

## Etude d'usages de la web app

### ÇA S'EST PASSÉ ICI

Passé-ici.fr

# narrative®



Jean-Habib Sarr, Cheikh Tidiane Dione et Keyssy Pierre

Étudiants du Master 2 Innovations en communication Université Paris 13

20 décembre 2019

<b>Introduction</b>	3
Présentation de la web app Ça s'est passé ici	3
Objectif de l'étude	4
Présentation du protocole	4
<b>Résultats de l'étude</b>	6
Analyse thématique	6
Profils	6
Narrative et la production audiovisuelle	6
L'expérience	6
Les contenus	7
Le dispositif	8
Ergonomie	8
Satisfaction	8
<b>Conclusion</b>	9
<b>Annexe</b>	10
Guide d'entretien	10

# Introduction

## Présentation de la web-app Ça s'est passé ici

La société narrative, associée à Faire-Savoirs produit des parcours sonores immersifs en son binaural dans le but de raconter l'Histoire où elle a eu lieu.

"Ça s'est passé ici" est une web application qui propose ces séries sonores immersives dans la ville qui racontent l'Histoire à l'endroit où elle a eu lieu, en explorant un quartier, une rue, un bâtiment et en donnant la parole - grâce aux archives - à ceux qui l'ont vécue.

La web application offre trois séries sonores aux internautes :

### Les Parisiens racontent la Shoah



Ce parcours sonore nous plonge dans l'Histoire de la Shoah. Alors que les vies de plus de 150 000 juifs parisiens ont basculé entre 1940 et 1944 en raison de lois raciales, l'Histoire est racontée là où les événements se sont déroulés : immeubles, écoles, institutions, rues encore existantes.

### Les multiples vies d'un grand magasin des Faubourgs



85-87 rue Faubourg Saint-Martin dans le 10ème arrondissement, plus que le siège social de la société leboncoin, ce lieu a une histoire riche. Au travers les deux épisodes, les auditeurs sont immergés dans le passé au croisement du présent.

### Gens de la seine au 18ème siècle



Promenez-vous au bord de la Seine de Paris et les bruits, les rires, les dialogues d'autrefois emportent les publics au coeur du 18ème siècle. 19 récits immergent dans le Paris du passé par des témoignages, des mises en situation, des descriptifs audio, etc.

Au cours de l'étude, nous avons proposé aux utilisateurs de tester deux séries : *Les Parisiens racontent la Shoah* et *Gens de la seine au 18ème siècle*.

La web app dispose de trois modes de consultation :



## Objectif de l'étude

Cette étude a pour but de cerner les usages de la web app et de formuler quelques recommandations fondées sur les données d'usages recueillies, qui permettront d'enrichir le service proposé par narrative et de faire évoluer la web app.

## Présentation du protocole

L'étude a été réalisée par l'équipe d'étudiants de Master 2 Innovation en communication de l'Université Paris13 ; l'un était interlocuteur des usagers rencontrés, l'autre relevait les usages observés, ainsi que les réponses selon un guide d'entretien comprenant les thèmes suivants : le profil, l'entreprise narrative, l'expérience d'usages, les contenus, le dispositif et ses fonctionnalités, enfin la satisfaction.

Dans le cadre de cette étude, nous nous sommes concentrés sur les cibles de la web application, c'est-à-dire les publics de culture historique et les publics touristes, mais aussi les étudiants et collégiens en les approchant dans les lieux qu'ils fréquentent :

### Étudiants

Nous les avons rencontrés, ex situ, à la bibliothèque universitaire de l'Université Paris 13. Pour cette cible, la série "Gens de seine" a été proposée dans son format court de 2 minutes.

### Touristes à Paris et tourisme historique

Afin d'atteindre cette cible, nous nous sommes rendus sur les lieux relatifs à la série "Gens de la seine" (26 quai d'Austerlitz 75011, 1 rue Saint- Paul 75004), ainsi que la série "Les parisiens racontent la Shoah" (321 rue du faubourg Saint Antoine 75011) afin de leur faire tester la web app dans un lieu en mode localisé.

Concernant l'usage in situ pour *Gens de la Seine*, il était initialement prévu de faire également tester la prise de photo du QR code de chaque épisode, cependant cela n'a pas été possible en l'absence de celui-ci sur les lieux.

Nous avons rencontré quinze utilisateurs dont sept étudiants, une lycéenne, six adultes et un sénior.

Le temps moyen de consultation est pour :

- *Les Parisiens racontent la shoah* et *Les multiples vies d'un grand magasin des faubourg* : d'environ 30 min ( dont un temps d'écoute d'environ 20 min et un temps d'entretien de 10 min )
- *Les Gens de la seine au 18ème siècle* d'environ 12 min, dont un temps d'écoute d'environ 2 min et un temps d'entretien de 10 min)

Afin de tester la web app, plus précisément le son 3D (binaural), les utilisateurs ont écouté les séries sonores avec un casque.

Nous avons établi différentes étapes pour la prise de contact avec les usagers, le recueil de données d'observation durant la consultation et l'entretien : présentation de l'enquête, présentation de la web app, présentation des deux séries *Gens de la Seine* et *Les Parisiens racontent la Shoah*, invitation à participer en soumettant un smartphone avec la web app prête à l'emploi.

Les usages et les réponses des usagers durant les entretiens ont été systématiquement relevés pour leur analyse.

# Résultats de l'étude

Au cours de l'étude, nous avons rencontré quinze utilisateurs âgés de 16 à 63 ans.

## Étudiants (18,19,19, 22, 22, 27, 23 ans)

Ils ont apprécié l'histoire racontée et son rythme. Certains connaissaient le son 3D grâce à l'écoute de musique et aux visites de musées. La plupart n'avait pas de connaissance historique sur le sujet abordé, mais ils ont trouvé ce moyen très intéressant pour découvrir le patrimoine.

La navigation a été jugée intuitive en général, excepté un étudiant connaisseur en webdesign qui a relevé un problème dans la navigation, selon lui : *"il faut cliquer plusieurs fois avant d'atteindre ce qu'on veut"*.

La fonctionnalité préférée est la possibilité de choisir son épisode et le lieu d'écoute.

## Lycéenne (16 ans )

Elle ne connaissait pas la technologie du son 3D et n'avait pas de connaissance sur le sujet abordé.

Elle a trouvé la navigation intuitive et l'application pertinente.

## Adultes (29, 39, 26, 25, 25, 35 ans)

Le public adultes est la catégorie qui a montré le plus d'enthousiasme.

Une professeure d'histoire de 29 ans connaissait déjà le son 3D grâce aux visites dans les musées. Le concept de l'application était selon elle intéressant, cependant elle aurait aimé retrouver plus d'archives visuelles. Tester la web app a été pour elle une bonne expérience, néanmoins voir un plan de guidage du parcours lui a manqué.

## Senior (63 ans)

Cet interlocuteur n'avait jamais écouté avec le son 3D. Cependant il a une bonne connaissance des autres moyens multimédia du domaine proposés par les musées. Il n'a pas trouvé la navigation intuitive, n'a pas été satisfait par l'immersion 3D ni la synchronisation du son binaural, de plus le son selon lui n'était pas assez fort. Il a noté qu'un sommaire lui a manqué.

## Analyse thématique

### Profils

Pour notre étude d'usages de la web app, nous avons rencontré in situ une variété modérée de publics : étudiants, professeur d'histoire, chef de projet événementiel, graphiste, hôtesse et ancien journaliste. Ils sont au nombre de 15 dont 6 femmes et 9 hommes avec une tranche d'âge de 16 à 63 ans, et habitent tous en Ile de France.

### L'expérience

Un très grand nombre de répondants a accordé une importance à la web app et a apprécié l'expérience. Ils sont surtout intéressés par la manière dont l'histoire est racontée, le fait de les

replonger dans le passé avec l'effet de scénarisation, une navigation intuitive, responsive, claire et fluide, un design agréable et du texte accordé avec une très bonne qualité sonore qui leur permet un retour au temps présent. Malgré ces nombreux points positifs, un certain nombre d'entre eux relèvent des tons monotones, un manque d'images à l'appui et d'animation.

Pour estimer la connaissance des publics rencontrés sur le domaine du multimédia, et notamment celle du son immersif 3D, nous leur avons posé la question. Ainsi, ils ont cité un nombre important de moyens multimédia dans le domaine. Il s'agit de visites de musées, d'applications dans les musées, de jumelles immersives, de maquettes virtuelles en 3D, de casques VR, d'audioguides, et de la lecture audio sur ordinateur.



A travers ces deux captures des résultats, nous pouvons noter que 7 sur 15 (soit 46,7%) connaissent le son 3D et dont six (soit 40%) l'ont testé auparavant avec les logiciels comme Virtual DJ KIT, les audio au musée, les festivals musique en son 3D, lors de visites de musée. Ces expériences ont facilité la compréhension du concept binaural.

## Les contenus

La majorité (14 sur 15) des publics rencontrés a trouvé le contenu pertinent. Le travail de mise en scène ainsi que la gratuité de la web app ont été relevés. Un individu a avoué être perdu au début, mais les contenus de la web app avec son mode de présentation semblent faire sens. 13 utilisateurs sur 15 trouvent que l'histoire racontée par le son immersif 3D dans un lieu géolocalisé fait en effet sens pour eux. Les archives mobilisées sont globalement bien reçues. Les mises en situation sont les plus appréciées en comptabilisant 8 réponses. Les récits historiques comptabilisent 6 réponses tout comme les descriptifs audios. Les anecdotes sur le quartier n'ont en revanche pas touché les utilisateurs et ne comptabilisent qu'une réponse.

Lorsque nous leur avons demandé ce qu'ils auraient aimé retrouver parmi les archives : seulement quatre ont répondu qu'ils ne savaient pas. Le besoin d'archives visuelles a été relevé par trois utilisateurs. L'histoire des monuments telle que la tour Eiffel intéressent deux utilisateurs. Trois utilisateurs n'avaient pas de réponses à fournir. Un utilisateur aurait souhaité retrouver un témoignage plus pratique selon lui, un autre a émis l'idée d'avoir des informations supplémentaires sur le lieu physique et un utilisateur a dit qu'il aurait aimé retrouver les archives du Paris qui a disparu.

Si plusieurs d'entre eux n'avaient pas de connaissance sur le sujet abordé dans l'épisode lors du test de la web app, d'autres ont des connaissances générales.

La découverte des contenus a suscité des émotions sur 9 sur 15 des utilisateurs ; nous pouvons donc constater un engouement pour l'apprentissage de son patrimoine.

## Le dispositif

Les utilisateurs ont exprimé à plusieurs reprises ce qu'ils avaient aimé avec le son immersif. Ce dispositif leur permet de se plonger dans l'histoire. Rappelons que 7 sur 15 (soit 46,7%) des utilisateurs connaissaient le son immersif 3D et six (soit 40%) l'avaient testé auparavant, en particulier dans le cadre de la musique ou des visites au musée. Ce dispositif en particulier était une découverte pour tous les utilisateurs. La diffusion du son binaural est bien synchronisée pour 14 sur 15 (soit 93,3%) des publics rencontrés. Le son immersif 3D a été bien reçu. 10 sur 15 (soit 66,7%) des utilisateurs ont ressenti des émotions lors de leur écoute grâce à la mise en scène de l'histoire par le son immersif 3D.

La géolocalisation fonctionne bien, cependant les QR Codes ne sont pas visibles et de ce fait les utilisateurs n'ont pas pu les mobiliser. Plusieurs d'entre eux ont apprécié le système de géolocalisation et le fait que la web app offre la possibilité de choisir son épisode ainsi que le lieu d'écoute.

Même si le dispositif est pertinent pour les publics rencontrés, ils ont tout de même exprimé un fort désir d'avoir des supports visuels en plus du son binaural. Ce sujet des supports visuels par des images est revenu à deux reprises lorsque nous les interrogeons sur la navigation et la découverte ainsi que sur les archives à retrouver.

## Ergonomie

12 sur 15 des utilisateurs trouvent la navigation de la web app intuitive. Mais pour certains, une application mobile aurait été plus simple qu'un site internet. Une vue d'ensemble sur un plan de tous les épisodes, une barre de recherche, un guide d'utilisation, un sommaire, un guidage sur le parcours leur ont manqué. Certains étaient prêts à télécharger l'application si elle était disponible.

## Satisfaction

Les utilisateurs sont assez satisfaits de leur expérience. Les utilisateurs ayant réalisé le test in situ ont exprimé leur satisfaction d'avoir acquis des connaissances sur le lieu où ils se trouvaient. Et les utilisateurs, ayant testé la web app ex situ (autrement dit éloignés du lieu concerné), ont été agréablement surpris par l'immersion que permettait le son binaural 3D. Plusieurs utilisateurs parmi les étudiants, la professeure d'histoire et le graphiste ont clairement exprimé de l'enthousiasme par leur attitude physique, par des exclamations et sourires après avoir testé la web app.



# Conclusion

Globalement, la web app suscite une appétence pour ce type d'expérience de la part des utilisateurs rencontrés. La présence d'archives et de descriptifs audio favorisent grandement l'immersion et le développement d'un goût pour l'apprentissage du patrimoine et des pratiques culturelles en lien avec les lieux concernés.

C'est ainsi que les contenus sont fortement appréciés par les utilisateurs notamment les mises en situation et les récits historiques. Afin d'apporter une dimension plus immersive, il serait cependant intéressant, selon eux, d'ajouter du contenu visuel, à mettre en parallèle avec l'histoire racontée et/ou le lieu physique pour lequel le récit est géolocalisé. Nous avons en effet relevé que les contenus présentés avec l'image fixe en "fond d'écran" de l'audio, laissent parfois l'imagination de l'utilisateur libérée. Un utilisateur nous a ainsi suggéré de proposer des images (dans la mesure de leur disponibilité) des lieux revisités par l'immersion auditive historique.

Le dispositif, permettant cette mise en lumière de la dimension multimédia, est très bien accueilli par les utilisateurs. Intuitif, sobre et à la présentation raffinée, le site est concis sur son contenu et la navigation permet d'accéder rapidement au contenu. Néanmoins, une mise en sommaire du contenu et une utilisation des QR Codes ou de la vidéo plus largement pourraient parfaire la dimension itinérante des différents parcours proposés en lien avec la qualité du service de géolocalisation.

En somme, la satisfaction est au rendez-vous pour tous les utilisateurs rencontrés car l'expérience leur a plu. transmission de ce type de connaissances s'inscrit généralement dans un cadre formel ou institutionnel ce qui crée d'autant plus de satisfaction, résultat de l'accessibilité renforcée par le site internet et son ergonomie. Ce nouveau moyen de transmission de connaissances est d'autant plus apprécié pour à son accessibilité renforcée grâce à son site et son ergonomie, et pour son originalité qui sort du cadre formel et institutionnel.

Concernant ce dernier point, malgré la satisfaction de la web app pour certains utilisateurs proposer une application plutôt qu'une web app serait plus pratique que d'aller sur un navigateur, puis taper l'adresse du site pour y accéder. L'accès à une application serait plus rapide que la web app.

Etant donné que de nombreux utilisateurs ont apprécié l'immersion que permettait le son 3D binaural et que certains connaissaient déjà celui-ci, nous sommes en mesure d'avancer que cette technologie s'inscrit désormais au sein des pratiques culturelles numériques.

Concernant les usages pédagogiques des parcours, la phase 2 de l'étude analysera les tests d'usages de la web app par une classe.

# Annexe

## Guide d'entretien

Vous êtes ?

- Un homme
- Une femme

Quel est votre âge ?

Quelle est votre profession ?

Quelle est votre ville ?

Avez-vous déjà entendu parler de Narrative ?

Si oui, par quels moyens ?

L'expérience vous a-t-elle plu ?

Quels sont les éléments que vous avez préférés ? Moins aimés ?

Quels autres moyens multimédia connaissez-vous dans ce domaine ? Lequel préférez-vous ?

Connaissez-vous le son immersif 3D ?

Avez-vous testé auparavant le son 3D ?

Si oui, à quelle occasion ou par quel dispositif ?

Quels sont les dispositifs sur lesquels vous avez déjà vu ce type de technologie ?

Le contenu vous semble-t-il pertinent avec son mode de présentation ?

L'histoire racontée de cette manière permet-elle de faire sens pour vous ?

- Oui
- Non

Quels types d'archives vous ont touchés / marqués ?

- Histoires personnelles
- Mises en situation
- Récits historiques
- Descriptifs audio
- Autre

Quels types d'archives auriez-vous aimés retrouver ?

Est-ce selon vous un bon moyen d'apprendre à connaître son patrimoine ?

- Oui
- Non

Quelles sont vos connaissances historiques sur le sujet que nous venons d'aborder ? Qu'avez-vous découvert ?

La découverte de ces éléments d'Histoire a-t-elle suscité des émotions ?

- Oui
- Non

Confronter des archives et une histoire à un espace physique réel et géolocalisé, permettent-ils de proposer une bonne expérience d'apprentissage du patrimoine ?

Le son binaural 3D est-il à la hauteur de l'immersion que vous attendiez ?

- Oui
- Non

Trouvez-vous la navigation au sein de la webapp intuitive ?

- Oui
- Non

La diffusion du son binaural est-elle bien synchronisée selon vous ?

Quelles sont les fonctionnalités qui vous ont permis de mieux profiter de l'expérience ?

Quels outils vous ont manqués lors de la navigation et de la découverte ?

La mise en scène de l'Histoire (immersion, son binaural) a-t-elle favorisé le ressenti d'émotions lors de votre écoute ?

- Oui
- Non

In Situ avez-vous rencontré des difficultés avec le service de géolocalisation ?

Votre appareil a-t-il pris en charge facilement la prise de photo ? Quels problèmes avez-vous rencontrés ?

L'utilisation des QR codes est-elle selon vous appropriée ? Quelles modifications y auriez-vous apportées ?

Ex Situ Comment évaluez-vous la navigation et l'expérience utilisateur de la webapp ?