou l'autre de ces réponses :

« Je sais qu'il doit y avoir un catalogue mais je ne sais pas comment il s'appelle ni où le trouver, vous pouvez m'aider ? »

« Je sais qu'il doit y avoir un catalogue mais je n'ai pas le temps/l'envie de chercher, pouvez-vous faire vous-même la recherche ? »

Dans le premier cas, il est relativement facile d'aider l'utilisateur en lui montrant comment trouver la page d'accueil de Swisscovery et comment l'utiliser, en effectuant une première recherche avec lui puis en le laissant consulter les résultats.

Dans le second cas en revanche, les recherches se révèlent souvent un peu frustrantes, car nous n'avons pas forcément les bons mots-clés ou une connaissance suffisante du contexte pour proposer tout de suite des documents pertinents à l'utilisateur. S'ensuivent alors parfois de longs échanges et tâtonnements (« avez-vous un nom d'auteur ? », « de quelle discipline s'agit-il ? », « êtes-vous sûr de l'orthographe de ce terme ? », etc.), pour parfois n'aboutir qu'à des résultats peu pertinents.

En effet, nous sommes également confrontés aux soucis soulevés pendant les tests utilisateurs : sans une bonne utilisation des filtres, les premiers résultats ne sont pas toujours

pertinents, d'autant plus que les comptes-rendus et les documents électroniques arrivent avant les livres dans la liste de résultats. De plus, les pages de Swisscovery sont assez lentes à se charger, et nous sentons parfois l'utilisateur commencer à s'impatienter pendant que nous relançons plusieurs requêtes infructueuses.

Plusieurs collègues auxiliaires m'ont d'ailleurs fait remarquer avoir l'impression de « ne rien trouver » avec ce catalogue, se sentir gêné-e-s quand leurs recherches commencent à trop s'éterniser devant un usager, ou encore préférer le catalogue d'avant, RERO Explore.

En même temps, j'ai aussi pu remarquer ces derniers mois une appropriation croissante de l'outil et moins de plaintes de la part de collègues ou d'utilisateurs le concernant. D'une part, certaines améliorations y ont été apportées, et d'autre part, la plupart des utilisateurs s'y sont habitués et ont appris à l'utiliser. Cependant, comme nous l'avons vu, tous les soucis d'utilisabilité n'ont pas encore été résolus.

5.3.3 Conclusion des observations

Avec ces quelques observations, j'ai voulu remettre en contexte les résultats obtenus au travers de mes autres méthodes de récolte de données, en les ancrant dans la réalité quotidienne d'un service d'information, telle que vue par une employée au guichet d'accueil. J'aurais pu pousser beaucoup plus loin ces observations, mais j'ai choisi de mettre surtout l'accent sur les tests utilisateurs et l'analyse des données d'usage, ce qui a pris beaucoup du temps limité que j'avais à disposition pour réaliser ce travail de mémoire.

Il me semble cependant que ces quelques observations permettent déjà d'apporter quelques points intéressants. On constate par exemple que la recherche documentaire n'est qu'une activité parmi d'autres dans la bibliothèque, et que la plupart des usagers parviennent à trouver les documents recherchés de manière autonome et sans trop de difficultés. Cela plaide pour une simplification de l'outil de recherche documentaire : en effet, s'il n'est utilisé qu'occasionnellement, et principalement pour des besoins simples (trouver un livre précis, trouver un article sur un sujet donné), une bonne partie des filtres et des fonctions proposés par Swisscovery actuellement pourraient être retirés ou cachés, ce qui augmenterait certainement sa lisibilité et facilité d'utilisation.

De plus, les observations confirment encore un point déjà soulevé plusieurs fois comme problématique : le fait que Swisscovery propose en premier dans les résultats des articles et documents électronique, avant les livres. Si l'intention de Primo de mettre en avant la richesse de ses ressources en ligne est louable, elle doit être confrontée au fait que ce que la plupart des usagers recherchent dans un catalogue de bibliothèque, c'est un document précis et bien souvent un livre. Que les premiers résultats soient des articles peu pertinents est vécu comme du bruit et une perte de temps par bon nombre d'utilisateurs, qui doivent faire un effort supplémentaire pour filtrer et trouver le document recherché. Là aussi, une simplification serait bienvenue, avec par exemple la possibilité de ne chercher directement que dans les documents physiques.

En même temps, simplifier ne veut pas dire perdre en sophistication et en précision. J'ai pu constater à l'accueil de la bibliothèque, et aussi pendant les tests utilisateurs, qu'une minorité d'utilisateurs, en train de réaliser une thèse par exemple, font un usage quotidien et avancé du catalogue, avec la recherche de nombreux documents qu'ils commandent dans diverses bibliothèques de Suisse, l'utilisation de nombreux articles de périodiques ou chapitres, etc. Pour ces usagers, en plus de la simplicité d'utilisation et de la pertinence des résultats déjà

soulevées, il est important que le catalogue soit très fiable (bulletinage à jour, catalogage et indexation cohérente...) et leur permette de faire rapidement et facilement des demandes de document.

Même si ces usagers assidus sont minoritaires, ils sont aussi très influents car ils évoluent dans des cercles académiques avancés où eux-mêmes donnent des cours, et nombre d'entre eux seront les professeur-e-s de demain. Les opinions et impressions qu'ils ont du catalogue ont donc un impact sur la communauté universitaire plus largement. Il serait donc certainement utile et intéressant de travailler de manière rapprochée avec eux autour de leurs besoins concernant le catalogue, en réalisant par exemple de nouveaux tests utilisateurs ciblés sur cette population, ou encore des ateliers ou focus groups.

6. Recommandations

A partir de l'analyse des différentes récoltes de données et de leur mise en commun, il est possible de proposer quelques recommandations visant à optimiser les paramétrages de Swisscovery ainsi que l'accompagnement et la formation à l'utilisation du catalogue.

6.1 Concernant le paramétrage de Swisscovery UNIGE

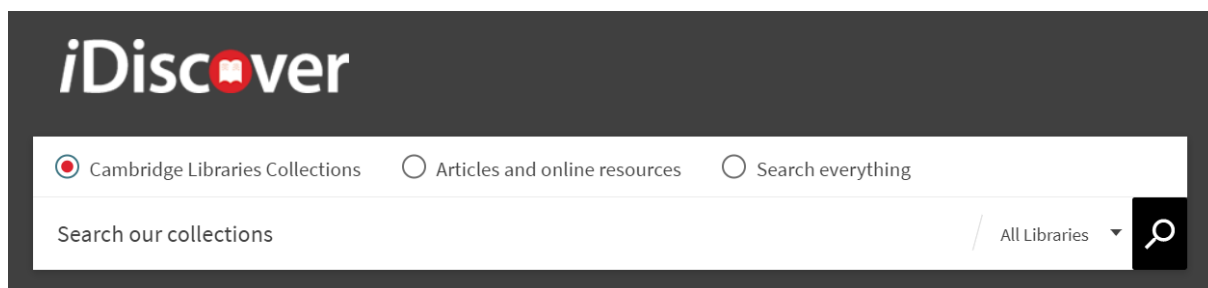
6.1.1 Renforcer la fonction de « catalogue de bibliothèque » de Swisscovery

Primo met en avant la richesse et l'ampleur de ses bases de données et privilégie l'accès aux ressources numériques en plein-texte, se présentant comme une « plateforme digitale » favorisant la découverte et l'exploration. Or, force est de constater que beaucoup d'utilisateurs voient Swisscovery avant tout comme un catalogue de bibliothèque : ils l'utilisent pour accéder à des ressources qu'ils s'attendent à trouver dans les collections de la BUNIGE, notamment des livres physiques ou des articles de périodiques auxquels la Bibliothèque est abonnée. Ils perçoivent donc comme un inconvénient le fait que l'outil propose, comme premiers résultats, des documents électroniques non pertinents ou de format non désiré (comptes-rendus, publications diverses, e-books...) *avant* le document qu'ils souhaitent localiser.

6.1.1.1 Donner la possibilité de faire de la recherche dans les livres de la Bibliothèque uniquement

Ce paramétrage a été choisi pour le catalogue iDiscover des bibliothèques de l'Université de Cambridge, qui ont mené une importante enquête pour évaluer les besoins de leurs usagers (Marshall et al. 2017). Dès la page d'accueil, la barre de recherche permet de choisir entre « Collections des bibliothèques » (les livres et documents physiques et les ebooks de la bibliothèque), « Articles et ressources en ligne » ou « Recherche dans tout » (Figure 24). La recherche d'un livre est ainsi accélérée et n'implique plus de devoir faire une recherche « dans tout » par défaut, puis de sélectionner des filtres.

Figure 24 : Interface de recherche du catalogue iDiscover (bibliothèques de l'Université de Cambridge)



6.1.1.2 Faciliter au maximum la localisation et la demande de documents

Si les utilisateurs vont sur le catalogue, c'est souvent pour accéder à un document précis et l'avoir en main physiquement. Tout ce qui peut être fait pour faciliter la localisation du document (informations sur la bibliothèque, collection, cote, nombre d'exemplaires, statut de disponibilité) et fluidifier les processus de demande est donc bénéfique, d'autant plus que les tests utilisateurs ont révélé qu'il y avait une marge d'amélioration possible sur ces points.

6.1.1.3 Réorganiser les filtres

Les filtres les plus utilisés sont « Type de ressource », suivi de « Montrer seulement » (probablement surtout « Disponible en bibliothèque » et « Disponible en ligne ») et des filtres

de localisation (tri par bibliothèques de l'UNIGE). Cela plaide pour une petite réorganisation de l'ordre actuel des filtres, en remontant plus haut les filtres « Type de ressource » et de localisation.

Le filtre par Date est relativement peu utilisé, mais il est très utile pour filtrer certains résultats. J'ai constaté que du fait de sa situation au milieu de la page, il est peu repéré par les utilisateurs. Il mériterait sans doute aussi d'être remonté plus haut.

Les filtres en bas de la liste (Titre de périodique, Type de publication) sont peu utilisés et pourraient être « refermés » par défaut. De manière générale, la liste de filtres telle qu'elle est présentée actuellement est longue et oblige de descendre la page pour la parcourir. Une réorganisation qui permettrait de la parcourir « en un coup d'œil » serait certainement bénéfique pour les utilisateurs.

6.1.2 Simplifier et clarifier

Les participants aux tests utilisateurs ont parfois évoqué l'impression d'avoir affaire à « trop d'information » ou des informations peu claires sur Swisscovery. Pour améliorer la lisibilité, le mot d'ordre devrait être, comme plusieurs participant-e-s l'ont suggéré, simplifier.

6.1.2.1 Simplifier encore la page d'accueil

Les onglets qui semblent être principalement utilisés sont « Nouvelle recherche », « S'identifier » et les options de langue. Tous les autres onglets semblent plutôt peu utilisés, tout comme les icônes de QR-Code et de Favoris. Plusieurs participants aux tests m'ont dit n'avoir jamais prêté attention à ces onglets parce qu'ils les trouvent peu visibles. De même, le texte sur la page est considéré comme trop long et rarement lu. En fait, ce qui intéresse surtout les utilisateurs sur la page d'accueil, c'est la possibilité de pouvoir lancer rapidement une requête, ce qui est positif car la barre de recherche est déjà bien mise en avant.

Une réorganisation pourrait être envisagée surtout au niveau des blocs de texte : remonter les schémas sur le périmètre de recherche qui sont intéressants mais peu visibles, réduire le texte voire supprimer certains blocs qui sont très peu consultés, mettre en avant (encore plus) la nécessité de se connecter pour accéder à toutes les informations et services sur Swisscovery. Les onglets pourraient également être mieux mis en valeur (couleur, police), avec un accent sur « Nouvelle recherche » et « S'identifier ».

6.1.2.2 Réduire les éléments sur les notices

J'ai pu constater que les utilisateurs étaient assez souvent confus lors de leur navigation sur les notices, en raison du grand nombre de liens et ancres, titres et sous-titres, présentés avec des polices similaires. De plus, certains éléments qui prennent de la place sont peu utilisés. Retirer autant que possible les éléments non-essentiels semblerait approprié pour éviter cette impression de « surcharge ». On peut citer l'exemple de Gaibreath, Johnson et Hvizdak (2018) qui ont pris la décision de retirer complètement les liens (ancres) sur la gauche de la notice, qui prêtaient à confusion et n'étaient pas bien utilisés (Figure 25).

Figure 25 : Liens (ancres) à gauche sur la notice



6.1.2.3 Clarifier la terminologie de localisation et d'accès aux documents

Les termes de localisation des documents ne sont pas toujours bien compris. « Magasin » ou « DBU (Dépôt de l'Université de Genève) » sont régulièrement sources de doutes et de questionnement de la part des utilisateurs. Un lien d'information est bien disponible pour renseigner sur la localisation « DBU » par exemple, mais il mène sur une page ne mentionnant que l'adresse du bâtiment, n'expliquant pas qu'il est inaccessible au public et qu'il est nécessaire de faire une demande pour accéder à ces documents.

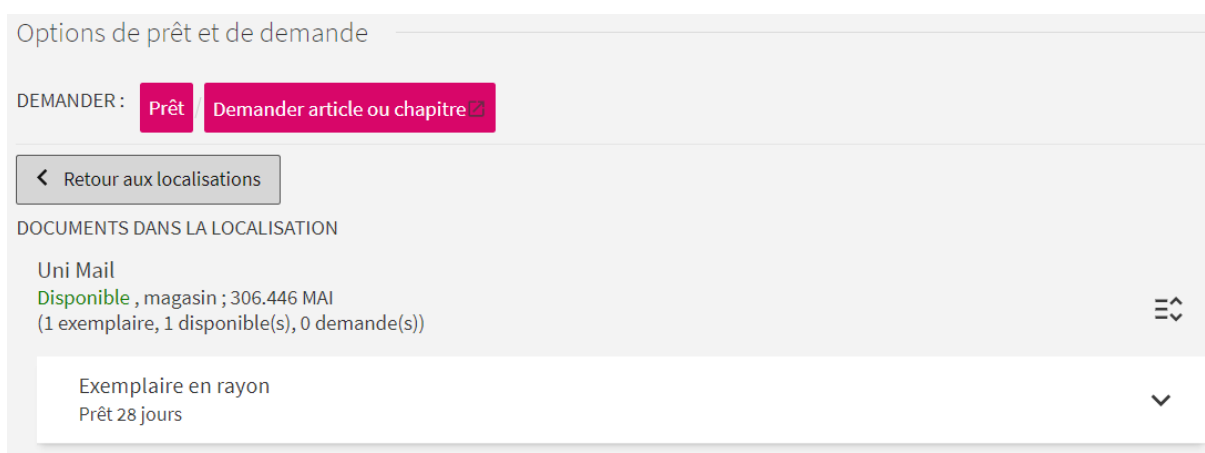
En droit particulièrement, certaines collections situées à l'extérieur de la bibliothèque portent des noms difficilement compréhensibles : CDBF, CEJE. La manière dont indiquée la localisation sur la notice fait que beaucoup d'utilisateurs pensent erronément pouvoir trouver le livre dans la bibliothèque principale (Figure 26).

Figure 26 : Indication de localisation sur la notice



De même, le terme de « Prêt », sur lequel il faut cliquer pour faire une demande de réservation ou de PEB, n'est pas très intuitif pour beaucoup d'utilisateurs (Figure 27).

Figure 27 : Option de demande de document sur la notice



Dans la mesure du possible, et parce que la localisation est importante pour beaucoup d'utilisateurs, ces différents éléments pourraient être retravaillés pour être rendus plus compréhensibles. Par exemple, le terme « Demande » au lieu de « Prêt » semble plus intuitif. Les acronymes pourraient être développés ou expliqués pour être clarifiés : « Centre de Droit Bancaire et Financier ». Une information pourrait être ajoutée sur la notice lorsque le document n'est accessible que par une demande.

6.1.2.4 Clarifier les éléments et le fonctionnement de la recherche avancée

Lorsqu'elle a été utilisée lors de mes tests, j'ai pu constater que la recherche avancée posait passablement de soucis à certains. Comprendre l'utilisation des champs et la grammaire des requêtes ne semblait pas particulièrement intuitif. Certains ne comprenaient pas qu'il fallait faire défiler une liste pour trouver les différents champs, d'autres ont trouvé peu lisible le style d'une seule et même police pour tous les éléments.

Même si la recherche avancée est peu utilisée en comparaison de la recherche simple, au vu des premiers résultats de mes tests, il semblerait important de s'y pencher. Peut-être en faisant de nouveaux tests et/ou focus groups ciblant spécifiquement des utilisateurs de la recherche avancée, afin de mieux comprendre comment répondre à leurs besoins.

6.2 Concernant l'accompagnement et la formation à l'utilisation du catalogue

6.2.1 Visibiliser Swisscovery UNIGE

Même si la plupart de mes participants avait une bonne idée de ce que pouvait être Swisscovery, j'ai constaté qu'une partie maintenait certains doutes autour du catalogue : Comment y accéder ? Quoi et « dans quoi » permet-il de chercher exactement ? Quelle est la différence entre Swisscovery UNIGE, Swisscovery Ville de Genève et Swisscovery ? Il semble important de continuer de communiquer sur ces différents points et de redoubler d'efforts pour rendre ces informations visibles, sur les environnements digitaux comme dans les espaces de la bibliothèque.

6.2.1.1 Augmenter la visibilité du catalogue sur le site de la bibliothèque

La barre de recherche située en haut à droite de la page d'accueil de la Bibliothèque, tout comme celle dans un bloc un peu plus bas sur la page, permettent d'accéder directement à Swisscovery. Cependant, d'après mes observations, elles ne sont pas très visibles pour certains utilisateurs. La notion de « catalogue » pourrait être ajoutée au texte « Chercher dans swisscovery UNIGE », afin de bien indiquer aux utilisateurs novices que c'est de cela qu'il s'agit. La police/les couleurs pourraient être modifiées pour rendre ces éléments plus voyants.

6.2.1.2 Communiquer sur le catalogue dans la bibliothèque

Dans les interactions avec des usagers et usagères au guichet d'accueil de la bibliothèque, une question récurrente est de savoir dans quoi chercher les ressources de la Bibliothèque : Comment s'appelle le catalogue ? Où le trouver ? Le catalogue pourrait donc être plus mis en avant visuellement dans les espaces de la bibliothèque, en ajoutant par exemple un panneau « catalogue Swisscovery UNIGE » au-dessus des PCs destinés à la recherche documentaire. Des affiches et flyers pourraient être installés à certains endroits stratégiques pour rappeler le nom et l'adresse du catalogue, ainsi que fournir un support de communication à ce sujet pour les bibliothécaires.

6.2.1.3 Ne pas insister sur la version mobile ou les initiatives impliquant le smartphone

Les données obtenues dans cette étude (ainsi que la littérature depuis déjà plusieurs années) montrent de manière récurrente que le smartphone n'est pratiquement jamais utilisé pour faire de la recherche documentaire dans un catalogue comme Swisscovery ou pour consulter des documents académiques. Les usagers préfèrent nettement faire ces activités sur leur ordinateur portable, pour le confort de lecture et d'écriture, et la possibilité d'utiliser d'autres applications comme Word en parallèle.

Il ne semble donc pas prioritaire actuellement de réfléchir à l'optimisation de la version mobile de Swisscovery, qui est peu utilisée. De plus, au vu de ces résultats, l'efficacité des initiatives de valorisation des ressources mettant en avant le smartphone (utilisation de QR-Codes par exemple) est sans doute à questionner et réévaluer.

6.2.2 Cibler les formations

6.2.2.1 Partir des parcours et pratiques des usagers pour adapter la formation

Les utilisateurs d'un outil comme Swisscovery ont des habitudes acquises sur des moteurs de recherche très intuitifs et rapides comme Google. Ils veulent pouvoir écrire quelques mots-clés et obtenir des résultats tout de suite pertinents, sans avoir à utiliser trop de filtres. Passer du temps dans les formations sur le fonctionnement des opérateurs booléens ou de la recherche avancée n'est pas inintéressant, mais risque d'être assez vite oublié au profit d'une utilisation plus spontanée, les usagers élaborant leurs propres stratégies de recherche. En revanche, leur donner des « trucs » concrets permettant de faire des recherches plus efficaces sur Swisscovery (combien et quels types de mots-clés, quel filtre pour quel résultat, etc.) semble plus susceptible de retenir leur attention.

6.2.2.2 S'adapter aux rythmes des usagers pour cibler les interventions

Swisscovery UNIGE est surtout utilisé au milieu du semestre, pendant la reddition de travaux ou la rédaction de devoirs. Les ateliers de formation et les communications autour de Swisscovery gagneraient donc à avoir lieu autour de ces moments-clés, plutôt que par exemple en début de semestre, où ces interventions courent le risque de ne pas être prises très au sérieux par des étudiants qui n'en perçoivent pas encore l'utilité.

7. Conclusion

Ce travail avait pour objectif d'évaluer comment les utilisateurs et utilisatrices de Swisscovery UNIGE se sont approprié l'outil à plus d'un an de son lancement, comment il est intégré dans leurs parcours de recherche documentaire et comment s'y déroulent leurs expériences de navigation du point de vue de l'utilisabilité.

Des données riches et nombreuses ont été récoltées grâce aux tests utilisateurs, et complétées par l'analyse des données d'usage ainsi que des observations en bibliothèque. Ces résultats permettent de conclure que Swisscovery a été bien adopté par ses usagers-cibles, qu'il est utilisé principalement pour faire des recherches simples de documents appartenant aux collections de la BUNIGE, souvent dans le but d'accéder physiquement à ces documents, et que pour la plupart des utilisateurs ces recherches se déroulent sans trop d'encombre.

En même temps, les tests ont révélé certains soucis d'utilisabilité assez récurrents, qui n'empêchent pas de trouver les résultats recherchés mais compliquent ou rallongent parfois le parcours nécessaire pour y parvenir. On peut citer le fait que l'outil propose souvent des articles et des documents numériques avant des monographies quand on fait la recherche d'un livre. De manière générale, la recherche de documents sur un sujet, tout comme parfois la recherche d'un document précis, ne donnent pas toujours des résultats aussi pertinents qu'on pourrait l'espérer, et/ou donnent une énorme quantité de résultats qu'il n'est pas évident de trier. De plus, Swisscovery impose des étapes relativement nombreuses et pas toujours intuitives pour faire une demande de document ou savoir combien d'exemplaires sont empruntables et disponibles.

Malgré ces soucis, une majorité d'utilisateurs semblent plutôt satisfaits de Swisscovery UNIGE dans l'utilisation qu'ils en font, et parviennent à maîtriser l'outil après une phase d'apprentissage. J'ai néanmoins pu constater que certaines catégories d'usagers, notamment en Lettres, de niveau d'étude avancé (Doctorat, Post-doctorat) et/ou ayant besoin de consulter un grand nombre de documents physiques, ont un avis plutôt mitigé de leurs expériences sur Swisscovery. Ces différentes observations sont donc à prendre en considération pour cibler les actions de paramétrages, de médiation ou de formation autour de Swisscovery.

Ces conclusions sont évidemment à nuancer par le fait que les tests utilisateurs ont été réalisés sur un échantillon non-représentatif, qui s'est constitué en « boule de neige » à partir de mes connaissances élargies. Certaines disciplines d'études ou catégories d'utilisateurs n'ont pas été du tout représentées. De plus, l'analyse des données d'usage se base sur des chiffres agrégés, et il est parfois difficile de savoir comment ils ont été obtenus. Finalement, mes observations réalisées en bibliothèque sont évidemment liées à un contexte et un point de vue précis, et ne représentent de loin pas toute la réalité de l'utilisation de Swisscovery.

Cependant, j'ai pu constater que plusieurs de mes résultats étaient très similaires à ceux déjà obtenus par d'autres auteurs dans la littérature, ce qui donne à penser qu'il y a bien des éléments récurrents à retirer sur le fonctionnement et l'utilisation de Primo en contexte académique.

De plus, mon étude se voulait très large et avant tout exploratoire. Maintenant que certains résultats ont été repérés, certains aspects ou catégories d'utilisateurs mériteraient d'être isolés

pour être étudiés plus en détail, avec un plus grand nombre de participants ou avec d'autres méthodes de récolte de données.

Un des objectifs de ce travail était aussi de proposer une réflexion sur l'emploi d'une méthodologie mixte croisant une approche qualitative et quantitative pour étudier les pratiques et les expériences d'usagers de bibliothèque académique.

La mise en œuvre de ces trois approches, en étant seule et en n'ayant que quelques mois à disposition, a été très chronophage. Par manque de temps, j'ai notamment dû réduire mes ambitions concernant la portée des observations et de leur analyse. De plus, l'emploi de méthodes mixtes requiert d'avoir développé des connaissances autant dans les approches qualitatives que quantitatives, ce qui n'est pas forcément chose aisée.

Le fait d'avoir une première formation en anthropologie culturelle m'a été très utile pour apporter un regard attentif et affuté sur les pratiques des usages. Pendant les tests utilisateurs, j'ai voulu aller au-delà d'une simple série de tâches à évaluer, pour établir plutôt une conversation où je tentais de comprendre véritablement le point de vue des participants, percevoir les impressions et ressentis qui transparaissaient de leurs discours mais aussi de leurs gestes, non-dits et expressions.

Je me suis en revanche sentie un peu moins à l'aise avec l'analyse des données d'usage, en raison de mes connaissances limitées dans ce type d'analyses et dans les outils qui la permettent, ce pourquoi je me suis contentée de travailler sur Excel et avec le fichier de statistiques « de base » fourni par Primo.

Néanmoins, même sans avoir eu besoin de pousser ces analyses très loin, il a été intéressant par exemple de pouvoir constater que les données d'usage coïncidaient régulièrement avec des pratiques que j'avais observées lors des tests utilisateurs.

De plus, les observations en bibliothèque, même si elles n'ont pas toutes servi à fournir des résultats directement utilisables, ont été précieuses pour que je puisse mieux contextualiser les pratiques des usagères et des usagers, et comprendre ce qu'ils me disaient lors des tests ou ce que pouvaient signifier les données d'usage de Swisscovery. L'emploi de ces différentes méthodes ne peut donc à mon avis que renforcer la pertinence et la fiabilité des résultats globaux d'une telle étude.

Même si les approches qualitatives, l'analyse des données d'utilisation et la triangulation de ces données peuvent sembler un peu effrayantes à déployer pour des bibliothécaires, j'espère avoir montré que ce n'est de loin pas chose impossible (d'autant plus si on imagine avoir un peu plus de temps devant nous et une petite équipe à disposition). Il me semble que la richesse des résultats obtenus avec ces méthodes, permettant de comprendre au plus près les pratiques et besoins des usagers, vaut largement les efforts fournis.

En conclusion, j'espère avec ce travail avoir contribué à fournir des données qui seront utiles pour guider le paramétrage d'un outil comme Swisscovery UNIGE ainsi que l'accompagnement des usagères et des usagers dans son utilisation. Ce travail a aussi été l'occasion pour moi de tenter d'utiliser certaines méthodes, acquises lors de ma première formation, dans le contexte plus appliqué d'une recherche en sciences de l'information, ce qui a été très enrichissant.

Bibliographie

BECHER, Melissa et SCHMIDT, Kari, 2011. Taking Discovery Systems for a Test Drive. *Journal of Web Librarianship* [en ligne]. 2011. Vol. 5, n° 3, pp. 199-219. [Consulté le 27 juillet 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/19322909.2011.583134>

BERNARD, H. Russell, 2011. *Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches*. 5th ed. Lanham, Md : Altamira Press. ISBN 978-0-7591-1243-8.

BORG, Matt et PRIESTNER, Andy, 2016. *User experience in libraries: applying ethnography and human-centred design*. New York ; London : Routledge. ISBN 978-1-315-54860-9.

BOUCHER, Amélie, 2020. *Ergonomie web & UX design pour une conception centrée utilisateur*. 4e édition, nouvelle présentation, 350 nouveaux exemples. Paris : Eyrolles. Design web. ISBN 978-2-212-13736-1.

BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa, 2020. Comprendre et analyser les usages des revues électroniques scientifiques en bibliothèque académique : approche critique et enjeux méthodologiques. In : BARRON, Géraldine et LE GOFF-JANTON, Pauline (éd.), *Intégrer des ressources numériques dans les collections* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib. pp. 141-152. La Boîte à outils. [Consulté le 27 juillet 2022]. ISBN 978-2-37546-057-3. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/11733>

BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa et SCHÖPFEL, Joachim, 2005. Statistiques d'utilisation des ressources électroniques : le projet Counter [en ligne]. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. 2005. N°4, pp. 62-66. [Consulté le 27 juillet 2022]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0062-001>

BRETT, Kelsey, LIERMAN, Ashley et TURNER, Cherie, 2016. Lessons Learned: A Primo Usability Study. *Information technology and libraries* [en ligne]. 2016. Vol. 35, n° 1, pp. 7-25. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.6017/ital.v35i1.8965>

BROWN, Tim et KATZ, Barry, 2009. *Change by design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation*. 1st ed. New York : Harper Business. ISBN 978-0-06-176608-4.

BUREAU DE L'INFORMATION STATISTIQUE, 2022. Statistiques : données sur le personnel. *Bureau de l'information statistique* [en ligne]. 2022. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/stat/statistiques/personnel>

BUREAU DE L'INFORMATION STATISTIQUE, 2022. Statistiques : données sur les étudiant-es. *Bureau de l'information statistique* [en ligne]. 2022. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/stat/statistiques/chiffresetudiants>

CALVERT, Kristin, 2015. Maximizing Academic Library Collections: Measuring Changes in Use Patterns Owing to EBSCO Discovery Service. *College & Research Libraries* [en ligne]. 2015. Vol. 76, n° 1, pp. 81-99. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.5860/crl.76.1.81>

CARACO, Benjamin, 2017. UX et ethnographie en bibliothèques : convergence et différences. *I2D - Information, données & documents* [en ligne]. 2017. Vol. 54, n° 1, pp. 42-43. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/i2d.171.0042>

CAVENDER, Elena, 2022. For Gen Z, TikTok is more than entertainment : It's a search engine. *Mashable* [en ligne]. 31 juillet 2022. [Consulté le 13 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://mashable.com/article/gen-z-tiktok-search-engine-google>

COMEAX, David J., 2012. Usability Testing of a Web-Scale Discovery System at an Academic Library. *College & Undergraduate Libraries* [en ligne]. 2012. Vol. 19, n° 2-4, pp. 189-206. [Consulté le 27 juillet 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/10691316.2012.695671>

DELARZE, Sophie, 2018. *La mesure de l'offre et de l'utilisation des ressources numériques dans une sélection de bibliothèques romandes* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 27 juillet 2022]. Disponible à l'adresse : <https://sonar.ch/global/documents/314903>

EVELHOCH, Zebulin, 2018. Where users' find the answer: discovery layers versus databases. *Journal of Electronic Resources Librarianship* [en ligne]. 2018. Vol. 30, n° 4, pp. 205-215. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/1941126X.2018.1521092>

EXLIBRIS, 2022a. Primo : Your digital gateway to a wealth of content. *ExLibris Primo* [en ligne]. 2022. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://exlibrisgroup.com/products/primo-discovery-service/>

EXLIBRIS, 2022b. Relevance Ranking : Deliver the most relevant search results. *ExLibris Primo* [en ligne]. 2022. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://exlibrisgroup.com/products/primo-discovery-service/relevance-ranking/>

EXLIBRIS, 2022c. Exploration Services : Encourage serendipitous discovery and increase research knowledge. *ExLibris Primo* [en ligne]. 2022. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://exlibrisgroup.com/products/primo-discovery-service/exploration-services/>

EXLIBRIS, 2022d. Search Expansion With Controlled Vocabulary. *ExLibris Knowledge Center* [en ligne]. 2022. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : https://knowledge.exlibrisgroup.com/Primo/Product_Documentation/Primo/Back_Office_Guide/110Additional_Primo_Features/Search_Expansion_With_Controlled_Vocabulary

EXLIBRIS, 2022e. Primo Action Usage. *ExLibris Knowledge Center* [en ligne]. 2022. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : https://knowledge.exlibrisgroup.com/Primo/Product_Documentation/Primo/Analytics/040Primo_Analytics_Subject_Areas/Primo_Action_Usage

FAGAN, Jody Condit, MANDERNACH, Meris A., NELSON, Carl S., PAULO, Jonathan R. et SAUNDERS, Grover, 2012. Usability Test Results for a Discovery Tool in an Academic Library. *Information Technology and Libraries* [en ligne]. Mars 2012. Vol. 31, n° 1, pp. 83-112. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.6017/ital.v31i1.1855>

FAVEL-KAPOIAN, Valentine, 2020. *Observer les pratiques informationnelles des enseignants pour les former à la recherche d'information* [en ligne]. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02615328>

FU, Yaming, LOMAS, Elizabeth et INSKIP, Charles, 2021. Library log analysis and its implications for studying online information seeking behavior of cultural groups. *The Journal of Academic Librarianship* [en ligne]. Septembre 2021. Vol. 47, n° 5, article 102421. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102421>

GAIBREATH, Blake Lee, JOHNSON, Corey et HVIKZAK, Erin, 2018. Primo New User Interface: Usability Testing and Local Customizations Implemented in Response. *Information technology and libraries* [en ligne]. 2018. Vol. 37, n° 2, pp. 10-33. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.6017/ital.v37i2.10191>

GEERTZ, Clifford, 2000. *The interpretation of cultures: selected essays*. [Reprint of 1973 ed. with new preface]. New York : Basic Books. ISBN 978-0-465-09719-7.

GIBBONS, Susan et FOSTER, Nancy, 2007. *Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester* [en ligne]. Chicago : Association of College & Research Libraries. [Consulté le 14 septembre 2021]. Disponible à l'adresse : <http://hdl.handle.net/1802/7520>

GOLUB, Koraljka, 2018. Subject Access in Swedish Discovery Services. *Knowledge organization* [en ligne]. 2018. Vol. 45, n° 4, pp. 297-309. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.5771/0943-7444-2018-4-297>

GRAF, Klaus, 2021. Swisscovery ist strunzdumm. *Archivalia* [en ligne]. 11 janvier 2021. [Consulté le 11 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://archivalia.hypotheses.org/128735>

HAGGERTY, Kenneth C. et SCOTT, Rachel E., 2019. Do, or Do Not, Make Them Think?: A Usability Study of an Academic Library Search Box. *Journal of Web Librarianship* [en ligne]. 2019. Vol. 13, n° 4, pp. 296-310. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/19322909.2019.1684223>

HANRATH, Scott et KOTTMAN, Miloche, 2015. Use and Usability of a Discovery Tool in an Academic Library. *Journal of Web Librarianship* [en ligne]. 2015. Vol. 9, n° 1, pp. 1-21. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/19322909.2014.983259>

HUURDEMAN, Hugo C., AAMODT, Mikaela et HEGGØ, Dan Michael, 2018. "More than Meets the Eye" : Analyzing the Success of User Queries in Oria. *Nordic Journal of Information Literacy in Higher Education* [en ligne]. 2018. Vol. 10, n° 1, pp. 18-36. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.15845/noril.v10i1.270>

JULIEN, Heidi et O'BRIEN, Michael, 2014. Information Behaviour Research: Where Have We Been, Where Are We Going? / La recherche en comportement informationnel : D'où nous venons, vers quoi nous nous dirigeons? *Canadian Journal of Information and Library Science* [en ligne]. 2014. Vol. 38, n° 4, pp. 239-250. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <http://doi.org/10.1353/ils.2014.0016>

KLIEWER, Greta, MONROE-GULICK, Amalia, GAMBLE, Stephanie et RADIO, Erik, 2016. Using Primo for undergraduate research: a usability study. *Library Hi Tech* [en ligne]. 2016. Vol. 34, n° 4, pp. 566-584. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1108/LHT-05-2016-0052>

LALLEMAND, Carine, 2015. *Méthodes de design UX: 30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*. Paris : Eyrolles. Design web. ISBN 978-2-212-14143-6.

MAJORS, Rice, 2012. Comparative User Experiences of Next-Generation Catalogue Interfaces. *Library Trends* [en ligne]. 2012. Vol. 61, n° 1. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://scholarcommons.scu.edu/library/133/>

MARSHALL, David, ADAMS, Sonya, CLARKE, John, CUTLER, Nicholas, GRIEVE, Helen, KENT, Natalie, MILTON, Jo, SHERWOOD, Bethany et WILLIAMS, Louise, 2017. *iDiscover: Examining the user experience* [en ligne]. University of Cambridge. Futurelib Programme.

[Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://futurelib.files.wordpress.com/2017/11/discoverreport.pdf>

MORAN, Kate, 2019. Usability Testing 101. *Nielsen Norman Group : World Leaders in Research-Based User Experience* [en ligne]. 1 décembre 2019. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.nngroup.com/articles/usability-testing-101/>

NICHOLS, Aaron, BILLEY, Amber, SPITZFORM, Peter, STOKES, Alice et TRAN, Catherine, 2014. Kicking the Tires: A Usability Study of the Primo Discovery Tool. *Journal of Web Librarianship* [en ligne]. 2014. Vol. 8, n° 2, pp. 172-195. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/19322909.2014.903133>

NICHOLS, Aaron F., CRIST, Emily, SHERRIFF, Graham et ALLISON, Megan, 2017. What Does it Take to Make Discovery a Success?: A Survey of Discovery Tool Adoption, Instruction, and Evaluation Among Academic Libraries. *Journal of Web Librarianship* [en ligne]. 2017. Vol. 11, n° 2, pp. 85-104. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/19322909.2017.1284632>

NIU, Xi, ZHANG, Tao et CHEN, Hsin-liang, 2014. Study of User Search Activities With Two Discovery Tools at an Academic Library. *International Journal of Human-Computer Interaction* [en ligne]. 2014. Vol. 30, n° 5, pp. 422-433. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/10447318.2013.873281>

NORMAN, Donald A., 2013. *The Design of Everyday Things : Revised and Expanded Edition*. Revised edition. New York : Basic Books. ISBN 978-0-465-05065-9.

PABIANCZYK-BIFRARE, Diana, KIM, Yoon-kyung et MERMINOD, Marie, 2022. *Mieux connaître le comportement informationnel des étudiant-e-s : observations des pratiques et analyses de bibliographies*. Mémoire de recherche. Genève : Haute école de Gestion de Genève.

PERRIN, Joy Marie, CLARK, Melanie, DE-LEON, Esther et EDGAR, Lynne, 2014. Usability Testing for Greater Impact: A Primo Case Study. *Information technology and libraries* [en ligne]. 2014. Vol. 33, n° 4, pp. 57-66. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.6017/ital.v33i4.5174>

PINKAS, María M., BAGLIVO, Megan Del, KLEIN, Ilene Robin, BROWN, Everly, HARRIS, Ryan et GERHART, Brad, 2014. Selecting and Implementing a Discovery Tool: The University of Maryland Health Sciences and Human Services Library Experience. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries* [en ligne]. 2014. Vol. 11, n° 1, pp. 1-12. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/15424065.2013.876574>

PRIESTNER, Andy, 2017. *User experience in libraries: yearbook 2017*. Cambridge : UX in Libraries. ISBN 978-1-981635-57-3.

ROLLET, Nicolas, BEAUDOUIN, Valérie et GARRON, Isabelle, 2017. Vidéo-ethnographie des usages de Gallica. *Document numérique* [en ligne]. 2017. Vol. 20, n° 2, pp. 97-114. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.3166/dn.2017.00014>

ROSELLI, Mariangela et PERRENOUD, Marc, 2012. *Du lecteur à l'utilisateur: ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse : Presses universitaires du Mirail. Socio-logiques. ISBN 978-2-8107-0085-1.

SLSP, 2020. *Swisscovery inaugure une nouvelle ère pour les bibliothèques* [en ligne]. 4 décembre 2020. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : https://slsp.ch/content/3-news/20201123-go-live/slsp_fr_communique-de-presse_go-live_v2_20201207.pdf

SLSP, 2022. Notre histoire. *SLSP : Swiss Library Service Platform* [en ligne]. 2022. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://slsp.ch/fr/about>

SPENCER, John S. et MILLSON-MARTULA, Christopher, 2014. *Discovery tools: the next generation of library research*. London : Routledge. ISBN 978-0-415-70666-7.

STAT'UNIGE, 2021. *Chiffres-clefs des étudiant-es 2021* [en ligne]. Novembre 2021. [Consulté le 11 août 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unige.ch/stat/application/files/1516/3818/2320/StatUNIGE_-_Etudiant-es_2021.pdf

VALENTINE, Barbara et WEST, Beth, 2016. Improving Primo Usability and Teachability with Help from the Users. *Journal of web librarianship* [en ligne]. 2016. Vol. 10, n° 3, pp. 176-196. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/19322909.2016.1190678>

VON WYL, Benjamin, 2021. Vernetzte Bibliotheken: Wer sucht, der findet nichts mehr. *WOZ : Die Wochenzeitung* [en ligne]. Zürich, 1 avril 2021. [Consulté le 11 mars 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.woz.ch/-b596>

XUAN, Wei, 2019. Usage Analysis of University of Manitoba Licensed Databases via EZproxy's Logs. *International Journal of Librarianship* [en ligne]. 2019. Vol. 4, n° 2, pp. 76-93. [Consulté le 11 août 2022]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.23974/ijol.2019.vol4.2.138>

Annexe 1 : Entretien pré-test utilisateur

A. Questionnaire pré-test

Question	Objectif
1. Infos démographiques	
1.1. Statut/poste	A croiser avec résultats du test
1.2. Faculté, discipline	
1.3. Parcours (avant)	
1.4. Projet pro/de carrière	
1.5. Age	
2. Pratiques en matière de recherche documentaire	
2.1. Utilisez-vous des outils ou services de la bibliothèque pour effectuer vos recherches documentaires, et lesquels ?	Evaluer comment Swisscovery est intégré dans les pratiques informationnelles des étudiant.e.s
2.2. Utilisez-vous des outils et services en dehors de ceux de la bibliothèque pour effectuer vos recherches documentaires, et lesquels ?	
2.3. Lorsque vous effectuez vos recherches bibliographiques, où êtes-vous généralement ? (Maison, uni, biblio ?)	
2.4. Et quels appareils utilisez-vous (ordi portable, fixe, smartphone ?)	
3. Connaissances de Swisscovery	
3.1 Avez-vous déjà entendu parler de Swisscovery ?	Evaluer comment les utilisateurs se sont approprié le catalogue Swisscovery
3.2. Pouvez-vous expliquer en quelques mots ce que c'est et ce que ça contient (ou ce que vous pensez y trouver ?)	
3.3. Swisscovery a été lancé dans le cadre du passage à SLSP, un nouveau réseau de bibliothèques suisses. Le saviez-vous ? Savez-vous ce que ce réseau renferme et quels services sont associés ?	
3.4. Avez-vous déjà utilisé Swisscovery?	
3.5. Si oui, à quelle fréquence l'utilisez-vous ?	
3.6. Si oui, vous rappelez-vous comment vous avez appris l'existence de Swisscovery ?	

4. Aisance avec la recherche documentaire	
4.1. Vous sentez-vous à l'aise avec la recherche documentaire, à quel niveau (1= pas du tout à l'aise ; 5= totalement à l'aise) ?	A croiser avec résultats du test
4.2. Avez-vous déjà reçu une formation, choisie ou obligatoire, en matière de recherche documentaire ?	
5. Attentes	
5.1. Pour vous, quelles sont les fonctions d'un catalogue de bibliothèque ? Quels services attendez-vous au travers d'un catalogue ?	
5.2. Pour vous, qu'est-ce qui définit un excellent catalogue de bibliothèque ? Quelles caractéristiques ?	
5.3. Si pas encore mentionné, y a-t-il des particularités à votre discipline en ce qui concerne les besoins de recherche documentaire ?	

Annexe 2 : Grille du test utilisateur

B. Test

Tâches	Objectifs	Réponses possibles/souhaitées
1. Arriver sur Swisscovery		
1.1. Imaginez que vous deviez effectuer des recherches documentaires sur un sujet. Depuis le bureau de l'ordinateur, montrez comment vous vous y prendriez naturellement, comme si vous étiez en situation réelle.	Evaluer comment Swisscovery est intégré dans les pratiques informationnelles des étudiant.e.s -> Voir si Swisscovery est intégré dans le parcours utilisateur habituel des usagers et en quelle position -> Voir par où passe ce parcours pour accéder à Swisscovery	
1.2. (Si Swisscovery pas encore ouvert), pouvez-vous accéder à la page de Swisscovery UNIGE, le catalogue de la bibliothèque ? Comment avez-vous trouvé cette expérience ?	-> Identifier les « pain points » sur le cheminement pour accéder au catalogue	-Chercher « Swisscovery Unige » dans Google -Aller sur le site de la biblio et faire une recherche dans la barre en haut à droite
2. Page d'accueil de Swisscovery		
2.1. Au premier abord, quelles sont vos premières impressions en voyant cette page ? Qu'est-ce qui attire votre attention ?	Evaluer le parcours et l'expérience des utilisateurs de Swisscovery -> Evaluer la perception et compréhension de la page d'accueil	
2.2. Pouvez-vous décrire les différents éléments et à quoi vous pensez qu'ils peuvent servir ?		
2.3 Y a-t-il des éléments que vous changeriez ?		
3. Recherche		
3.1. Trouvez le livre <i>Les effets du mariage</i> de DESCHENAUX, Henri, STEINAUER, Paul-Henri, BADDELEY, Margareta, dans sa dernière édition (2017).	-Tester la fonction Trouver (recherche fermée) et Identifier	-Taper le titre dans la barre de recherche, entre guillemets (plus rapide)
3.2. Comment faites-vous pour savoir s'il y a des exemplaires empruntables de ce livre à Uni Mail, et combien d'exemplaires existent ?	-Tester la fonction Identifier et Accéder	-Cliquer sur une notice, cliquer sur la localisation -Consulter les exemplaires -S'identifier sur le catalogue et il y aura

		la mention « Prêt 28 jours » quand le livre est empruntable
3.3. Sont-ils actuellement disponibles à la biblio ?		-On voit ceux qui sont déjà empruntés et jusqu'à quand
3.4. Comment feriez-vous pour trouver ce livre en rayon dans la bibliothèque ?	-Tester la fonction Accéder	-Identifier la cote (entre parenthèse, après « disponible à : localisation, cote ») -Identifier où est la cote dans la biblio (demander à un bibliothécaire, consulter les infos sur place)
3.5. Trouvez tous les documents de la BUNIGE ayant pour auteure Margaret Mead	-Tester la fonction Trouver (recherche ouverte) + recherche par auteur	-Recherche par auteur (dans recherche avancée) -Recherche simple puis sélectionner le nom dans le filtre Auteur.e
3.6. Trouvez des documents pertinents et récents sur le thème des « politiques de la Suisse en matière d'environnement »	-Tester la fonction Trouver (recherche ouverte) + recherche par sujet	-Recherche dans la recherche simple et/ou avancée, par sujet -Filtre « Année »
3.7. Trouvez un document qui vous semble pertinent sur ce sujet, et trouvez un moyen d'exporter la référence pour la conserver pour votre bibliographie.	-Tester la fonction Identifier et Sélectionner	-Choisir la fonction « citation » en bas de la notice, ou autres options d'exportation
3.8. Sans passer par la barre de recherche ou les filtres mais seulement à partir de la notice, comment feriez-vous pour trouver des documents sur le même sujet, ou similaires, à celui-là ?	-Tester la fonction Naviguer	-Utiliser les mots-clés (sujets) -Utiliser l'« étagère virtuelle »
4. Autres types de documents		
4.1. Cherchez le mémoire de recherche <i>La cession de créance en droit international privé</i> de Beuttner, Roland, 1971. Où se trouve-t-il et comment l'obtenir ?	-Tester la fonction Trouver et Accéder (demande en magasins)	-Comprendre qu'il est en magasin et qu'il faut s'identifier pour faire une demande
4.2. Trouvez le livre <i>Civil economy : efficiency, equity, public happiness</i> : Bruni, Luigino. 2007. Vous constatez qu'il n'est pas disponible dans la collection de l'UNIGE. Que faites-vous ensuite si vous	-Tester la fonction Accéder (demande de PEB)	-Elargir la recherche à Swisscovery Genève ou Swisscovery, puis faire une demande de PEB

souhaitez vraiment y accéder ?		
5. Articles et périodiques		
5.1. Trouvez un article sur le thème de « l'impact de la pandémie de coronavirus sur le secteur de l'aviation » et téléchargez le full text.	-Tester la fonction Trouver, Identifier et Accéder (recherche d'articles)	
5.2. En reprenant votre recherche, vous constatez qu'il y a différents filtres (Disponible en ligne, peer-reviewed, open access). Comment les comprenez-vous ? Les utilisez/utiliserez-vous ?		

Annexe 3 : Entretien post-test utilisateur

C. Questionnaire Post-test

Question	Objectif
1. Quelle a été votre impression générale de cet outil après l'avoir utilisé un moment ?	Evaluer le parcours et l'expérience des utilisateurs de Swisscovery -> évaluer le ressenti des utilisateurs
2. L'avez-vous trouvé facile ou difficile d'utilisation ? (1= très facile ; 5 = très difficile)	
3. Pensez-vous qu'il est nécessaire d'avoir une aide ou des explications pour comprendre comment utiliser cet outil, ou au contraire qu'il est intuitif ? (1=ne nécessitant aucune aide ; 5= nécessitant beaucoup d'aide)	
4. Qu'est ce qui serait à changer ou améliorer dans cet outil ?	

Annexe 4 : Résumé des résultats des tests utilisateurs

1. Pratiques en matière de recherche documentaire

- Ce n'est pas le catalogue de la bibliothèque qui ressort en premier des réponses spontanées des participants. Les outils Google et les bases de données spécifiques à chaque discipline sont en revanche largement adoptés, car ils permettent d'accéder aux documents qui les intéressent de manière rapide et pratique.
- L'usage de Swisscovery est associé à la recherche de livres physiques, qui reste bien présente dans certains disciplines et/ou à certains moments des études (rendus de travaux).
- L'utilisation du smartphone pour effectuer des recherches documentaires est pratiquement nulle. Le smartphone est vu comme une méthode « de secours », à utiliser seulement quand un ordinateur n'est pas accessible.

2. Aisance avec la recherche documentaire

- Les participants s'auto-évaluent de manière assez variée en matière d'aisance avec la recherche documentaire. Assez logiquement, les plus avancés dans les études se sentent très à l'aise, alors que les trois étudiants en Bachelor s'auto-évaluent comme « pas trop à l'aise » (2,5) ou « plutôt à l'aise » (3 et 3,5).
- Les formations à la recherche documentaire semblent bien implantées dans les cursus d'études obligatoires, mais leur impact reste à déterminer. Si certains participants s'en souviennent très bien et m'ont dit y avoir appris des stratégies qu'ils utilisent encore (par exemple, utilisation des opérateurs booléens), d'autres, au moins aussi nombreux, ont eu un peu de mal à se rappeler qu'ils avaient reçu de telles formations.

3. Connaissance et utilisation de Swisscovery

- Un an et demi après son lancement, Swisscovery semble largement connu de ses utilisateurs potentiels, ce qui est plutôt bon signe.
- En revanche, les détails sur ce que ce catalogue contient (dans quoi il cherche, ce qu'il permet de trouver), ou encore les tenants et aboutissants du réseau SLSP (de quelles institutions est-il composé, quels sont ses services, qu'est-ce qui change par rapport à RERO), semblent moins clairs pour la plupart des participants, qui présentent d'ailleurs peu d'intérêt pour le savoir.
- La communication par courriel et en bibliothèque ne touche qu'une partie des utilisateurs potentiels. Ceux qui ne lisent pas attentivement leurs emails ou ne fréquentent pas régulièrement les espaces de la bibliothèque sont passés à côté.
- En revanche, au moment de devoir commencer à rédiger certains travaux pour les cours, le besoin de recherche documentaire apparaît. C'est à ce moment que certains se sont posé la question du catalogue, et se sont alors débrouillés pour savoir comment l'utiliser.

4. Attentes vis-à-vis d'un catalogue de bibliothèque

- Pertinence des résultats, rapidité, facilité d'utilisation, lisibilité et *user-friendliness* sont les mots-clés qui ressortent lorsqu'on interroge les attentes des utilisateurs vis-à-vis d'un catalogue de bibliothèque.
- Le catalogue de bibliothèque reste majoritairement associé, en tout cas dans mon échantillon, à la recherche de monographies, et de préférence à l'obtention de livres physiques. Les participants attachent donc beaucoup de valeur à pouvoir repérer rapidement et facilement les informations de localisation et de commande des ouvrages, ainsi que leurs données bibliographiques.
- Dans certaines disciplines, comme la psychologie ou la médecine, c'est la recherche d'articles qui prime, mais elle n'est pas réalisée sur Swisscovery : les participants emploient d'autres bases de données spécialisées.

5. Intégration de Swisscovery dans les parcours de recherche

- Swisscovery fait partie du parcours de recherche documentaire spontané d'un peu plus de la moitié des participants. Dans la grande majorité des cas, c'est spécifiquement pour y chercher des livres, avec un titre déjà assez précis en tête (recherche « fermée » plutôt que recherche « ouverte ») et dans le but d'obtenir les documents en version physique.
- L'autre moitié des participants n'utilise pas Swisscovery spontanément, mais se tourne vers Google, Google Scholar ou des bases de données spécifiques à leur discipline, pour y chercher surtout des articles scientifiques ou d'autres types de documents.
- Google figure à un moment ou l'autre dans le parcours de recherche documentaire de 8 participants sur 11 (sans compter la simple recherche d'un site ou d'une base de données). Il est utilisé pour débiter des recherches sur un sujet, identifier les mots-clés pertinents, trouver des documents généraux et non-académiques sur une thématique, mais aussi pour vérifier et compléter les informations bibliographiques disponibles sur

6. Arriver sur Swisscovery

- La plupart des participants accèdent au catalogue en tapant quelques mots-clés (« swisscovery unige » sont ceux qui marchent le mieux) dans la barre de recherche de leur navigateur. Lorsque le moteur de recherche est Google, la méthode est très efficace car le premier résultat est bien la page d'accueil de Swisscovery. Le moteur de recherche Bing renvoie en revanche aux pages de la Bibliothèque et non à Swisscovery
- Sur les pages de la Bibliothèque, le cheminement pour accéder à Swisscovery ne semble en revanche pas visible au premier coup d'œil.

7. Impressions concernant la page d'accueil

- Une majorité des participants semblent assez indifférents à l'apparence et au contenu de la page d'accueil de leur catalogue, étant surtout intéressés par la barre de recherche, pour pouvoir lancer rapidement leur requête

- Les différents onglets en haut de la page sont peu visibles et plutôt peu utilisés par les différents participants.
- Périodiques, Prêt entre bibliothèques, S'identifier, les onglets de langue et le bouton de Recherche avancée sont les éléments qui ressortent comme étant les plus utiles pour les participants. Les autres onglets sont survolés mais ne semblent pas vraiment être remarqués. Les deux icônes, QR-Code et Favoris en particulier semblent passer totalement inaperçues.
- Le texte en bas de la page est perçu comme trop long. Bien qu'il renferme des informations importantes et des graphiques qui expliquent le fonctionnement de Swisscovery, la grande majorité des participants n'avait jamais fait l'effort de le lire.

8. Utiliser Swisscovery

8.1 Trouver une référence simple

- Pour une question aussi basique que trouver la notice d'un livre dont on a la référence, les participants s'en sortent tous assez facilement.
- Une partie d'entre eux n'a cependant pas identifié la notice de manière aussi rapide et fluide qu'on pourrait l'espérer. Les difficultés sont survenues lorsque les participants ont voulu utiliser la recherche avancée et/ou qu'une erreur s'est glissée dans l'orthographe de leur requête
- Les suggestions de recherche proposées par Swisscovery n'ont été utilisées par aucun participant, ce qui pose la question de leur visibilité.

8.2 Localiser le livre

- Les informations de localisation et disponibilité des ouvrages sont importantes pour beaucoup d'utilisateurs, qui consultent Swisscovery pour identifier des documents auxquels ils souhaitent accéder en bibliothèque. Pourtant, elles sont loin d'être visibles au premier coup d'œil par les utilisateurs.
- Même des usagers réguliers de Swisscovery n'ont pas ainsi su répondre précisément à la question de savoir combien d'exemplaires d'un document sont empruntables et disponibles.

8.3 Faire une recherche par auteur

- La grande majorité des participants a réussi cette tâche, environ la moitié assez rapidement et directement, et l'autre moitié en hésitant et cherchant un peu plus.
- Plusieurs participants ont exprimé leurs questionnements face à la grande quantité de résultats, ce que recouvre cette quantité et/ou les différences entre les résultats qui peuvent survenir selon les stratégies de recherche employées.
- Dans certaines disciplines et/ou certains types de recherche, il est très important d'avoir une liste exhaustive et facile à parcourir des publications de tel ou tel auteur. Or, au premier abord, Swisscovery semble fournir une trop grande quantité de résultats, et la stratégie nécessaire pour obtenir des résultats pertinents n'est pas claire, ce qui peut décourager les utilisateurs.

- J'ai pu constater qu'en choisissant les bons filtres, en triant par Date, etc., on peut finir par obtenir des listes plus réduites de résultats qui semblent pertinents. A nouveau, il s'agit d'une certaine courbe d'apprentissage à gravir, mais que tous ne parviennent pas ou n'ont pas le temps de gravir.

8.4 Faire une recherche par sujet

- La méthode de taper quelques mots clés dans la recherche simple puis appliquer un ou deux filtres semble nettement plus efficace que l'emploi de la recherche avancée et notamment de la recherche par sujet.
- Les participants s'en sont plutôt bien sortis dans leur grande majorité, mais on ne peut pas dire que les résultats aient été aussi satisfaisants qu'on pourrait le souhaiter.

8.5 Conserver/exporter les références

- Environ deux-tiers des participant-e-s disent utiliser un logiciel de gestion de références. Les autres préfèrent faire leur bibliographie à la main.
- Les différentes fonctions de conservation et exportations des références semblent plutôt peu utilisées et/ou peu connues parmi mes participants.
- Environ un tiers des participant-e-s avait déjà utilisé la fonction Citation de Swisscovery. Plusieurs l'ont découverte avec intérêt durant le test, faisant jusque-là du copier-coller depuis le catalogue. Cela pose la question de sa visibilité (petite icône située en bas de la notice), car si son utilité est certaine, elle n'avait pourtant pas été remarquée par plusieurs utilisateurs.

8.6 Explorer à partir de la notice

- L'outil Etagère virtuelle semble peu connu et/ou peu utilisé par les participants de mon test. La fonction d'exploration, mise en avant par Primo et exemplifiée par ce petit outil, semble peu réalisée concrètement.
- L'exploration par Sujet, aussi possible, est connue de plus de la moitié des participants, mais elle est également peu utilisée et plusieurs émettent des doutes sur ce que ces sujets recouvrent, comment les utiliser, etc.

8.7 Obtenir un document en magasin

- Les personnes n'ayant encore jamais commandé de document en magasin ont eu assez de mal à s'y retrouver, d'une part avec la signification des localisations, et d'autre part avec la nécessité de s'identifier d'abord pour voir apparaître le bouton avec l'option Prêt. Ces différents éléments ne sont apparemment pas assez intuitifs ou lisibles, malgré des indications pourtant assez claires, pour qu'un novice parvienne en quelques secondes à comprendre comment procéder : un accompagnement, ou un temps un peu plus long de tâtonnement, semble nécessaire.

8.8 Obtenir un document dans une autre bibliothèque

- Une fois de plus, on peut constater qu'une réelle maîtrise des fonctions plus avancées de Swisscovery, comme la demande de prêt entre bibliothèque, ne semble s'acquérir qu'avec une utilisation régulière de l'outil et après plusieurs essais/erreurs.
- La question de l'apparition, dans la liste des résultats, des comptes-rendus de livre (ou d'autres articles pas forcément pertinents) avant la notice du livre recherché, a été soulevée comme problématique par plusieurs participants.

8.9 Trouver un article et télécharger le PDF

- Comme déjà constaté plus haut, les requêtes simples semblent plus efficaces que les requêtes dans la recherche avancée, qui demandent une certaine courbe d'apprentissage.
- De manière générale, les participants ont été surpris par la quantité très importante de résultats, et ont dû faire usage de plusieurs filtres et méthodes de tri pour obtenir des résultats plus pertinents, avec plus ou moins de succès.
- L'accès aux documents en ligne en full-text s'est très bien déroulé pour tous les participants, qui ont trouvé rapidement un lien leur permettant de télécharger le PDF, même si quelques petites hésitations sur l'endroit où cliquer sont apparues chez les personnes connaissant le moins bien Swisscovery.

8.10 Utiliser les filtres « Montrer seulement »

- Malgré le fait qu'ils soient situés tout en haut de la liste des filtres, les filtres cités ne semblent pas vraiment éveiller l'intérêt des participants ni répondre à un besoin pour eux.
- D'autres filtres situés plus bas dans la liste sont en revanche régulièrement utilisés