

CultureAlsace

Étude des usages et des publics Lauréat Services Numériques Innovants 2020

Un projet porté par Edtech One,
en partenariat avec la Collectivité européenne d'Alsace (CeA)



Sommaire

Contexte

1) Description du produit

2) Publics concernés

3) Usages numériques

4) Perspectives de développement

Contexte

Le projet **CultureAlsace** est un lauréat de l'appel à projets Services Numériques Innovants lancé par le ministère de la Culture en 2020. Il est porté par la collectivité européenne d'Alsace, collectivité territoriale française créée le 1^{er} janvier 2021 et l'entreprise Edtech One.

Le principe de la solution consiste à **compléter les moteurs de recherche généralistes**, pour permettre de :

- Favoriser la découvrabilité et l'accès à l'offre culturelle
- Trouver instantanément l'information, les contenus et l'actualité culturelle sur le territoire
- Mettre en valeur les opérateurs locaux dans toute leur diversité
- Augmenter l'impact des politiques culturelles portées par le territoire

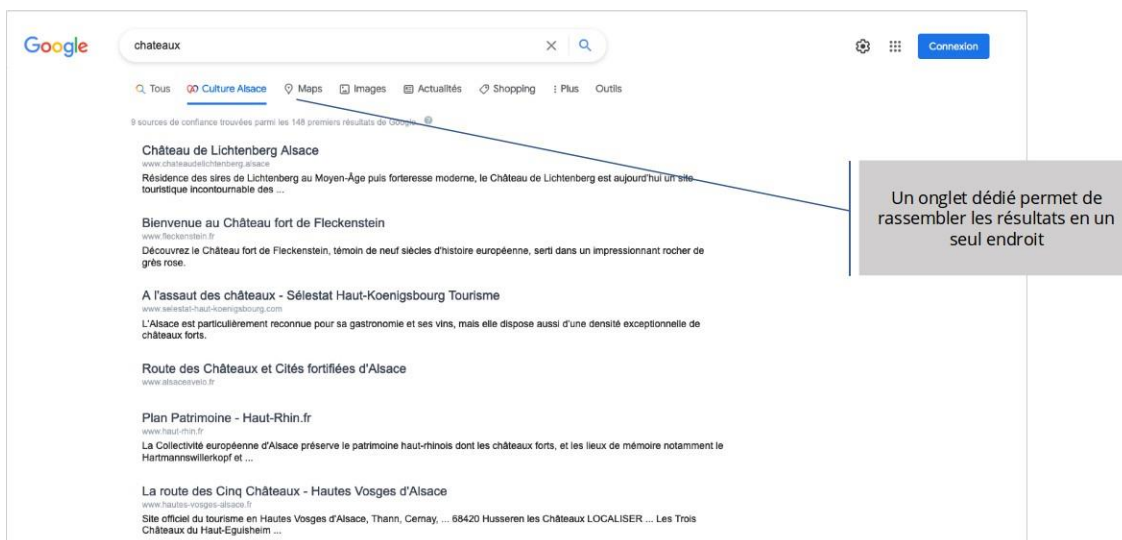
1) Description du produit

Concrètement, **CultureAlsace** prend la forme d'une extension de navigateur web (Firefox, Chrome, Edge). Une fois installée, la solution complète automatiquement les recherches sur Google, Bing et Qwant pour valoriser les ressources culturelles du territoire de la collectivité Européenne d'Alsace (CeA).

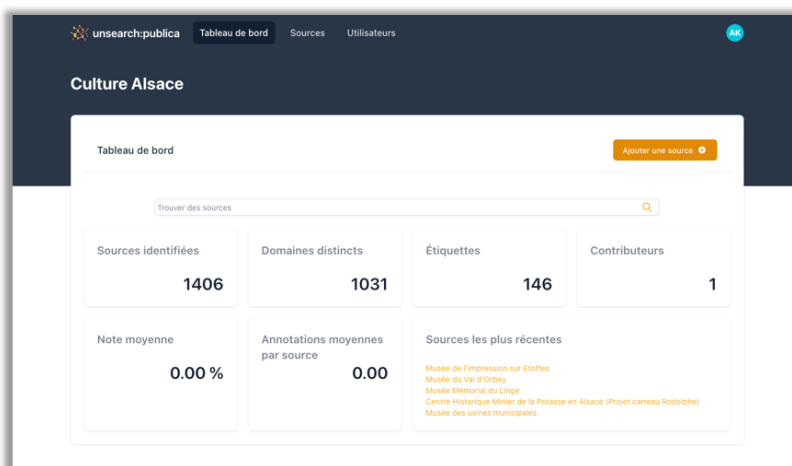
Les avantages attendus de la solution sont les suivants :

- Rendre visible l'offre culturelle grâce au réflexe 'moteur de recherche'
- Figurer sur la première page devient possible pour la mission culturelle de la CEA
- Offrir une autre forme d'éditorialisation

The image shows a screenshot of a Google search for 'châteaux'. The search results are displayed in a grid format, with the first result being 'Quels châteaux visiter en Alsace' from the website 'www.visit.alsace'. This result is highlighted with a grey box and an annotation: 'Premier résultat appartenant au référentiel apparaît en haut de la liste'. Below this, there are other search results, including 'Top 10 des châteaux forts incontournables en Alsace - OUI.sncf' and 'Château du Haut-Koenigsbourg : visite de château, tourisme ...'. A second grey box with an annotation 'Les autres résultats sont clairement identifiés avec le logo Alsace' points to the 'www.visit.alsace' logo in the search results. The search interface includes the Google logo, search bar, and navigation links like 'Tous', 'Culture Alsace', 'Maps', 'Images', 'Actualités', 'Shopping', 'Plus', and 'Outils'.

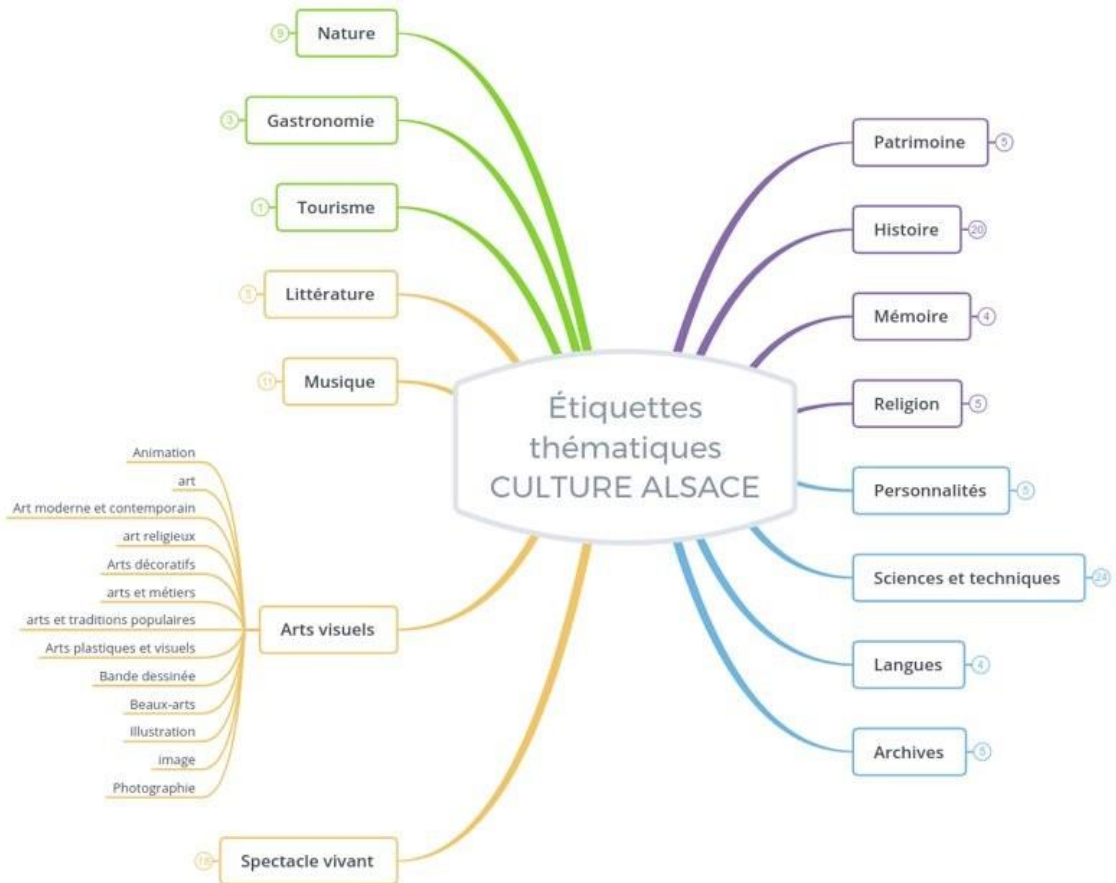


Pour arriver à ce résultat, une méthodologie a été mise en place conjointement entre l'équipe Edtech One et les services de la CeA pour constituer un référentiel des sources culturelles connues, qualifier l'ontologie thématique permettant de les catégoriser, indexer plus profondément les ressources issues des sites identifiés, et définir le parcours utilisateur permettant de construire les interfaces du produit final.



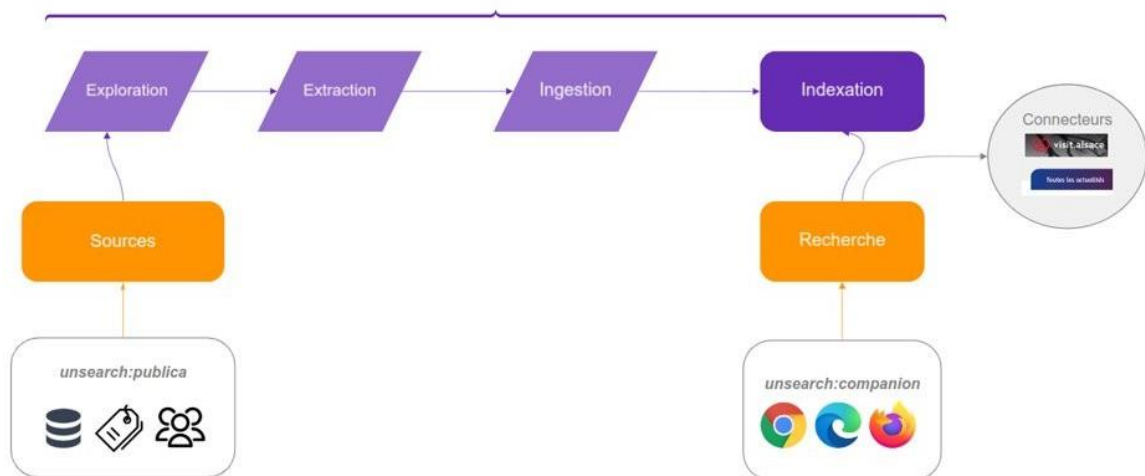
Le référentiel a été co-construit avec les services de la CeA sur une plateforme de contribution collaborative dédiée, unsearch:publica. Plus de 1500 sources ont ainsi été identifiées par Edtech One et les équipes de la CeA dans ce référentiel vivant : le dispositif permet désormais d'élargir le référentiel en continu avec les contributions des acteurs culturels soutenus par la CeA, en incluant un système de modération et d'annotation.

Ce référentiel a été enrichi d'une part avec les métadonnées d'ancrage géographique des sites web identifiés (collectivités, intercommunalités...) et d'autre part avec une ontologie thématique, construite par ramification du lexique employé par les services de la CeA en un nombre réduit d'entrée, afin de définir les thèmes principaux des parcours utilisateurs finaux.



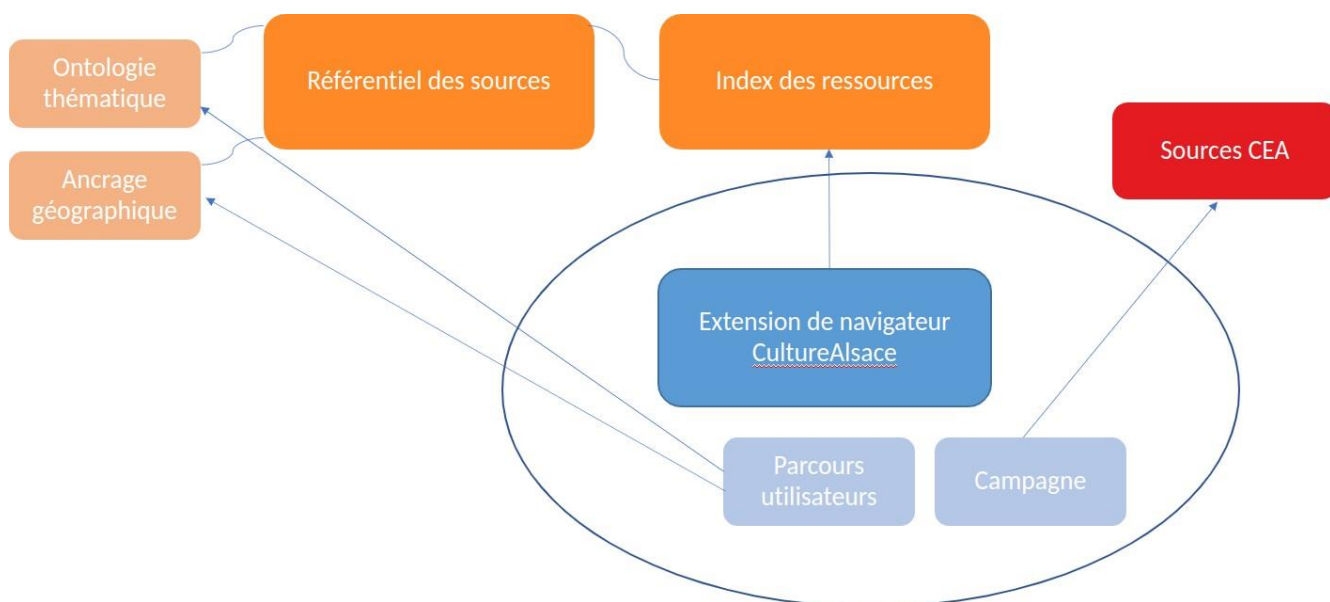
En parallèle, l'ensemble des domaines web identifiés dans le référentiel ont été explorés par des robots pour collecter avec plus de profondeur les ressources culturelles en ligne, afin de construire un index de plus de 300 000 ressources à même de compléter les résultats proposés par les moteurs de recherche généralistes.

Index Culture Alsace



In fine, l'extension CultureAlsace fait appel pour ses fonctions et interfaces :

- aux résultats produits par l'index des ressources
- aux métadonnées géographiques et thématiques issues du référentiel



2) Publics concernés

Les publics concernés par le projet et pouvant être impactés par une distribution plus large de l'extension CultureAlsace sont de deux types.

Les utilisateurs experts, familiers des enjeux territoriaux et culturels alsaciens. Ce sont les membres des services de la CeA ayant participé à la co-construction du référentiel, à différentes réunions de suivi du projet, et aux premiers tests de l'extension. L'outil peut leur servir à vérifier la présence de ressources connues dans les résultats des moteurs généralistes ou dans le référentiel d'une part, et aider à élargir la découverte de nouvelles sources d'autre part.

Les utilisateurs finaux visés par le projet, que l'on peut segmenter en deux catégories de publics ciblés pour l'élargissement de l'expérimentation :

- Des *francophones attachés à la culture alsacienne*, quel que soit leur lieu de résidence
- Des *personnes résidant, ou de passage, en Alsace*

3) Usages numériques

S'agissant des utilisateurs experts, les aller-retours pendant la phase initiale de constitution du référentiel ont permis, en réunion-ateliers et par email, d'identifier les sites alsaciens qui étaient bien présents et annotés, ou encore à ajouter ou enrichir dans le référentiel. Les itérations basées dans un premier temps sur des fichiers, se sont ensuite matérialisées sur la plateforme contributive unsearch:publica, tout en s'appuyant sur **l'utilisation de l'extension CultureAlsace** : en effet, l'extension a permis dès les premières phases de test d'observer les sources intégrées ou non au référentiel, au fur et à mesure de la navigation et des recherches dans les moteurs de recherche généralistes.

Cette méthode a permis de faciliter la contribution, d'assurer très tôt la maintenance de la bonne intégration du produit dans la diversité des contextes navigateur/moteur de recherche d'une vingtaine d'utilisateurs, et d'envisager par la pratique le cas d'usage d'une extension *in fine* contributive pour certains publics (partenaires culturels de la CeA).

Une fois le référentiel constitué et l'index mis en place, le design des interfaces s'est appuyé sur une itération régulière entre les définitions de l'ontologie du référentiel d'une part, et l'expérimentation par les équipes EdtechOne et CEA des interfaces produites d'autre part. La définition des deux publics cibles a guidé le choix des axes principaux en matière de métadonnées utiles et des parcours utilisateurs correspondants :

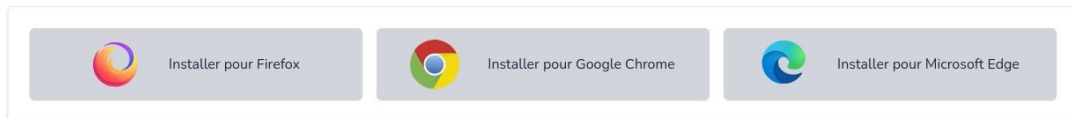
- Pour les *francophones attachés à la culture alsacienne*, l'objectif principal d'usage s'est porté sur la découvrabilité de **ressources culturelles thématiques** en ligne. Ce point de vue a permis d'affiner la catégorisation thématique, utilisée pour annoter les résultats de l'index et initier une navigation horizontale sur cette base.
- Pour les *personnes résidant, ou de passage, en Alsace*, l'objectif principal d'usage concernait la découvrabilité de lieux et événements culturels **sur le territoire alsacien**. Ce sont donc plutôt les parcours permettant de rechercher par nom de commune, avec un niveau de proximité intercommunale, qui ont été observés.

De manière générale, la spécification des parcours utilisateurs ont également intégré :

- Une phase amont de première installation de l'extension : présentation de la démarche et des mentions légales, activation immédiate, et mise en route par la pratique avec un premier exemple de recherche.
- L'intégration dans l'usage quotidien des moteurs de recherche généraliste : l'extension ne doit pas perturber l'usage quotidien et non pertinent vis-à-vis du référentiel visé, tout en facilitant la découvrabilité des ressources culturelles identifiées.

**La culture en Alsace et son actualité
directement dans votre moteur de recherche,
sans changer vos habitudes !**

Avec l'extension Culture Alsace, vous identifiez **instantanément** les sites culturels en Alsace, proches de chez vous, et **qui vous intéressent**. Vous découvrez aussi l'**actualité** culturelle dans votre région.



Culture Alsace est **gratuit** et s'installe en un clic pour votre navigateur.



Soutenu
par



Culture Alsace est soutenu par le Ministère de la Culture dans le cadre de l'appel à projet Services Numériques Innovants 2021, ainsi que par la Collectivité Européenne d'Alsace. Développé et opéré pour le compte de la Collectivité Européenne d'Alsace par Edtech One. L'utilisation de Culture Alsace est soumise à ses conditions générales d'utilisation.

La solution technique incluant ces parcours a ainsi été livrée dès début 2022 et est actuellement disponible, mais l'élargissement de l'expérimentation aux utilisateurs finaux a été reportée pour des raisons d'organisation et de calendrier de communication. L'agenda de la CeA permet d'espérer un lancement de cette phase à pendant le 1er semestre.

La recette fonctionnelle et d'usage a pu être mise en œuvre à la fois auprès des utilisateurs experts : il s'agit de retours plus qualitatifs que quantitatifs, ces derniers nécessitant la concrétisation préalable de la distribution élargie du dispositif aux publics cibles.

Par ailleurs, un dispositif d'automatisation des tests a été mis en place pour reproduire des parcours et recherches type : cela permet de faciliter la maintenance de l'intégration dans les différents contextes navigateur / moteur de recherche, et de viser un niveau de qualité de service pour les perspectives futures.

Ainsi, deux ateliers en visioconférence ont été consacrés à l'expression des retours d'usages des agents des services culture et patrimoine de la CeA, complétés par des conversations avec les professionnels de la culture, partenaires de la collectivités et associés au projet dans le cadre de leur intégration au référentiel.

Les observations ont d'abord porté sur l'outil unsearch:publica, notamment les conventions et méthodes d'annotation et de catégorisation pour la construction du référentiel : l'intérêt de ce travail de référencement pour les agents de la CeA eux-mêmes a été souligné.

Par ailleurs, le travail de collecte et de modération ayant fait appel très tôt dans le déroulé du projet à une première version de l'extension de navigateur, les échanges ont également porté sur les expériences de recherche au quotidien une fois l'extension installée afin de projeter les usages pour les utilisateurs finaux.

De par la nature du profil des utilisateurs experts concernés, qui connaissaient trop bien *a priori* les lexiques de recherche et ressources en ligne de la perspective étudiée, il n'était pas possible d'explorer en profondeur les usages relatifs aux publics ciblés par une distribution à l'échelle de l'application : les scénarios de découvrabilité à partir d'une première intention de recherche ne pouvaient pas encore être observés.

Cependant, en faisant appel à des situations de recherche plus personnelles, combinées à la connaissance métier des acteurs de la CeA en matière de communication publique sur les politiques culturelles, il a été possible de valider :

- le principe de l'intérêt de l'annotation dans le moteur de recherche généraliste des sites présents dans le référentiel
- la possibilité pour les utilisateurs experts de la CeA de découvrir ponctuellement certaines ressources par ce biais, et en parallèle d'identifier des creux dans le référentiel pour faciliter son actualisation
- la nature des ressources présentées dans l'onglet des résultats de la perspective Culture Alsace, permettant de recontextualiser les mots-clé saisis par l'utilisateur sur la base d'une première intention de recherche
- le besoin d'une facilitation du filtrage des résultats obtenus, à la fois par proximité géographique (identification du producteur de l'information, ou du lieu de l'événement/de la ressource) et par grandes entrées thématiques (désambiguïsation, et amélioration de la découvrabilité grâce à l'éditorialisation des thèmes qui peut inspirer le parcours de recherche)
- le fort potentiel de l'outil pour la promotion des politiques publiques culturelles au sein même d'un moteur de recherche généraliste visité en moyenne 5 fois par jour par ses utilisateurs.

Il est à espérer qu'un élargissement de la distribution faisant suite à la finalisation de l'expérimentation, permette la confirmation de ces observations avec d'autres publics. Pour s'adapter aux observations futures et améliorer l'expérience utilisateur dans les cas les moins probants, les principaux angles d'évolution résident : dans l'affinage de l'indexation des ressources (pages des sites web) dans le référentiel avec l'utilisation des métadonnées utiles à l'interface d'une part, et dans l'approfondissement de l'intégration des scénarios d'usages dans les interfaces visant les opérations de filtrage et de navigation horizontale d'autre part.

4) Perspectives de développement

Tout d'abord, l'agenda de la CeA prévoit une augmentation du périmètre du dispositif, en incluant un canal de diffusion et de communication direct vers les utilisateurs finaux, directement depuis leur moteur de recherche généraliste. Cet ajout fonctionnel permettant par ailleurs la distribution élargie devrait être mis en place durant le 1er semestre 2023.

Les facteurs clés de succès reposent principalement sur l'intégration dans le quotidien de l'utilisateur : la prépondérance de l'usage des moteurs de recherche généralistes sur les autres modes d'accès à l'information culturelle est un gage d'intérêt du dispositif comme axe de progression de la découvrabilité des ressources publiques et culturelles. L'utilisation d'une extension de navigateur plutôt qu'une plateforme permet par ailleurs un usage passif, sur le mode de la suggestion, sans nécessiter pour l'utilisateur la visite consciente d'une nouvelle source d'information. En termes de freins, c'est donc essentiellement la phase de distribution initiale de l'extension - et la communication associée - qui constituent les facteurs clés, conditionnant la jauge des utilisateurs impactés par le dispositif. On peut également évoquer, du point de vue technique, la fraîcheur de l'index qui nécessite une maintenance particulière.

Les pistes de développement technique, outre un affinage de l'expérience utilisateur conditionnée par l'élargissement de l'expérimentation pour analyser l'impact statistique de la découvrabilité des ressources du référentiel, portent également sur les technologies mobilisées pour la constitution de l'index : il s'agit d'aller plus en matière de découverte guidée (crawl et modération) de nouvelles sources pour le référentiel d'une part, et d'automatisation de la catégorisation des contenus profonds (scrape + IA).

Du point de vue stratégique, l'événement SNI à Grenoble le 19 octobre 2022 a permis de présenter le dispositif et d'évoquer des perspectives d'essaimage. Un premier contact avec la région Occitanie et la DRAC Nouvelle Aquitaine constituent des pistes de réplication à envisager. En effet, le dispositif comme les méthodes de constitution du référentiel ont été pensés et construits de manière à rester répliquables : sur la *même thématique* culturelle appliquée à *d'autres territoires*, ou même pour des spécifications thématiques différentes à condition de prévoir une phase initiale plus longue pour l'amorçage du référentiel.