Plateforme de “citizen-sourcing“ pour les infrastructures publiques de Zurich : comment améliorer la participation des femmes ?

Pascale-Catherine Kirklies, Oliver Neumann
11th November 2022

Une inégalité dans l’utilisation des plateformes numériques

La numérisation offre à l’administration publique de nouvelles possibilités de collaboration entre l’administration publique et les citoyens. **Cette collaboration numérique peut apporter des ressources et des idées précieuses supplémentaires et améliorer la qualité des services.** Bien que l’utilisation de ces plateformes de participation soit avantageuse pour l’administration municipale elle-même ainsi que pour les citoyens, les résultats de la recherche montrent qu’elles ne sont pas utilisées avec la même intensité par tous les groupes démographiques. Il en résulte un écart de participation qui soulève d’importantes questions quant aux principes démocratiques tels que l’égalité des chances et l’équité.

En collaboration avec:

IDHEAP POLICY BRIEF

Collecte de données en collaboration avec le gouvernement de la ville de Zurich

Dans cette étude, nous collaborons avec le gouvernement de la ville de Zurich sur leur plateforme “Züriwieneu“ (“Zurich comme neuf“), une plateforme où les citoyens peuvent signaler des défauts d’infrastructure, comme les panneaux de signalisation défectueux ou des dommages sur une aire de jeux. Nous choisissons cette plateforme car une pré-étude indiquait que seulement 24 % des utilisateurs de la plateforme sont des femmes (Neumann & Schott, 2021).

La littérature montre qu’il existe des différences significatives dans les préférences de mise en page graphique entre les femmes et les hommes. Les hommes, par exemple, préfèrent les couleurs plus sombres comme le noir et le bleu, tandis que les femmes préfèrent les couleurs plus claires comme le jaune ou le mauve. La mise en page actuelle de la plateforme (voir Figure 1 : Version 1) pourrait donc être moins attrayante pour les femmes que pour les hommes.

Dans notre étude, nous avons examiné l’expérience des utilisateurs (“user experience“) avec le design de la plateforme afin de déterminer le design qui améliorerait l’utilisation de la plateforme par les femmes. En collaboration avec le service de communication de la ville de Zurich, nous avons développé cinq nouvelles versions interactives (“mock-ups“) qui diffèrent en termes de design, de couleurs et de langage en fonction des résultats de recherches antérieures (voir Figure 1). Nous avons testé ces différentes versions de la plateforme en menant une enquête expérimentale auprès d’un échantillon représentatif de citoyens (N=500) à Zurich qui n’utilisent pas encore la plateforme “Züri wie neu“. Après avoir présenté l’une des versions aux participants à l’étude, nous avons, entre autres, mesuré deux variables : d’une part, l’évaluation personnelle du design (échelle 1-5) et d’autre part, l’intention d’utiliser la plateforme (échelle 1-7).

Figure 1 | **Six versions interactives de la plateforme “Zurich comme neuf”.**

Il existe des moyens d'améliorer significativement l'utilisation des plateformes numériques pour les femmes

Nous avons pu confirmer que le design que les femmes aiment le moins correspond à celui de la version originale. Nos résultats confirment également que plus une personne aime le design de la plateforme, plus il est probable qu'elle l'utilise.

Dans les versions (3) et (6), les femmes participeraient significativement plus que les hommes. Par ailleurs, tandis que le changement vers un langage inclusif a un effet très positif chez les femmes, il entraîne l'effet inverse chez les hommes.

Au total, si l'objectif est de trouver une version de design qui convienne autant aux deux sexes, les versions (2) et (6) (couleur bleue, combinée avec une image ajoutée) sont celles qu'il faudrait retenir.

L'importance de l'expérience utilisateur et de la conception inclusive des sites web est souvent sous-estimée dans l'administration publique. Les résultats de cette étude ne sont donc pas seulement pertinents pour les plateformes de participation numérique, mais aussi pour tout type de services ou de processus numériques.

Note: cet article a été publié dans le cadre du IDHEAP Policy brief.

Référence

Neumann, O., & Schott, C. (2021). Behavioral effects of public service motivation among citizens : testing the case of digital co-production. *International Public Management Journal*, 1-24. https://doi.org/10.1080/10967494.2021.1937413

Source de l'image: Unsplash.com