

Rapport d'observation

Prototypes matériels des écrans Manivelle

Mars 2017

Recherche et rédaction

Noémie Roy, Manivelle inc.

Joanie Lavoie, Manivelle inc.

Table des matières

Mise en contexte	3
Constats d'observation	5
BIBLIOTHÈQUE GEORGETTE-LEPAGE, BROSSARD	5
OBSERVATIONS BAnQ	6
ÉCRAN # 52 : Écran du 3ème étage	6
ÉCRAN # 50 : Écran au premier étage	8
ÉCRAN # 49 : Écran au deuxième étage	9
Conclusion	12

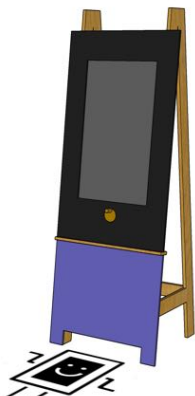
Mise en contexte

En novembre 2016, Manivelle fait appel à la firme de Design par Judith Portier afin d'émettre des recommandations et de tester des solutions de design pour augmenter l'engagement des usagers. Une des solutions proposées est de mieux distinguer les écrans dans les espaces publics. Design par Judith Portier a proposé trois alternatives de transformations physiques des écrans. Suite à ces modifications, l'équipe de Manivelle, parallèlement à l'équipe de Judith Portier, a procédé à une période d'observation s'étalant sur une durée d'un mois, soit du 14 février au 14 mars 2017. Ce rapport est la somme des observations et de la collecte de données faite par l'équipe de Manivelle.

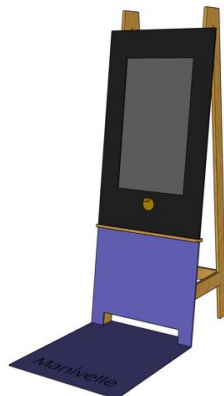
Nous avons concentré notre attention sur l'attitude physique des usagers envers l'écran Manivelle, le comportement à l'écran ainsi que le flux de déplacement autour des écrans. Suite à ces observations, sont également proposées certaines suggestions qui pourront entrer en dialogue avec les observations de la firme de Design par Judith Portier.

Type de modifications physiques opérées sur les écrans :

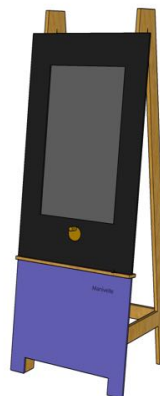
— 3 MODÈLES POUR SOUMISSION



Modèle 1
Logo au sol
Avec coup de pied



Modèle 2
Logo au sol
Avec coup de pied



Modèle 3
Petit logo frontal (6" de large)
Avec coup de pied

5 écrans Manivelle ont été observés

# Écran	Écran #50	Écran # 49	Écran # 52	Écran # 53	Écran # 58
Emplacement	BAnQ, étage 1	BAnQ,	BAnQ, étage 3	Brossard	Temps libre
Modification apportée	Aucune modification	Prototype modèle 2	Changement d'emplacement : Hall Prototype modèle 3	Changement d'emplacement : 2ème étage au bout d'un rayon Prototype modèle 3	Prototype modèle 1

2 modes d'observation ont été effectués, sous la forme de blocs d'une heure chacun

- / Le mode d'observation passif : Ce mode est dédié à une observation attentive sans modification de l'environnement normal d'interaction avec les écrans.
- / Le mode d'observation actif : Ce mode implique la présence de l'observateur en interaction avec l'écran. Ce type d'observation vise à constater si le fait de voir un usager interagir stimule l'interaction d'autres usagers.



Constats d'observation

BIBLIOTHÈQUE GEORGETTE-LEPAGE, BROSSARD

Emplacement : en retrait dans le rayonnage, prototype modèle 3

Données de terrain et observations directes

Date	Observations passives	Observations actives
vendredi le 24 février 2017 (10h47 à 13h35)	Personnes qui sont passées devant la Manivelle : 16	Personnes qui sont passées devant la Manivelle : 19
	Personnes qui ont regardé la Manivelle : 5	Personnes qui ont regardé la Manivelle : 7
	Personnes qui ont interagi avec la Manivelle : 0	Personnes qui ont interagi avec la Manivelle : 0

Analyse des données de terrain et observations directes

Durant l'ensemble des observations, 35 usagers sont passés devant l'écran. La majorité d'entre eux étaient à la recherche d'un document. Les usagers regardent généralement les numéros aux coins des étagères et ne portent pas attention au mobilier ambiant. Ceci dit, durant ce bloc d'observation, environ 35% des usagers échangent un regard avec l'écran.

L'écran est situé entre une colonne et une étagère, ce qui réduit sa visibilité de part et d'autre lorsqu'elle est en affichage de veille.

Constats

- / L'écran en retrait ne favorise pas la consultation;
- / L'empiétement sur l'ère de passage rend les usagers inconfortables;
- / Manivelle ne trouve pas sa signification dans un contexte de rayonnage.

Écran Brossard

Modification proposée habillage - tapis
disposition lieu intime (entre rayonnage)

Période	Pages vues	Temps moyen passé sur la page
13 janv. 2017 - 13 févr. 2017	1179	36,74
14 févr. 2017 - 15 mars 2017	439	37,53
Variation	-62,77%	2,16%

	chaîne livres	menu uniquement
13 janv. 2017 - 13 févr. 2017	422	558
14 févr. 2017 - 15 mars 2017	140	249
Variation	-66,82%	-55,38%

OBSERVATIONS BAnQ

ÉCRAN # 52 : Écran du 3ème étage

Emplacement : Déplacé dans le hall d'entrée, prototype modèle 3

Données de terrain et observations directes

Date	Observations passives	Observations actives
vendredi le 24 février 2017 (15h15 à 16h15)	<p>Ce nouveau lieu pour la Manivelle est un lieu de passage. Plus ou moins 400 personnes défilent devant l'écran. Une dizaine d'utilisateurs regardent l'écran sans y toucher.</p> <p>Ce lieu abonde d'écrans : la vitrine Manivelle du rez-de-chaussée, deux écrans d'affichage passif et un guichet automatique. De plus, cet endroit est le lieu dédié pour les utilisateurs qui souhaitent parler au cellulaire.</p>	<p>Les observations actives n'ont pas semblé inciter d'utilisateurs à interagir avec les écrans. L'affluence élevée d'utilisateurs qui entrent et qui sortent de la bibliothèque et qui sont activement en déplacement ne permet pas de tirer de conclusion à ce sujet.</p>
jeudi le 2 mars 2017 (14h30 à 15h30)	<p>À cette heure et ce jour, il y a un flux de plus ou moins 350 personnes par heure qui passent devant la Manivelle. Ceux qui ont regardé et interagi avec l'écran ont 50 ans et plus. Une employée s'approche de l'écran, la touche. Son expérience dure approximativement 1 minute</p>	
mercredi le 8 mars 2017 (18h02 à 19h00)	<p>L'affluence d'utilisateurs est moins élevée : environ 200 personnes par heure. Une moyenne de cinq personnes parle au cellulaire en alternance. Peu regardent l'écran.</p>	

Date	Observations passives	Observations actives
jeudi le 9 mars 2017 (10h20 à 11h20)	L'affluence d'utilisateurs est environ de 300 personnes par heure. Les utilisateurs semblent majoritairement être des universitaires. 4 personnes s'intéressent à l'écran	

Constats

- / Lieu passant - idéal pour l'affichage en mode veille;
- / Mais lieu peu propice au flânerie, donc à la découverte et l'exploration sur écran;
- / L'écran est en compétition avec les autres écrans.

Écran 3e étage

Modification proposée

habillage
descendue au hall

Période	Temps moyen	
	Pages vues	passé sur la page
4 févr. 2017 - 23 févr. 2017	224	51,82
24 févr. 2017 - 12 mars 2017	695	68,03
Variation	210,27%	31,27%

	chaine	
	livres	menu uniquement
7 févr. 2017 - 23 févr. 2017	95	129
24 févr. 2017 - 12 mars 2017	295	400
Variation	210,53%	210,08%

ÉCRAN # 50 : Écran au premier étage

Emplacement : À la sortie des ascenseurs, aucune modification

Données de terrain et observations directes

Date	Observations passives	Observations actives
vendredi le 24 février 2017 (16h15 à 17h00)	Le flux de gens qui passent à cet endroit est significatif, il s'agirait plus ou moins d'une moyenne estimée à 250 personnes par heure. Dans cette période, deux usagers se sont arrêtés devant la Manivelle, mais pour la regarder.	
jeudi le 2 mars 2017 (15h30 à 16h30)	À ce moment de la semaine et de la journée, les gens sont pressés. En 20 minutes, plus ou moins 70 personnes passent sur l'étage. Les gens ne flânent généralement pas. Ceci dit, quelques usagers, 3 ou 4, regardent les livres mis de l'avant sur la bibliothèque à gauche de l'écran Manivelle.	Les observations actives n'ont pas semblé inciter d'usagers à interagir avec les écrans.
mercredi le 8 mars 2017 (19h00 à 20h00)	Une moyenne de 75 personnes par heure passe au premier étage. Même dans un contexte de moins grande affluence, les usagers ne semblent pas influencés à la vue d'une personne en interaction directe avec l'écran.	
jeudi le 9 mars 2017 (10h20 à 11h20)	L'affluence d'usagers est environ de 300 personnes par heure. Une dizaine de personnes regardent l'écran.	Les observations actives n'ont pas semblé inciter d'usagers à interagir avec les écrans.

Constats

/ L'interaction de l'observateur n'a pas augmenté l'interaction des usagers par la suite

BAnQ

Écran 1er étage

Modification proposée

aucune

Période	Pages vues	Temps moyen passé sur la page
7 févr. 2017 - 23 févr. 2017	218	44,90
24 févr. 2017 - 12 mars 2017	402	53,93
Variation	84,40%	20,10%

	chaîne livres	menu uniquement
7 févr. 2017 - 23 févr. 2017	84	134
24 févr. 2017 - 12 mars 2017	177	225
Variation	110,71%	67,91%

ÉCRAN # 49 : Écran au deuxième étage

Emplacement : À la sortie des ascenseurs, prototype modèle 2

Données de terrain et observations directes

Date	Observations passives	Observations actives
vendredi le 24 février 2017 (17h15 à 18h15)	Un peu plus d'usagers semblent être intéressés par la Manivelle. Le flux d'usagers qui circulent est moins élevé que sur le premier étage, environ 150 personnes par heure.	Les observations actives n'ont pas semblé inciter d'usagers à interagir avec les écrans.
jeudi le 2 mars 2017 (15h30 à 16h30)	Le flux au deuxième étage semble encore une fois plus faible que le 1er étage. Intérêt certain des usagers	
mercredi le 8 mars 2017 (19h00 à 20h00)	Deux hommes dans la quarantaine jettent un coup d'oeil à l'écran. Personne ne touche à la Manivelle dans ce bloc d'observation.	
jeudi le 9 mars 2017 (10h20 à 11h20)	Une moyenne de 75 personnes par heure passe au deuxième étage.	Même dans un contexte de moins grande affluence des usagers, ceux-ci ne semblent pas nécessairement influencés à la vue d'une interaction directe avec l'écran.
Observations de la BAnQ	Une dame se contorsionne pour interagir avec l'écran sans toucher au tapis de sol. Mauvaise compréhension de l'utilité du tapis.	

Constats

- / Le coup de pied au sol semble attirer davantage les regards
- / Certains usagers hésitent à savoir s'ils peuvent marcher sur le tapis

Écran 2e étage

Modification proposée

habillage - tapis

Période	Pages vues	Temps moyen passé sur la page
4 févr. 2017 - 23 févr. 2017	203	56,74
24 févr. 2017 - 12 mars 2017	253	82,24
Variation	24,63%	44,93%

	chaîne livres	menu uniquement
7 févr. 2017 - 23 févr. 2017	86	117
24 févr. 2017 - 12 mars 2017	75	178
Variation	-12,79%	52,14%

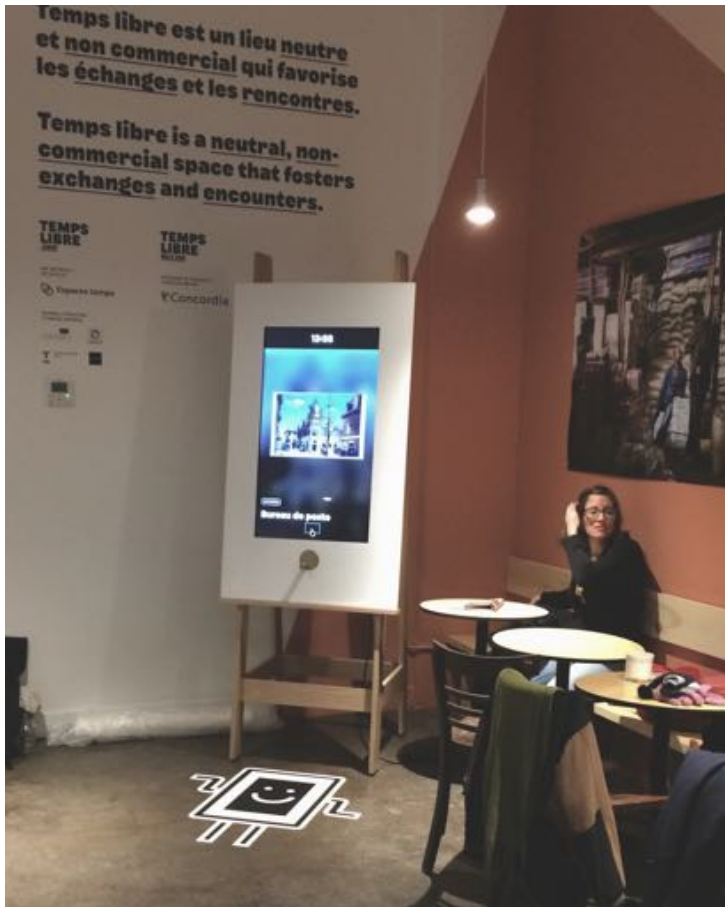


← Prototype déployé à la
BANQ au 2ème étage



Prototype déployé à la
BANQ au rez-de-chaussée





← Prototype déployé à
Temps Libre



← Prototype déployé à
Brossard

Conclusion

Les ajouts matériels au chevalet Manivelle semblent avoir augmenté l'attention des usagers qui déambulent devant les écrans. Bien que l'effet soit modéré, nous avons pu constater que les usagers manifestent une certaine curiosité envers l'objet. Les statistiques démontrent également cet intérêt renouvelé. Par contre, nous avons pu constater que le fait d'avoir un usager interagissant à l'écran, l'observateur dans ce cas-ci, n'augmente pas le nombre d'interactions des usagers envers Manivelle.

Les observations terrain nous ont démontré que l'intérêt pour l'écran est intrinsèquement lié à son emplacement. Une de nos hypothèses de départ stipulait que les lieux isolés pourraient donner un sentiment d'intimité aux usagers et favoriser l'interaction. Mais nos observations tendent à démontrer que cette hypothèse n'est pas tout à fait juste et que de placer Manivelle dans un lieu retiré diminue l'intérêt pour l'objet.

À contrario, placer Manivelle dans un lieu à haute fréquentation augmente l'interaction, malgré le fait que l'écran soit en compétition avec les appareils personnels des usagers.

Nous avons pu constater que le design de l'objet joue un rôle modéré dans l'engagement des usagers. L'objectif de découvrabilité de l'écran Manivelle doit être clarifié dans le logiciel également.

La prochaine étape du projet d'engagement est donc de s'attarder aux informations disponibles à l'écran et évaluer les améliorations à apporter aux interfaces.

En guise de réflexion, l'enjeu des écrans interactifs se situe en lien direct avec le phénomène d'appropriation sociale comme le réfléchit J.G. Lacroix. L'utilisation du nouvel outil doit être récurrente pour qu'il s'intègre dans une pratique culturelle stable. Un nouvel outil technologique doit passer par trois phases : une phase d'apprentissage, une phase d'appropriation et une phase de banalisation. Le passage d'une phase à l'autre prend un temps d'adaptation et d'absorption par le groupe visé. À travers ce processus d'appropriation par les communautés, l'objet doit résister et compétitionner avec d'autres types de pratiques similaires. Nous avons pu constater lors de nos séances d'observation que l'utilisation à son plein potentiel d'un écran de nouveau genre pour la découverte numérique comme l'est Manivelle demande du temps, en plus de la communication et de l'adaptation.