

Réalisation d'un nouveau concept de site web pour les Kornhausbibliotheken à Berne



**Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES de
Spécialiste en Information-Documentaire**

par :

Joan LANG

Conseiller au travail de Bachelor :

René Schneider, Prof. HES, Doc. Phil.

Genève, le 14 juillet 2011

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information Documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste en Information Documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seul le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 14 juillet 2011

Joan Lang



Remerciements

Je voudrais tout d'abord remercier les Kornhausbibliotheken, particulièrement Christine Eggenberg et Barbara Nabulon, pour leur confiance et leur aide durant la réalisation du projet.

Ensuite, le groupe de première année en Information Documentaire composé de Barbara Leuenberger, Katia Moix, Simone Schwärzler et Thomas von Allmen, qui a apporté une importante contribution au présent dossier. Je leur adresse mes chaleureux remerciements pour leur travail.

Je remercie également l'entreprise OCLC Gmbh pour la présentation de son nouvel outil « OPEN » combinant système de gestion de contenu (CMS) et interface catalogue (OPAC). J'adresse un merci particulier à Nicole Schoch et Heinz Korn pour leur disponibilité et leurs explications concernant ce nouvel outil.

Enfin, mes remerciements vont également à René Schneider, professeur à la HEG, pour ses conseils durant toute la durée du projet.

Résumé

Ce travail traite de l'élaboration d'un nouveau concept en vue de la refonte du site web actuel des Kornhausbibliotheken à Berne. Il définit d'abord des règles d'ergonomie, d'utilisabilité (en anglais « web usability ») et d'accessibilité pour réaliser un site clair et compréhensible par un large public. Ensuite, ce travail met ces règles théoriques en relation avec ce que font d'autres bibliothèques en Suisse et dans le monde, par l'intermédiaire d'une évaluation de chacun de ces sites.

Puis vient le concept proprement dit. Ce dernier est présenté sous forme de maquette (« Mockup »).

Ce travail dresse également une critique de l'interface du catalogue (OPAC) et propose un nouveau concept pour cette dernière. Il présente brièvement le nouvel outil de portail « OPEN » de l'entreprise OCLC GmbH, qui combine système de gestion de contenu web et interface du catalogue. Comme ce dernier est adapté au logiciel Bibliotheca2000 (actuellement utilisé par les Kornhausbibliotheken), il est probable qu'il soit très utile à la réalisation technique du nouveau site et du nouveau catalogue (OPAC).

Table des matières

Déclaration	ii
Remerciements	iii
Résumé	iv
Table des matières	v
Liste des Tableaux	vii
Liste des Figures	vii
Introduction	1
1. Qui sont les Kornhausbibliotheken ?	2
1.1.Présentation	2
1.2.Importance du site web pour l'image de l'institution	3
2. Quelques grands principes pour l'élaboration d'un site web	4
2.1.Ergonomie du Web et web usability	4
2.2.Standards d'accessibilité	11
2.3.Référencement et noms des pages	12
2.4.Autres recommandations pour la réalisation d'un site web	12
3. Évaluation de sites web d'autres bibliothèques	15
3.1.Évaluation orientée ergonomie, utilisabilité et accessibilité	16
3.2.Évaluation globale selon la perspective de l'utilisateur	22
3.3.Best-practice	25
4. Critiques du site actuel de la Kornhausbibliotheken	30
4.1.Éléments à enlever	30
4.2.Éléments à améliorer	30
4.3.Éléments à ajouter	31
5. Nouveau concept de site	33
5.1.Que sont des mockups ou maquettes de pages ?	33
5.2.Organisation d'une page-type	34
5.3.Choix des systèmes de navigation	35

5.4. Plan du site et arborescence des pages	36
5.5. Menus principaux actuels et à ajouter.....	36
5.6. Présentation de la page d'accueil.....	39
5.7. Présentation d'un exemple de page de contenu	40
6. Critiques de l'interface du catalogue (OPAC) actuel	42
7. Nouveau concept d'interface pour le catalogue (OPAC).....	44
7.1. Précisions quant aux restrictions techniques	44
7.2. Présentation du nouveau concept	45
7.3. Portail « OPEN » combinant CMS et Web-OPAC	49
8. Conclusion	52
8.1. Bilan du projet.....	52
8.2. Développements futurs	53
9. Bibliographie	54
9.1. Livres	54
9.2. Sites web d'autres bibliothèques similaires	54
9.3. Sites web documentaires	55
9.4. Contact	55
9.5. Travail réalisé en contribution au présent dossier	55
Annexe 1 Nouveau concept de site : Mockups.....	56
Annexe 2 Grille d'analyse du site web des Kornhausbibliotheken.....	62
Annexe 3 Critères d'analyse selon la perspective de l'utilisateur-type.....	72

Liste des Tableaux

Tableau 1 Grille d'analyse orientée utilisabilité et ergonomie.....	16
Tableau 2 Classement des meilleurs sites web de bibliothèques publiques	23
Tableau 3 Grille d'analyse orientée utilisabilité et ergonomie pour le site des Kornhausbibliotheken	62
Tableau 4 Grille d'analyse selon la perspective de l'utilisateur.....	72

Liste des Figures

Figure 1 Mockup de la structure d'une page standard	34
Figure 2 Plan du site refondu (selon le nouveau concept)	38
Figure 3 Mockup de la page d'accueil.....	39
Figure 4 Mockup d'un exemple de page de contenu.....	40
Figure 5 Capture d'écran de la page d'accueil du catalogue actuel	42
Figure 6 Capture d'écran d'un exemple d'affichage de résultats d'une recherche.....	43
Figure 7 Mockup du masque de recherche simple selon le nouveau concept	45
Figure 8 Mockup du masque de recherche avancée	46
Figure 9 Mockup de la liste des résultats d'une recherche.....	47
Figure 10 Mockup de la vue détaillée d'une notice	48
Figure 11 Schéma des composantes et de l'architecture du système « OPEN »	49
Figure 12 Interface « OPEN »: exemple de page d'accueil.....	50
Figure 13 Interface « OPEN »: exemple d'utilisation de « tag cloud »et de Cover Flow	50
Figure 14 Interface OPEN : exemple de page au design simplifié	51
Figure 15 Mockup du formulaire de contact.....	56
Figure 16 Mockup de la rubrique d'aide sous forme de FAQ	57
Figure 17 Mockup du calendrier des événements	58
Figure 18 Mockup de la page d'accueil de la rubrique concernant le prêt.....	59
Figure 19 Mockup de la page d'accueil de la rubrique concernant les diverses filiales du réseau	60
Figure 20 Mockup de la page de présentation de la filiale du siège principal des Kornhausbibliotheken	61

Introduction

Les bibliothèques publiques, par leur rôle social et culturel, m'intéressent beaucoup. D'autre part, tous les aspects informationnels concernant le web et les « nouvelles technologies » me passionnent également. Par ce travail, j'ai pu mettre en relation ces deux domaines, au départ, pas très proches.

Les bibliothèques publiques jouent un grand rôle social par la démocratisation de l'accès au savoir et à la culture (dans le sens large du terme). Une telle institution, si elle veut subsister, doit vivre avec son temps et s'adapter aux nouvelles évolutions technologiques.

Actuellement, l'internet devient un moyen de communication et de promotion essentiel pour toutes les institutions, qu'elles soient publiques ou privées, à but lucratif ou non.

De plus, ces dernières années, le web s'est énormément développé et démocratisé. Aujourd'hui, chaque personne ou presque possède ou utilise régulièrement un ordinateur. Par conséquent, un public toujours plus large, mais pas nécessairement très expérimenté en informatique, consulte régulièrement le web pour chercher de l'information.

Dans un but promotionnel mais aussi social, une bibliothèque se doit d'élaborer un site web facilement compréhensible et utilisable par une large majorité de personnes, quelque soit leur âge ou leur culture.

Dans ce sens, un site bien structuré, avec un design qui donne une image attrayante et positive de l'institution, aura un fort impact sur le public-cible de la bibliothèque et peut-être même au-delà.

Les Kornhausbibliotheken sont un réseau de bibliothèques très dynamiques en matière d'événements et de fonds documentaires. Elles proposent une large gamme d'animations ainsi que des documents très variés, adaptés à tous les publics.

Seule ombre au tableau, leur site web ne leur fait pas une bonne publicité puisqu'il est conçu selon un model assez ancien et peu adapté au public actuel. A cause de cela, une majorité des usagers ne consultent le site que pour rechercher des livres ou consulter leur compte de lecteur. Très peu d'entre eux visitent les autres pages car il est difficile de trouver les bonnes informations dans l'arborescence actuelle. En effet, cette dernière est assez compliquée à comprendre et les menus ne sont pas toujours très explicites pour un utilisateur-type.

Par conséquent, une refonte du site des Kornhausbibliotheken pourrait grandement redynamiser leur image sur le web et mieux mettre en valeur leurs divers services.

1. Qui sont les Kornhausbibliotheken ?

1.1. Présentation

1.1.1. Organisation

Les Kornhausbibliotheken sont regroupées dans une fondation de droit public qui gère un réseau de 21 bibliothèques de lecture publiques réparties dans divers lieux au sein de la ville de Berne ainsi que dans plusieurs communes de l'agglomération. Cette institution possède également une bibliothèque spécialisée dans les arts, l'architecture, le design et le graphisme.

1.1.2. Public

Son public est très large puisqu'il s'agit de personnes résidant à Berne ou alentour ainsi que dans d'autres cantons proches. Ce public couvre toutes les tranches d'âges et provient de toutes les catégories sociales.

Une part importante de la population de la région de Berne, mais aussi de la Suisse en général, est d'origine étrangère. De ce fait, un grand nombre de cultures et de langues différentes (en plus des quatre langues et cultures nationales suisses) sont présentes sur notre territoire. Pour ces gens, les bibliothèques publiques comme les Kornhausbibliotheken sont un vecteur d'intégration sociale car elles fournissent à moindre coût un accès au savoir et à la culture du pays ou de la région.

Pour une grande majorité de personne la lecture reste avant tout un loisir. Pour cela un ouvrage disponible dans la langue maternelle du lecteur demandera moins d'effort de concentration à celui-ci qu'un livre écrit dans une langue étrangère. Par conséquent, pour fournir une offre adaptée à ce public très large, une partie des collections est disponible en d'autres langues que l'allemand (langue officielle de la région bernoise). On y trouve majoritairement des ouvrages en français, anglais et suédois.

1.1.3. Animations, services et fonds

Les Kornhausbibliotheken proposent un large panel d'offres en matière d'animation, de services et de documents.

Elles ne mettent pas uniquement des livres à disposition du public, mais proposent un accès à des magazines, des journaux, des films (dvd), des livres audio, et des livres électroniques (« E-books »). Des postes informatiques sont également disponibles dans les diverses filiales du réseau pour un accès à internet ainsi qu'à un grand nombre de banques de données électroniques.

Elles proposent aussi une large gamme d'animations pour tous les publics. Pour encourager les enfants à la lecture, des petits déjeuners suivis d'un temps littéraire avec, par exemple, la venue d'un auteur contemporain adapté à leur tranche d'âge sont proposés certains dimanches matins. De plus, les Kornhausbibliotheken prennent part au programme de promotion de la lecture « Antolin » auprès des enfants et des jeunes.

Les diverses bibliothèques proposent d'autres animations destinées à un public plus adulte, comme des conférences en lien avec l'actualité politique ou culturelle en invitant des auteurs contemporains ou des spécialistes d'un domaine particulier.

Grâce à son offre très variée en termes de documents, d'animations et de services, ces bibliothèques jouent un rôle très important dans la vie culturelle bernoise.

1.2. Importance du site web pour l'image de l'institution

Le web tient une place de plus en plus importante pour l'image et la promotion des entreprises commerciales, tout comme des institutions de service public. Actuellement, il fait partie intégrante du programme de marketing dans tous les secteurs d'activités, afin de ne pas perdre un nombre important de clients.

Les bibliothèques universitaires tout comme les bibliothèques publiques peuvent donc attirer un public toujours plus large grâce à un site web moderne et bien conçu.

Un nouveau site, respectant les normes d'accessibilité et d'ergonomie, permettra de donner aux Kornhausbibliotheken une image plus jeune et dynamique et fidélisera certainement le public actuel, tout en atteignant un plus grand nombre de personnes du public potentiel.

2. Quelques grands principes pour l'élaboration d'un site web

Pour qu'un site web soit visité par le plus grand nombre de personnes possible, il est nécessaire de bien mettre son contenu en valeur. Pour ce faire, il faut optimiser la navigation à travers les pages du site, puis également à l'intérieur de ces dernières. De plus, il faut que le contenu des pages ne soit pas trop long à lire et apparaisse dans une police et une taille de caractère permettant une bonne lisibilité.

Il existe un certain nombre de principes à respecter en matière d'ergonomie pour la création d'un bon site web. Un accès aisé au contenu doit également être garanti pour des personnes ayant un handicap (visuel ou physique).

2.1. Ergonomie du Web et web usability

Voici quelques grands principes pour élaborer un site web ergonomique et facile d'accès. Pour ce chapitre, je me suis essentiellement inspiré de l'ouvrage « Ergonomie du Web : pour des sites web efficaces » d'Amélie Boucher¹.

2.1.1. Architecture

Une bonne organisation du site est essentielle. Pour ce faire, les regroupements thématiques doivent être logiques (les menus principaux regroupent des sous-chapitres en lien avec le thème qu'ils représentent) et la structure générale doit bien refléter le contenu global du site.

Ensuite, les menus doivent être clairs et efficaces pour aider les utilisateurs à naviguer et à trouver rapidement les informations qu'ils recherchent.

Visuellement les pages doivent être clairement structurées et homogènes. Les éléments de navigation sont toujours présents et placés dans des endroits similaires. Le design reste identique, afin de certifier à l'utilisateur qu'il navigue toujours dans le même site. Les contenus sont clairement structurés par des titres, sous-titres et éventuels tableaux.

¹ BOUCHER, Amélie. Chapitre 5 : Les bases et critères de l'ergonomie web. In : *Ergonomie web: pour des sites web efficaces*. [Paris] : Eyrolles, 2007.

En revanche, il faut éviter les pages trop denses. Une surabondance d'informations peut perturber l'utilisateur car il ne saura plus où chercher et quelle information est la plus pertinente pour sa question. Par exemple, il est nécessaire de n'afficher que les éléments indispensables à la navigation à l'intérieur de la rubrique consultée, ainsi que les menus principaux, mais pas plus.

Puisque notre lecture des pages web est semblable à celle d'un journal, il faut rédiger au maximum des textes courts et clairs. Bien évidemment un titre et un chapeau (bref texte pour inciter à la lecture) accrocheurs inciteront d'autant plus le lecteur à consulter la page ou l'article en question.

Pour garantir une bonne lisibilité du contenu, il est judicieux d'éviter trop d'effets, trop d'images, d'animations ou d'images d'arrière-fond très complexes qui font obstacle à une bonne lisibilité du texte en premier plan.

S'il y a des animations, il est important de donner la possibilité à l'utilisateur de l'arrêter ou de couper le son (afin de ne pas le déconcentrer).

2.1.2. Cohérence

Les éléments récurrents sur plusieurs pages doivent être placés toujours aux mêmes endroits. L'utilisateur s'habitue à l'organisation générale des pages et peut ainsi facilement retrouver les liens, menus ou informations qu'il recherche.

Il est nécessaire d'être cohérent dans la terminologie utilisée. Il faut utiliser un vocabulaire identique pour tous les contenus, et surtout garder la même appellation pour un certain objet ou terme.

Une bonne cohérence doit aussi être conservée quant aux formats de présentation. Un type d'objet (par exemple un lien) doit être représenté de la même manière sur toutes les pages du site.

2.1.3. Conventions

Respecter les conventions (ou pratiques courantes en matière de création de sites web) permet de rester cohérent et semblable à ce que proposent la majorité des autres sites. Ceci permet de faciliter la navigation à l'utilisateur. Il comprendra d'autant plus vite la logique du site et pourra donc facilement trouver ce qu'il recherche.

Pour ce faire, il y a plusieurs types de conventions :

Les conventions de localisation

Il s'agit de placer les éléments de base toujours aux mêmes endroits (menus, aide à la navigation, contact, recherche et mentions légales).

Les conventions de vocabulaire

Il faut respecter la terminologie usuelle pour les éléments spécifiques aux sites web (contact, plan du site, recherche,..). Se permettre trop d'originalité n'apportera pas que du positif. En effet, la majorité des utilisateurs ne vont pas trouver l'élément voulu s'il est désigné par un terme peu clair ou qu'ils ne comprennent pas immédiatement.

Les conventions d'affichages

Les éléments de base (exemple : le curseur) doivent s'afficher toujours de manière semblable. Dans le cas du curseur, lorsqu'il est sous forme de flèche, l'utilisateur sait qu'il n'y a rien de particulier alors que s'il apparaît sous forme de main c'est qu'il a survolé un lien actif.

Clarté de l'information

Le site doit fournir de l'information claire, compréhensible et complète par rapport à son but. L'utilisateur ne devrait pas aller consulter d'autres sources (dictionnaire ou autres sites) uniquement pour comprendre le contenu.

Mise en valeur des liens et autres éléments cliquables

Les éléments cliquables doivent être mis clairement en évidence (symbole main du curseur, changement de couleur au passage de la souris,..).

2.1.4. Information générale

L'identité de l'institution, le but du site et les services proposés (de manière générale) doivent être clairement identifiables sur la page d'accueil, tout comme sur les éléments génériques des pages (par exemple sur le bandeau et le logo de l'institution).

2.1.5. Information ponctuelle

Les liens utilisés et les pages déjà consultées devraient s'afficher de manière différente afin de montrer à l'utilisateur les éléments qu'il a déjà consultés.

Il faut également indiquer à l'utilisateur où il se trouve dans l'arborescence du site, grâce à un système de breadcrumbs (voir chapitre 2.1.11) ou à une mise en évidence du menu consulté.

Au sujet des formulaires, comme pour les contacts ou les commandes, il est nécessaire d'être clair et précis dans les demandes faites à l'utilisateur. Pour ce faire, les champs à compléter doivent être explicites. Il vaut cependant mieux ne pas être trop intrusif dans les demandes de données. Il est pertinent de ne demander à l'internaute que les éléments indispensables à l'action voulue (commande, demande d'information ou autre). En effet, si les données demandées sont très personnelles et sans lien directe avec le but recherché, il est possible que certaines personnes ne remplissent pas ces champs ou de manière erronée.

Il est aussi utile d'afficher une barre de progression ou des informations concernant le processus en cours si le chargement de la page ou d'une animation prend un certain temps. Ceci permet d'indiquer à la personne ce qu'il se passe et d'éviter qu'elle croie que le système a des problèmes et quitte l'application ou le site.

2.1.6. Information sur le contenu et les éventuelles applications ou téléchargements

L'utilisateur doit être informé suffisamment tôt en cas d'actions qui sortent de l'ordinaire. Il est nécessaire de spécifier sur le lien si ce dernier conduit vers une vidéo, un fichier à télécharger (par exemple en format PDF) ou un site externe. Par ce biais, l'internaute sait toujours ce qu'il fait et ce qu'il se passe, il ne sera donc pas surpris s'il quitte le site ou si sa machine commence à télécharger un document.

2.1.7. Répondant par rapport aux actions du visiteur et différenciation des pages

Le visiteur peut facilement voir s'il effectue une action, par exemple consulter une autre page. Pour cela, les pages du site doivent être à la fois homogènes et suffisamment différentes. L'utilisateur doit distinguer s'il reste sur le site ou s'il le quitte, mais il doit également pouvoir comprendre s'il change de page. Il faut afficher ces changements de manière claire et visible sur la page, par exemple par un marquage de la rubrique consultée dans la navigation locale et globale ou un changement distinct du contenu principal.

2.1.8. Compréhension

La terminologie utilisée est simple et claire. Cela peut dépendre aussi du public-cible. S'il s'agit (comme dans le cas des bibliothèques publiques) d'un public très large, la terminologie doit être la plus proche possible du vocabulaire courant (pas de mots ou tournures de phrases trop élaborées). Ceci afin de rester compréhensible par tout un chacun.

Si le public-cible est plus spécialisé, il est possible d'utiliser un vocabulaire plus spécifique au domaine, mais ce public doit toujours pouvoir lire et comprendre aisément le contenu du site.

2.1.9. Assistance

La rubrique d'aide (si elle existe) doit surtout être explicative. Une forme intéressante et pertinente d'aide est une liste de questions fréquentes (FAQ).

Les menus sont bien mis en évidence sur toutes les pages. De ce fait, les indications de navigation sont toujours clairement visibles et lisibles. Il faut aussi veiller à ce que les contrastes et la taille des caractères permettent une bonne lisibilité des textes.

Le site comporte des liens (ou mots) cliquables logiques par rapport au contenu vers lesquels ils dirigent.

Le site assiste de près l'utilisateur. Lors d'erreur ou de recherche ne donnant aucun résultat, le système propose des pages aux titres ou thèmes très similaires. Il est également possible de prévoir un champ de recherche dynamique (qui propose automatiquement des termes de recherche).

2.1.10. Gestion des erreurs

Il faut tout faire pour éviter les erreurs lors de l'élaboration du site, par exemple en guidant suffisamment les utilisateurs pour éviter qu'ils effectuent des actions non voulues.

Les boutons « valider » (ou « continuer ») et « annuler » doivent être clairement distincts les uns des autres par leur forme mais surtout par leur placement sur la page. Le bouton le plus logiquement placé doit être le bouton pour valider ou enregistrer. Mais l'internaute ne doit pas confondre ces deux boutons. Pour cela, le bouton « annuler » peut être placé plus haut ou en début de formulaire.

De plus, il est nécessaire de demander une confirmation dans les deux cas (abandon ou continuation), afin que l'utilisateur soit bien conscient de son action.

En cas d'erreurs, il faut faciliter leur repérage par un message visible et compréhensible et les expliquer précisément en donnant des pistes pour leur correction.

La patience de l'utilisateur a des limites. Pour cela, il faut traiter, dans la mesure du possible, toutes les erreurs en même temps. Grâce à ce procédé, l'utilisateur ne devra les chercher, et éventuellement effectuer des manipulations particulières, qu'une seule fois.

Enfin, il ne faut pas oublier que l'internaute fait partie de nos clients ou clients potentiels. Ainsi, il est indispensable de formuler les messages d'erreur de manière polie et courtoise.

2.1.11. Navigation

Pour une meilleure compréhension de ce qui suit, il est nécessaire de définir quelques notions.

Tout d'abord le système de navigation : il s'agit d'indications structurées qui permettent à l'internaute de se situer à l'intérieur du site et d'accéder aux diverses pages qui compose ce dernier. Il peut prendre la forme d'une barre horizontale ou d'une colonne de menus, mais aussi d'onglets ou d'un autre système.

Ensuite, le système de breadcrumbs est un système de navigation particulier. Il indique le chemin parcouru dans l'arborescence du site sous forme d'une succession des titres des pages consultées. Il peut prendre la forme suivante : Home (page d'accueil) > Filiales > Bibliothèque X.

Un autre système est la navigation par tags ou nuage de tags («tag cloud»). Ce dernier permet à l'internaute de donner un sujet ou un thème à une page ou un article. Une liste apparaît ensuite avec tous les sujets choisis. Ceux-ci apparaissent sous forme de liens actifs vers les pages concernées. Les sujets ou tags les plus consultés apparaissent en plus gros dans cette liste, indépendamment de la place des pages dans l'arborescence du site.

Pour une navigation optimale, selon Steve Krug², sur chaque page l'utilisateur doit pouvoir repérer facilement les six éléments suivants:

- 1) Sur quel site suis-je ? Quelle institution est-ce (logo, nom) ?
- 2) Quelle page est-ce (titre, nom de la page) ?
- 3) Quelles sont les principales sections (rubriques) du site ?
- 4) Quelles sont les possibilités de navigation dans cette section ?
- 5) Où suis-je dans le site (structure du site) ?

² KRUG, Steve. « Test du coffre de voiture ». In : *Je Ne Veux Pas Chercher! : optimisez la navigation de vos sites*. 2ème éd. [Paris] : Campus Press, 2007.

6) Comment puis-je effectuer une recherche (plein-texte, surtout dans le contenu du site et éventuellement dans le catalogue de la bibliothèque)?

Des clés et liens d'entrée multiples vers une même page ainsi que plusieurs systèmes (clairement distincts) de navigation permettent à un public large de se déplacer à l'intérieur du site, chaque personne pouvant ainsi choisir la manière qui lui convient pour aboutir à l'information qu'il recherche.

Il est intéressant de proposer des moyens d'accélération des processus (par exemple : accès direct depuis la page d'accueil à une page de contenu très demandée) destinés à des utilisateurs réguliers ou plus experts. En revanche, ces moyens ne doivent en aucun cas gêner ou induire en erreur des internautes plus novices.

2.1.12. Liberté

C'est l'utilisateur qui agit et dit ce qu'il veut faire et non le site qui lui impose des actions.

Pour cela, le site doit :

- Être compatible avec les commandes conventionnelles fournies par tous les navigateurs, comme le bouton précédent, la copie de textes ou la demande pour l'ouverture en plein écran.
- Offrir la possibilité de contourner des actions particulières (stopper une vidéo ou une bande son, baisser le volume sonore...).

Un internaute ne consulte pas un site web de la même manière qu'il regarde la télévision. Il veut avoir accès facilement et rapidement à l'information qu'il désire. Pour cela, il faut éviter les trop longues animations ou les éléments qui changent sans le consentement de l'utilisateur. L'accès devrait se faire directement vers le contenu principal des pages, avec une éventuelle possibilité d'utiliser des animations (sonores ou vidéo) comme complément.

2.1.13. Transparence

Le site doit informer l'utilisateur s'il y a des restrictions techniques. L'internaute doit pouvoir être au courant s'il ne peut avoir accès à certaines fonctions du site à cause de son navigateur ou des paramètres de son ordinateur (résolution, lecteur d'écran ou autre).

2.1.14. Satisfaction de l'utilisateur

Le contenu du site est adapté aux besoins de l'utilisateur et les services proposés correspondent à ses attentes.

Le site est esthétique, plaisant, beau et attractif du point de vue de l'utilisateur. Il reflète une image positive de l'institution. Comme ce dernier est un élément de promotion de l'institution, il faut qu'il donne envie à son public potentiel de venir visiter l'organisation.

Enfin, il doit être fiable et puissant du point de vue technique. Il peut supporter une forte demande d'accès sans problème.

2.2. Standards d'accessibilité

2.2.15. Accessibilité technologique

Le site et son contenu sont lisibles avec tous les types de navigateurs et tous les types de systèmes d'exploitation même sous une forme et une présentation différentes. Si ce n'est pas le cas, les incompatibilités technologiques doivent être spécifiées sur la page d'accueil ou sur une page dédiée.

Le site est également compatible avec un grand nombre de services d'assistance, comme un lecteur d'écran ou un traducteur braille, afin qu'un public le plus large possible puissent y avoir accès.

2.2.16. Accessibilité physique

Le site ne comporte pas de contenu dynamique (par exemple des menus déroulants) ou d'informations qui apparaissent lors du survol de la souris (roll-over) car cela péjore l'utilisation par les personnes qui ont des problèmes de mobilité physique (particulièrement concernant les mouvements de la souris).

Tous les contenus non textuels (vidéos, images, sons ou animations) ont un équivalent texte, afin qu'ils puissent être lisibles et traduisibles par des lecteurs d'écran ou traducteurs braille.

Les textes et contenus doivent apparaître suffisamment longtemps pour que le visiteur ait le temps de les lire et les comprendre.

Les pages ne doivent pas avoir de contenus clignotants ou de couleurs trop vives qui pourraient provoquer des crises d'épilepsie chez des personnes sensibles.

Tous les contenus et toutes les fonctionnalités doivent rester accessibles également par une navigation uniquement à l'aide du clavier.

2.3. Référencement et noms des pages

Pour la réalisation technique d'un site, il est indispensable de donner à chaque page un nom qui lui soit propre. Par ce biais, il est possible de référencer non seulement des articles précis mais également d'avoir accès à une rubrique particulière, rapidement et facilement, sans passer par la page d'accueil.

Il est important de compléter, pour chaque page, les champs d'indexations du contenu (situés dans l'entête ou balise « title »), afin que les moteurs de recherche puissent en référencer le contenu. Si le site est répertorié sur les moteurs de recherche, il y a de fortes chances que ce dernier soit aussi consulté par des personnes ne connaissant pas la bibliothèque.

En revanche, il est difficile de rendre le contenu du catalogue accessible aux moteurs de recherche car cela a moins de sens. Il est plus efficace de rechercher une référence directement via l'OPAC de la bibliothèque que de passer par un moteur de recherche. En effet, un moteur de recherche standard va chercher tous les types de documents et de références avec potentiellement une grande quantité de résultats non pertinents.

2.4. Autres recommandations pour la réalisation d'un site web

Voici quelques recommandations quant à la mise en forme et à la lisibilité des contenus pour favoriser une bonne consultation d'un site par un large public, d'après les principes de Marie-Valentine Blond, Olivier Marcellin et Mélina Zerbib³.

De manière générale, pour un site web très utilisé et ergonomique, un design et des textes judicieusement choisis mais épurés sont beaucoup plus efficaces que la quantité et la complexité.

2.4.17. Images

La majorité des internautes portent une meilleure attention à des images de taille moyenne (environ 230 pixel). Si elles sont trop grandes ou trop petites, elles n'auront que peu de succès. Par conséquent, pour un meilleur impact sur le public et une réelle valeur ajoutée au contenu de la page, il est judicieux d'éviter les systèmes qui redimensionnent les images en fonction de la taille du navigateur.

³ BLOND, Marie-Valentine, MARCELLIN, Olivier et ZERBIB, Melina. Chapitre 10 : Structurer les contenus web. In : *Lisibilité des sites web: des choix typographiques au design d'information*. [Paris] : Eyrolles, 2010.

2.4.18. Articles et textes

Il est préférable de répertorier les articles ou autres contenus sous des intitulés courts et percutants, complétés, si besoin, par un grand chapeau, plutôt que par de longs titres détaillés. Il faut ajouter que plus les entêtes sont courtes (une ligne maximum), mieux elles seront répertoriées par les moteurs de recherche.

Lorsque certains contenus ou articles possèdent un chapeau, il faut éviter une trop grande différence de taille et de style des caractères entre le titre et son chapeau. Ainsi, le lecteur sera plus facilement tenté de lire l'article complet après avoir lu ce dernier.

Puisque les pratiques de lecture du web diffèrent par rapport au support papier, il est indispensable d'organiser les textes en les structurant avec des paragraphes courts, afin d'encourager leur lecture et d'éviter de lasser l'utilisateur.

Il faut séparer clairement les paragraphes par des interlignes (au minimum de 1) et fractionner les contenus pour faciliter la lecture et la compréhension de l'information. En effet, les yeux se fatiguent plus vite par la lecture sur écran que par la lecture d'un support papier.

Il est aussi judicieux d'utiliser une police et une taille de caractères assez grande, afin de garantir une lisibilité optimale des textes. Pour ce faire, il existe un outil de test pour le choix de police et de taille pour les contenus web. Cette application, développée par Marko Dugonjić, est disponible sur le web à l'adresse suivante : <http://www.typpetester.org/>. Mais il est aussi possible de créer une interface laissant à l'internaute le choix de la taille des caractères et des contrastes.

2.4.19. Choix des couleurs

Il faut utiliser des couleurs bien marquées, car les couleurs pastel peuvent ne pas s'afficher correctement sur certains navigateurs. Une utilisation des niveaux de gris peut également être très judicieuse pour la hiérarchisation des contenus, la structure étant clairement définie, bien visible et compréhensible, même pour des personnes daltoniennes.

Quant aux textes, il est préférable de les faire apparaître en gris ou noir sur fond blanc pour favoriser une lecture agréable et optimale. En revanche, il est peu conseillé d'écrire en blanc sur fond noir puisque ce procédé est uniquement adapté à des textes et menus courts car l'œil se fatigue très vite à cause du contraste des tons.

Il existe aussi un outil de test pour la couleur des textes et des fonds. Ce dernier, développé par Olivier de Brito, est disponible sur le web à l'adresse suivante : <http://pourpre.com/outils/chromafiltre.php>.

2.4.20. Mise à jour et renvois

Pour que le site soit performant, crédible et donc consulté, il doit être régulièrement mis à jour. Un internaute aura plus confiance en un site souvent actualisé qu'en un site très statique. De plus, une mise à jour régulière montre que l'institution est dynamique et donne une image positive à son public et à ses visiteurs occasionnels.

Quant au contenu, il est nécessaire de donner un maximum d'informations sur l'institution, ses activités, ses services ou autre. Mais pour des informations très spécialisées ou ne provenant pas directement de la bibliothèque, il est judicieux de faire des renvois vers des sites externes plus compétents dans le domaine.

2.4.21. Promotion et accès au site

Après la réalisation technique du site et sa mise en production, il est indispensable de le promouvoir et d'en faciliter l'accès. Pour ce faire, il faut instaurer des chemins d'accès à travers des liens correctement placés (sur des sites partenaires ou autres institutions culturelles proches). Il faut également, comme mentionné dans le chapitre précédent, optimiser le référencement des pages par les moteurs de recherche.

La promotion du site passe aussi par la publicité (affiches et papillons disponibles dans les locaux de l'institution), l'instauration de newsletter pour les lecteurs réguliers, éventuellement aussi par des flux RSS ainsi qu'une présence sur les réseaux sociaux.

3. Évaluation de sites web d'autres bibliothèques

Afin de créer un concept de site le plus réaliste possible, j'ai étudié les sites web d'un certain nombre de bibliothèques publiques et universitaires à l'aide des principes théoriques cités plus haut.

Deux analyses, selon des perspectives différentes, ont été effectuées.

D'une part, après avoir lu un certain nombre d'ouvrages sur les notions d'utilisabilité, d'ergonomie et d'accessibilité, j'ai créé une grille d'analyse très orientée sur ces grands principes. J'ai ensuite analysé quelques sites web de bibliothèques publiques et universitaires suisses et étrangères selon cette grille.

D'autre part, un groupe d'étudiants de première année de Bachelor en Information-Documentaire a aussi étudié des sites web de bibliothèques publiques suisses et étrangères. Mais ce groupe a élaboré une grille d'analyse, plus neutre, en prenant le point de vue d'un internaute-type, sans connaissance particulière dans le domaine de l'ergonomie du web ou de l'accessibilité.

Les deux études ayant été menées en parallèle mais sans concertation, certains critères se recoupent mais sous des appellations différentes. Les sites étudiés ne sont pas non plus tous les mêmes.

3.1. Évaluation orientée ergonomie, utilisabilité et accessibilité

Afin d'avoir un aperçu plus concret des pratiques des bibliothèques publiques en Europe et dans le monde en matière de site web, j'ai analysé les sites web des bibliothèques suivantes :

En Suisse :

- Kantonsbibliothek Baselland (Liestal)
- Pestalozzi Bibliothek (Zürich)
- Zentralbibliothek (Zürich)
- Kornhausbibliotheken (Berne)

En Allemagne :

- Öffentliche Bücherhallen (Hambourg)

Aux Pays-Bas :

- Amsterdam Public Library (OBAL)

En Finlande :

- Helsinki city-library

Et aux Etats-Unis :

- New York Public Library

Pour ces analyses, comme expliqué précédemment, je me suis concentré sur les principes d'ergonomie, d'accessibilité et d'utilisabilité. J'ai aussi analysé la lisibilité des contenus et le(s) système(s) de navigation à travers le site. Pour ce faire, j'ai utilisé la grille ci-dessous.

Tableau 1
Grille d'analyse orientée utilisabilité et ergonomie

Page d'accueil
Identité et but
L'identité de l'institution est-elle clairement visible ?

Y a-t-il un slogan pour l'institution, qui explique brièvement son but principal et attire le visiteur ?
Le but du site est-il facilement compréhensible ?
Lisibilité et visibilité
Les textes introductifs sont-ils courts et explicites ?
Est-il nécessaire de scroller (utiliser l'ascenseur vertical ou horizontal du navigateur) pour avoir une idée générale du contenu de la page ?
La page d'accueil donne-t-elle une vision globale du contenu général du site (cette page devrait être la porte d'entrée au site) ?
Les éléments recherches et contact apparaissent-ils sur la page et sont-ils visibles (ne sont-ils pas cachés en bas de page ou en tout petit dans un coin) ?
Site dans sa globalité et pages de contenu
Design et graphisme
Le design est-il accueillant et attractif (sans forcément être très complexe) ?
Le site représente-t-il l'institution de manière positive, donne-t-il envie d'aller visiter la bibliothèque ?
Le contenu des pages (de manière générale) et les rubriques sont-ils clairs et évidents (les titres et menus sont-ils explicites) ?
L'interface graphique est-elle claire ? Aide-t-elle l'utilisateur à comprendre le fonctionnement et le contenu du site ?
Accessibilité et lisibilité
Le site respecte-il les standards d'accessibilités ? :
<ul style="list-style-type: none"> • N'y a-t-il pas trop d'animation ?
<ul style="list-style-type: none"> • Si c'est le cas, est-il possible de les bloquer ou du moins de couper le son ?

<ul style="list-style-type: none"> • N'y a-t-il pas d'effet de couleurs trop vives ou clignotantes ?
<ul style="list-style-type: none"> • Les images possèdent-elles toutes un texte de remplacement (pour les lecteurs d'écran utilisés par les personnes non-voyantes) ?
<ul style="list-style-type: none"> • Est-il possible d'adapter la taille des caractères ?
<ul style="list-style-type: none"> • Est-il possible de modifier la résolution de l'écran sans que cela pèjore la lecture du contenu ?
<ul style="list-style-type: none"> • Le site est-il accessible par un grand nombre de navigateurs différents (même si la présentation change) ?
<ul style="list-style-type: none"> • Est-il possible de naviguer à l'intérieur du site sans l'aide de la souris (uniquement grâce au clavier) ?
<ul style="list-style-type: none"> • Tous les éléments sont-ils visibles N'y a-t-il pas d'apparition de contenus supplémentaires au survol (roll-over) de la souris ?
<p>La lecture du site est-elle facilitée par un usage minimum, voire inexistant, d'animations, de couleurs ou d'images de fond ?</p>
<p>Conventions</p>
<p>Le site respecte-t-il les conventions de localisation ? :</p>
<ul style="list-style-type: none"> • La barre de menu se trouve-t-elle en haut ou dans le haut de la colonne de gauche ?
<ul style="list-style-type: none"> • Le logo et l'éventuel slogan du site se trouvent-ils en haut à gauche ?
<ul style="list-style-type: none"> • Les mentions légales se trouvent-elles en pied de page ?
<p>Le site respecte-t-il les conventions de vocabulaire ? :</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Les fonctions de bases d'un site web (recherche, menu, plan du site,...) sont-elles désignées par des termes semblables à une majorité d'autres sites web ?

Navigation
Est-il possible d'accéder aux rubriques : « recherche », « contact » et « recherche dans le catalogue » (OPAC) depuis toutes les pages ?
Existe-t-il un lien clair et persistant sur toutes les pages vers la page d'accueil (via le logo de l'institution cliquable ou le symbole « maison » ?
Les indications de menu et de navigation sont-elles toujours clairement visibles ?
Existe-t-il un système de navigation identique et persistant sur toutes les pages (système par onglets, barre de navigation ou breadcrumbs) ?
<ul style="list-style-type: none"> Le système choisi est-il utilisé de manière logique et judicieuse (n'y a-t-il pas d'erreur graphique ou logique) ?
<ul style="list-style-type: none"> Les éléments de navigation affichés ne sont-ils pas trop nombreux et ont-ils une réelle utilité pour la navigation depuis la page en question à l'intérieur du site ?
<ul style="list-style-type: none"> La barre de navigation est-elle bien mise en évidence sur toutes les pages ?
Toutes les pages sont-elles identiques du point de vue graphique, l'utilisateur comprend-il facilement s'il reste sur le même site ou s'il le quitte ?
Les différents éléments de base récurrents sont-ils toujours placés de manière identique sur toutes les pages (localisation et représentation) ?
Sur chaque page est-il possible de savoir ? :
<ul style="list-style-type: none"> Quel site est-ce, quelle institution est-ce (logo, nom) ?
<ul style="list-style-type: none"> Quelle page est-ce (titre, nom de la page) ?
<ul style="list-style-type: none"> Quelles sont les principales sections (rubriques) du site ?
<ul style="list-style-type: none"> Quelles sont les possibilités de navigation au niveau de la page dans laquelle je suis ?

<ul style="list-style-type: none"> • Où suis-je dans le site (structure du site, indicateur ou barre de navigation) ?
<ul style="list-style-type: none"> • Comment puis-je effectuer une recherche ?
Structure
Le contenu des pages est-il structuré de manière similaire aux autres pages et claire ? :
<ul style="list-style-type: none"> • La hiérarchie des différents contenus est-elle logique (titre, sous-titre,..) ?
<ul style="list-style-type: none"> • Les liens entre les rubriques et les différents contenus sont-ils visuellement clairs ?
<ul style="list-style-type: none"> • Les textes et divers liens sont-ils explicites ?
<ul style="list-style-type: none"> • Les textes sont-ils concis, clairs et complets, mais pas trop longs ?
<ul style="list-style-type: none"> • Les divers éléments cliquables sont-ils facilement identifiables ?
<ul style="list-style-type: none"> • Les éléments (ou mots) cliquables sont-ils logiques par rapport au contenu ou à l'action voulue ?
Accès au contenu
Les menus et liens décrivent-ils de manière concise et sans ambiguïté le contenu vers lequel ils dirigent (autre page, site externe, document au format MS Word, PDF ou Open Office) ?
N'y a-t-il pas de trop longues introductions avant l'accès au contenu des pages, l'information peut-elle être accessible via un lien direct et rapide ?
Aide à l'utilisateur
Si elle existe, la rubrique d'aide est-elle explicative ?
Le site assiste-il de près l'utilisateur : lors d'erreur, propose-t-il des pages aux titres ou thèmes très similaires ou comporte-t-il un champ de recherche dynamique (suggestion de termes de recherche) ?
N'y a-t-il pas de symboles, de mots ou de codes qui induisent en erreur ou qui ne sont pas explicites ?

Arborescence des pages et architecture

Les regroupements sont-ils logiques par rapport au contenu des pages ?

La structure générale reflète-t-elle bien les contenus principaux (grandes catégories) ?

Les menus sont-ils efficaces et aident-ils les utilisateurs à naviguer et à trouver l'information ?

Originalité et autres éléments intéressants

Ce site fait-il preuve d'originalité ?

Y a-t-il des idées (ou éléments) particulièrement intéressant(e)s à reprendre pour d'autres sites web similaires ?

3.2. Évaluation globale selon la perspective de l'utilisateur

Un groupe d'étudiants de première année en Information-Documentaire, constitué de Katia Moix, Simone Schwärzler, Barbara Leuenberger et Thomas Von Allmen, a étudié des sites web de bibliothèques publiques en Suisse et à l'étranger.

Le but était de réaliser un classement des meilleurs sites, de manière relativement neutre, en prenant le point de vue d'un utilisateur-type.

Ce travail a permis ensuite de déterminer d'autres aspects à améliorer ou à ajouter pour le développement du nouveau concept de site des Kornhausbibliotheken.

Le groupe a étudié les sites des bibliothèques suivantes :

En Suisse :

- Bibliotheken beider Appenzell
- Stadtbibliothek (Basel)
- La bibliothèque de la ville de Bienne
- La bibliothèque de la ville de Fribourg
- Les bibliothèques municipales de la Ville de Genève
- Könizer Bibliotheken
- Les Kornhausbibliotheken (Berne)
- Bibliotheksverband Region Luzern
- Bibliotheken Schaffhausen
- Winterthurer Bibliotheken
- La bibliothèque publique d'Yverdon-les-Bains
- Pestalozzi Bibliothek (Zürich)

En Allemagne :

- Öffentliche Bücherhallen (Hamburg)

En France :

- La bibliothèque municipale de Lille
- La bibliothèque municipale de Lyon
- Les bibliothèques de Paris

Ces sites ont été évalués selon les points suivants : l'attractivité de leur page d'accueil, la rapidité d'accès au site et aux contenus, la facilité de navigation, les fonctions multimédia, la pertinence du contenu informationnel, la structure du site, l'actualité du contenu, l'accessibilité des contenus (vocabulaire et compréhension), la conformité avec les standards du Web, les fonctions de type Web 2.0 et les éventuelles fonctions spécifiques. La grille complète est présentée à l'annexe 3 du présent dossier.

Les sites analysés ont ensuite été classés dans l'ordre croissant des meilleures pratiques dans le tableau ci-dessous.

Tableau 2
Classement des meilleurs sites web de bibliothèques publiques

Rang	Lieu	Nom de l'institution	Adresse URL
1	Lille	Bibliothèque municipale	http://www.bm-lille.fr/
2	Bâle	Stadtbibliothek	http://www.stadtbibliothekbasel.ch/
3	Bienne	Stadtbibliothek	http://www.bibliobiel.ch/de/
4	Hambourg	Bücherhallen	http://www.buecherhallen.de/
5	La Chaux-de-Fonds	Bibliothèque de la Ville	http://cdf-bibliotheques.ne.ch/
6	Schaffhouse	Bibliotheken Schaffhausen	http://www.bibliotheken-schaffhausen.ch/
7	Genève	Bibliothèques municipales	http://www.ville-ge.ch/bm/fr/bibliotheque/index.php
8	Lucerne	Bibliotheksverband	http://www.bvl.ch/

9	Winterthur	Winterthurer Bibliotheken	http://bibliotheken.winterthur.ch/home/?no_cache=1
10	Lyon	Bibliothèque municipale	http://www.bm-lyon.fr/
11	Zürich	Pestalozzi Bibliothek	http://www.pbz.ch/index.htm
12	Köniz	Könizer Bibliotheken	http://www.koenizerbibliotheken.ch/
13	Berne	Kornhausbibliotheken	http://www.kornhausbibliotheken.ch/
14	Paris	Bibliothèques de Paris	http://www.paris.fr/loisirs/portal.lut?page_id=145
15	Yverdon-les-Bains	Bibliothèque publique	http://www.yverdon-les-bains.ch/se-faire-plaisir/bibliotheque-publique/
16	Appenzell	Bibliotheken beider Appenzell	http://www.biblioapp.ch/typo/
17	Fribourg	Bibliothèque de la Ville	http://www.ville-fribourg.ch/vfr/fr/pub/officielle/service_culturel/bibliotheque.cfm

Source : Leuenberger Barbara, Moix Katia, Schwärzler Simone et Von Allmen Thomas. *Produit documentaire : Bench-Marking den besten öffentliche Bibliothek Webseiten*. Carouge : Haute-Ecole de Gestion, 2011.

Les quatre premiers de la liste peuvent être consultés à titre d'exemple. Il faut néanmoins mettre ces évaluations en relation avec les moyens financiers de chaque institution pour dresser une critique plus réaliste, bien qu'il soit également possible de créer un site bien conçu mais simple avec peu de moyens.

Il est intéressant de constater que les Kornhausbibliotheken, même si elles ont grandement besoin d'une refonte de leur site, ne se trouvent pas en queue de classement. Cela montre que le contenu de leur site est pertinent, mais qu'il est malheureusement très mal structuré.

Ce travail m'a permis ensuite de compléter la liste des meilleures pratiques (« Best-practice ») ainsi que de déterminer d'autres aspects à améliorer ou à ajouter pour le développement du nouveau concept de site des Kornhausbibliotheken.

3.3. Best-practice

Après avoir étudié ces différents sites, j'ai élaboré une liste des meilleures pratiques (« Best-practice ») pour la création du site web d'une bibliothèque publique comme les Kornhausbibliotheken. Ces pratiques sont structurées de la même manière que la grille d'évaluation : en premier lieu, les méthodes pour la réalisation une page d'accueil efficace, puis des moyens pour élaborer et structurer l'ensemble du site de manière optimale.

3.3.1. Page d'accueil

Identité et but

L'identité de l'institution et le but du site doivent être clairement identifiables sur la page d'accueil. Une bonne solution est un texte introductif court (un à deux paragraphes) qui présente brièvement l'institution, son public et ses buts. Un slogan peut également attirer l'attention du visiteur de passage sur le site, mais il ne suffit pas toujours.

Lisibilité et visibilité

Les textes sont rédigés dans un vocabulaire courant et ne dépassent pas deux à trois paragraphes.

Le contenu principal de la page est visible sur un seul écran. Il n'est pas nécessaire de scroller verticalement (utiliser l'ascenseur du navigateur) pour comprendre le but du site. Si le contenu de la page d'accueil ne rentre pas sur un seul écran, le pli (zone frontière entre les deux écrans) incite le visiteur à utiliser l'ascenseur de son navigateur vers le bas pour aller lire le contenu manquant.

Le visiteur devrait pouvoir avoir un aperçu global du contenu du site, grâce aux textes introductifs et également grâce aux menus principaux. En effet, la page d'accueil étant la vitrine et la porte d'entrée au site, elle doit inciter le visiteur à entrer et visiter les diverses rubriques du site.

Enfin, les liens, pour effectuer une recherche dans le contenu du site et vers la page de contact, apparaissent sur la page d'accueil et sont bien mis en valeur.

3.3.2. Site dans sa globalité et pages de contenu

Design et graphisme

Le design général du site est accueillant et attractif. Il donne une image positive et dynamique de l'institution

Un design basé sur des formes arrondies sera accueillant et plus dans la tendance actuelle qu'un design fondé sur des tableaux et des cadres qui donnent une image très sérieuse et vieillotte de l'institution.

En effet, le design basé principalement sur des formes très anguleuses (cadres et tableaux) est plutôt une pratique datant de la fin des années 1990.

L'interface graphique est visuellement explicite. Même s'il ne comprend pas la langue, l'internaute devrait être capable de comprendre visuellement la structure et le fonctionnement général du site.

Accessibilité et lisibilité

Le site ne comporte pas ou très peu d'animations (clip vidéo, animation graphique type « flash » pour l'introduction d'un contenu). S'il y en a, il est possible de les passer sans perdre de contenu informationnel. De même s'il y a une bande son, il est possible de l'arrêter ou de baisser le volume. En effet les animations doivent rester un plus qui agrmente le contenu principal de la page, mais ce ne doit pas être le seul contenu.

Les images ou couleurs de fond ne péjorent pas la lecture des informations principales. S'il y a des images en arrière plan, les contrastes sont suffisamment marqués pour bien distinguer le premier de l'arrière plan et pour une lecture sans effort.

Toutes les images et logos possèdent un texte de remplacement. Ce procédé permet aux visiteurs ayant des difficultés visuelles de naviguer à l'intérieur du site et d'en comprendre son contenu grâce à un lecteur d'écran ou à un traducteur en braille.

La taille des caractères et le contraste peuvent être réglés via l'interface utilisateur du site et pas sur le navigateur. En effet, il est seulement possible de contrôler la résolution de l'écran et le zoom depuis le navigateur et pas les contrastes. Ces réglages depuis l'interface du site permettent une lecture plus agréable aux personnes ayant de petites difficultés de vision.

Conventions de localisation

Les différents éléments de base du site (récurrents et indispensables à tous les sites web) sont placés de manière standard.

La barre des menus principaux se trouve en haut de la page ou dans le haut de la colonne de gauche. Le logo et l'éventuel slogan du site se trouvent en haut à gauche.

Le logo de l'institution fait office de lien vers la page d'accueil. Si ce n'est pas le cas, un lien nommé « home » ou un symbole « maison », placé également en haut à gauche de l'écran, joue ce rôle.

Les mentions légales, qui sont l'(es)auteur(s), l'(es) outil(s) utilisé(s) pour la création du site et droits d'utilisation du contenu, se trouvent en pied de page, tout comme la date de la dernière mise à jour de la page. Il est important de faire figurer cette date sur toutes les pages, car c'est un gage de fiabilité. Elle montre que le site est régulièrement mis à jour et donc qu'il possède un contenu actuel et digne de confiance.

Conventions de vocabulaire et terminologie

Les fonctions de bases d'un site web, comme la recherche, les menus ou le plan du site, sont désignées par des termes standards, régulièrement utilisés sur une majorité de sites web. Trop d'originalité pour désigner les éléments de base fera fuir une majorité de visiteurs plutôt que de les attirer.

En effet, s'il faut réfléchir pour comprendre comment trouver un contenu, la majorité des utilisateurs préférera aller consulter d'autres sites similaires (et donc concurrents) que de passer beaucoup de temps à essayer de comprendre la logique du site en question.

Navigation

Il est possible d'accéder aux pages « recherche » (dans le contenu du site), « contact » et « catalogue » (de la bibliothèque, OPAC) depuis n'importe quelle page. Ce sont des éléments de base pour un site de bibliothèques et ceux-ci doivent être visibles et accessibles par un maximum d'utilisateurs, même s'ils n'ont pas passé par la page d'accueil pour accéder au site.

Il existe un ou plusieurs systèmes de navigation identiques et se retrouvant sur toutes les pages (système par onglets, barre de navigation ou breadcrumbs). Il est ainsi possible de savoir dans quel menu l'on se trouve et quelles sont les possibilités de navigation locale (dans le menu en question) et globale (à travers l'entier du site) depuis la page en question.

Il est efficace d'utiliser plusieurs systèmes de navigation complémentaires mais bien distincts, comme par exemple : une barre principale de navigation indiquant le menu consulté, puis un système de breadcrumbs montrant le chemin parcouru à travers le site pour aboutir à la page consultée. Il peut y avoir également un système de navigation par tags, pour une navigation plus thématique.

En revanche, pour une navigation pertinente et efficace, il faut que les indications affichées ne soient pas trop nombreuses, afin de ne pas surcharger l'écran ni de dérouter l'utilisateur.

Il est indispensable que ces éléments soient logiques et ne se contredisent pas entre eux. Il faut trouver un bon compromis entre des indications complètes et pertinentes, tout en gardant une certaine sobriété.

Le ou les systèmes de navigation doivent être bien mis en évidence sur toutes les pages. Ils doivent être bien lisibles, sans prendre trop de place sur la page, afin de ne pas faire de l'ombre au contenu principal.

Toutes les pages sont identiques du point de vue du design et de la structure. Par ce biais, l'utilisateur comprend facilement s'il reste sur le même site ou s'il le quitte.

Structure

Toutes les pages sont structurées de manière similaire. La hiérarchie des différents contenus est bien mise en évidence. Les liens logiques entre les rubriques et les divers contenus sont visuellement explicites.

Les textes sont complets, sans être trop longs. Ils sont répartis sur plusieurs pages s'ils dépassent trois ou quatre paragraphes. Laisser des espaces assez grands entre les paragraphes permet d'optimiser leur lisibilité.

Les divers éléments cliquables (boutons et liens) sont clairement identifiables et bien mis en valeur. Les liens sous forme de texte apparaissent en couleur et soulignés. Ils changent d'aspect lorsqu'ils ont été consultés. Les images et boutons cliquables peuvent être identifiés par un changement du curseur sous forme de main, mais également selon le même principe que les liens sous forme de texte.

Ces liens et éléments cliquables doivent être judicieusement choisis afin qu'ils aient une relation logique avec le contenu vers lequel ils dirigent ou l'action qu'ils provoquent.

Accès au contenu

Les menus et liens décrivent de manière concise et sans ambiguïté le contenu vers lequel ils dirigent. Celui-ci est spécifié dans le nom du lien lorsque ce dernier dirige vers un site externe ou un document, comme par exemple en format MS Word, PDF ou Open Office.

En principe, l'accès se fait directement vers le contenu principal des pages, sous forme de texte. Il n'y a pas d'introduction sous forme d'animation ou de vidéo.

Le site est disponible en plusieurs langues. Pour le cas d'une bibliothèque publique suisse, l'idéal serait une traduction dans trois langues nationales (allemand, français et italien) ainsi qu'en anglais (pour les étrangers résidant dans la région).

Aide à l'utilisateur

Il existe une rubrique d'aide explicative. Une aide sous forme de FAQ (questions générales fréquemment posées) permet de répondre de manière pertinente et ciblée à une large majorité d'utilisateurs.

Un système de bibliothécaire virtuel permet également de répondre à toutes sortes de questions et d'aiguiller les visiteurs perdus. Il s'agit d'un système qui, grâce à un formulaire, répond automatiquement et instantanément à une question posée par un utilisateur. Ce dernier compare les mots principaux de la question (excepté les mots de liaison et les déterminants) avec sa base de données. Ce principe va lui permettre de donner une réponse complète à l'utilisateur ou de le rediriger vers une page appropriée.

Il faut préciser que ce système nécessite du personnel et un temps de développement assez important pour les institutions n'en possédant pas.

Pour le cas de recherches dans le contenu du site, le site doit proposer, soit des pages aux titres ou thèmes très similaires, lorsque les termes recherchés sont introuvables, soit des suggestions lors de la saisie des termes de recherche.

Arborescence des pages et architecture

Pour une utilisation efficace et pertinente du site, la structure et l'arborescence doivent être bien choisies. Les regroupements thématiques (menus principaux) doivent être logiques, par rapport au contenu des pages.

4. Critiques du site actuel de la Kornhausbibliotheken

Afin de situer le site des Kornhausbibliotheken par rapport à celui d'autres bibliothèques, je l'ai analysé selon les mêmes critères que les sites précédents. Ceci m'a permis de cibler les problèmes et ainsi de trouver des solutions plus pertinentes et réalistes.

J'ai utilisé cette grille d'analyse pour établir une critique du site web actuel. Celle-ci se divise en plusieurs grandes catégories. Les éléments mentionnés dans les chapitres suivants sont généraux et présents sur une majorité de pages. Ils ne concernent pas une page spécifique (excepté la page d'accueil).

4.1. Éléments à enlever

Il y a peu d'éléments à enlever. Le site actuel étant très sobre, il n'est pas nécessaire de supprimer du contenu.

Néanmoins, la rubrique nommée « Netzwerk », qui donne des informations générales sur l'institution (réseau) et sur ses fonds documentaires, pourra être supprimée. Son nom n'est pas très adapté et son contenu a peu de raisons de se trouver dans une rubrique à part. Son contenu pourrait être conservé et facilement ajouté à la page de présentation (nommée « Über uns »).

4.2. Éléments à améliorer

En premier lieu, la structure et l'arborescence générale doivent être réorganisées par la création de nouveaux menus.

S'il y a une chose à changer complètement, c'est le design général du site. En effet, ce dernier donne pour l'instant une image un peu dépassée de l'institution. Il est presque trop sobre. Pour une image plus positive et dynamique, une refonte de ce design est nécessaire. Il est néanmoins indispensable de conserver les éléments de base qui font l'image de l'institution, comme son logo.

Il faudrait également optimiser la gestion de l'espace pour les contenus sur les pages. Actuellement, il y a des grandes zones vides ou avec très peu de contenu. Ce contenu pourrait, soit être réparti sur moins de pages, soit être complété, sans que cela pèjore l'accès et la lisibilité des informations.

D'autre part, le système de navigation actuel est très basique et n'aide pas efficacement l'utilisateur. De plus, il n'est pas bien mis en valeur, particulièrement à cause de la petite taille des caractères et d'un contraste qui rend la lecture des menus peu aisée.

Il serait nécessaire de créer un système de navigation persistant et performant sur toutes les pages. Ce dernier pourrait prendre la forme d'une barre pour les menus principaux en haut de page, complété par une zone dans la première colonne sur la gauche pour les menus secondaires. Ce système pourrait être judicieusement complété par une indication du chemin parcouru à travers le site grâce à un système de breadcrumbs.

4.3. Éléments à ajouter

Il y aurait plusieurs points à ajouter pour améliorer l'attractivité du site, son ergonomie et l'accès à ses contenus.

Tout d'abord, un accès au plan du site pourrait être créé. Un tel plan pourrait aider certains utilisateurs à mieux comprendre la structure et l'arborescence du site. Malheureusement, sur le site actuel, il y a un lien vers un plan de site, mais il aboutit à une page vide.

Une rubrique d'aide sous forme de FAQ (questions fréquemment posées) serait pertinente. Cela permettrait de fournir une aide ciblée et utile à une majorité de visiteurs en difficulté.

Sur toutes les pages, il serait judicieux de trouver, en haut, des liens vers les pages contact, recherche, plan du site et changement de langue, puis en bas, un lien vers les mentions légales, ainsi que la date de la dernière mise à jour du contenu.

Pour favoriser l'accès à des personnes ayant des difficultés visuelles, tout en gardant une interface agréable pour les autres, un outil de réglage de la taille des caractères et des contrastes serait utile. Par ce biais, seules les personnes concernées pourraient adapter le site à leurs besoins.

Une présentation de l'institution et ses buts serait un élément important à insérer sur la page d'accueil. Il faudrait que ce texte soit clair, court et, de préférence, écrit dans un style accrocheur afin que le visiteur ait envie de continuer la visite du site.

Les Kornhausbibliotheken ont pris l'initiative de proposer une offre en matière de livres électroniques. Ce service innovant, même s'il est encore en phase de test, pourrait être mis en valeur sur le site par la création d'une nouvelle rubrique qui décrirait l'offre en matière de livres électroniques (« E-Books ») et son fonctionnement au sein des Kornhausbibliotheken.

L'institution a aussi pris le parti de développer certains services de type web 2.0, en créant un blog et une page Facebook, ce qui est intéressant pour attirer un public plus jeune. Ces services devraient être mieux mis en valeur par la création de liens vers la page Facebook et le blog depuis les pages du site web officiel. Il pourrait être également utile de créer des flux RSS pour annoncer régulièrement les actualités et événements aux lecteurs abonnés.

Berne, par sa position de ville fédérale et capitale politique de la Suisse a une population très cosmopolite. En effet, une majorité de personnes parle l'allemand mais d'autres langues sont aussi bien présentes. Par conséquent, un site disponible en plusieurs langues apporterait un réel avantage et un plus grand impact sur le public-cible des Kornhausbibliotheken. Ce site devrait être au minimum disponible dans trois langues nationales suisses (allemand, français et italien). Il pourrait également être accessible en anglais pour toucher un public plus international.

Une amélioration pourrait être encore apportée au site en insérant un système de navigation (en complément des deux autres cités plus haut) par tags. Ce dernier permettrait une navigation plus thématique pour les personnes qui le désirent.

C'est un élément qui peut apporter une touche plus actuelle et « jeune » au site. En effet, le système de tags est de plus en plus introduit sur les sites de partages d'images ou de vidéo touchant un public plus jeune.

5. Nouveau concept de site

J'ai réalisé la majorité du concept de site sous forme de mockups. J'en ai inséré quelques uns comme exemple de présentation pour certains types de page. Ce projet a nécessité la création de davantage de mockups, qui composent le site à proprement parler et sont présentés en annexe.

5.1. Que sont des mockups ou maquettes de pages ?

Pour ce chapitre, je me suis basé sur les principes de Peter Morville⁴ pour définir les mockups. Ces derniers sont, dans le cadre d'un concept de site web, des maquettes de page. Ce sont des diagrammes conceptuels assez détaillés et relativement grossiers quant au design, mais précis quant aux éléments de navigation.

Ils comportent les différentes zones de contenus, comme les outils de navigation, le contenu principal, le pied de page, le logo, l'entête ainsi que les divers menus (pour la navigation globale à travers le site et la navigation locale à l'intérieur du chapitre concerné). En revanche, le contenu présent sur les pages n'est pas complet. Il s'agit plutôt d'exemples pour un aperçu global de la mise en page. Le contenu définitif ne sera inséré que lors de la réalisation technique du site.

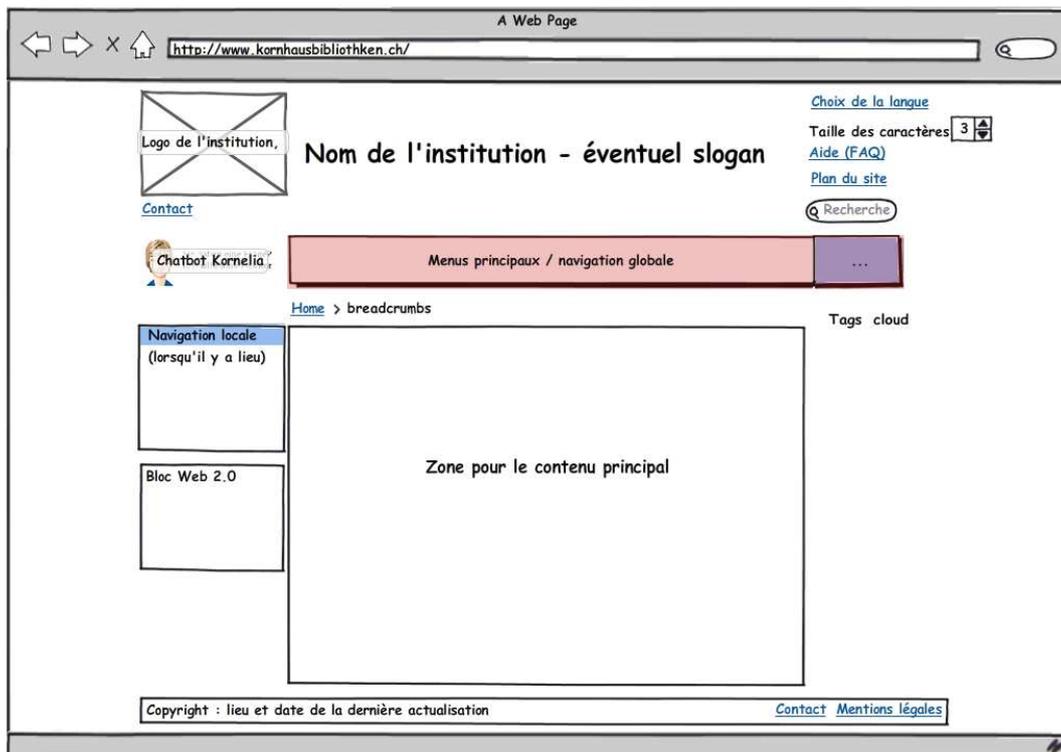
Par contre ces maquettes de pages sont reliées entre elles par des liens dynamiques, ceci afin de créer un aperçu de la navigation possible à travers les pages du site remanié. Malheureusement cette maquette dynamique n'est disponible, dans ce cas, que sur des machines ayant une licence du logiciel Balsamiq (pour la création de mockups).

⁴ MORVILLE, Peter. Chapitre 12 : Design et documentation. In : *Architecture De L'information Pour Le Web*. 3e éd [Paris]: O'Reilly, 2007

5.2. Organisation d'une page-type

L'image ci-dessous représente la maquette d'une page type. Il s'agit de positionner sur la page les principales zones de contenu ainsi que les liens généraux présents sur toutes les pages.

Figure 1
Mockup de la structure d'une page standard



Les menus principaux, présents dans la barre en dessous du logo (« Menus principaux / navigation globale »), permettent une navigation sur l'entier du site, peu importe la page sur laquelle on se trouve.

Quant aux menus locaux (« Navigation locale »), situés dans la colonne de gauche, ils permettent une navigation uniquement à travers les sous-catégories de la rubrique affichée. Ce chapitre est indiqué sur la barre des menus principaux par une mise en couleur de celui qui est consulté. Lorsqu'il n'y a pas de sous-rubriques, la zone de navigation locale n'apparaît pas.

En dessous des menus locaux se trouve une zone similaire pour les liens vers les pages « Web 2.0 ». Dans ce cas, il s'agit d'un lien vers la page Facebook et vers le blog des Kornhausbibliotheken. Pour les menus « Events » et « Aktuell », il y aura également une possibilité de s'abonner à un flux RSS dans cette zone.

Au-dessous de la barre de navigation, se trouve le système de breadcrumbs. Grâce à des liens actifs, il permet à l'internaute de revenir à la page précédemment consultée sans devoir utiliser le bouton précédent de son navigateur.

Le logo, situé en haut sur la gauche de l'écran, est un élément majeur pour l'identité du site et de l'institution. Il fait également office de lien vers la page d'accueil. Juste en-dessous de ce logo, se trouve le lien vers le formulaire de contact (avec les coordonnées complètes des différentes filiales).

Sur la droite de l'écran, se trouve les liens pour choisir la langue de l'interface, un lien vers une rubrique d'aide (sous forme de FAQ), un menu permettant de déterminer la taille des caractères (particulièrement pour les personnes ayant des difficultés de lecture) ainsi qu'une rubrique de recherche dans le catalogue. Pour une recherche dans le contenu du site, le menu « chat bot » (ou bibliothécaire virtuel) peut tout à fait répondre à ce type de question.

Au même endroit se trouve encore le système de navigation par tags ou nuage de tags (« tag cloud »). Cet élément montre, d'une certaine manière, les intérêts des utilisateurs et quelles sont les rubriques les plus « attractives ».

Sur la gauche, à la même hauteur que la barre de navigation principale, se trouve encore un icône nommé chat bot Kornelia. C'est un(e) bibliothécaire virtuel(le). Cela donne la possibilité à l'utilisateur de poser une question à laquelle la machine va répondre à l'utilisateur en temps réel. Il faut préciser que ce système a été développé par des étudiantes de la HEG durant l'année 2008-2009 pour l'ancien site et sera conservé.

Au centre de la page se trouve la zone principale de contenu destinée à contenir du texte, mais aussi des images. La date de mise à jour ainsi que les liens vers les mentions légales et la page de contact sont dans le pied de page.

5.3. Choix des systèmes de navigation

Pour garantir un accès optimal à un large public, j'ai choisi la barre de menus statiques comme système de navigation principal. En effet, par ce biais, les menus sont toujours clairement visibles et lisibles. De plus, dans ce cas, des menus déroulants pourraient ne pas toujours être accessibles à des personnes ayant un handicap physique ou navigant grâce à un lecteur d'écran.

Un système de breadcrumbs permet d'indiquer en permanence à l'utilisateur le chemin qu'il a parcouru pour aboutir à la page qu'il consulte.

Et enfin, le système de nuage de tags (« tag cloud ») propose une navigation plus thématique à l'intérieur du site.

5.4. Plan du site et arborescence des pages

Les pages importantes, à savoir « contact », « plan du site », « aide » (sous forme de FAQ) et « changement de langue », doivent être accessibles depuis n'importe quelles pages du site.

Ensuite, il est nécessaire d'organiser le site en grands chapitres, comme cela a déjà été fait dans l'ancienne version, mais sous des appellations plus précises et compréhensibles pour un nombre le plus large possible de personnes. En effet, dans le contenu de l'ancien site une grande partie des chapitres importants étaient introuvables, car ils étaient cachés derrière des menus peu explicites.

5.5. Menus principaux actuels et à ajouter

Comme mentionné plus haut, l'arborescence des pages et la structure des menus posent des problèmes de navigation, certains termes n'étant pas très clairs. C'est pourquoi j'ai pris l'initiative de garder une majorité du contenu du site actuel, mais en le structurant différemment et en regroupant ses contenus sous des menus qui me paraissent plus adéquats.

Pour une vision plus concrète des choses, les menus principaux actuels sont :

- Un lien vers l'OPAC (catalogue)
- Un lien vers le « chat bot Kornelia »
- « Aktuell » présentant l'actualité (événements et projets du moment)
- « Über uns » décrivant l'institution de manière générale
- « Öffnungszeiten » présentant les informations pratiques comme les horaires d'ouverture
- « Ausleihe » concernant tous les aspects en liens avec le prêt
- « Presse » présentant les articles et communiqués de presse

- « Netzwerk » décrivant le réseau
- « Suchen » pour rechercher un terme dans le contenu du site

Et voici ceux que je propose pour la barre de navigation :

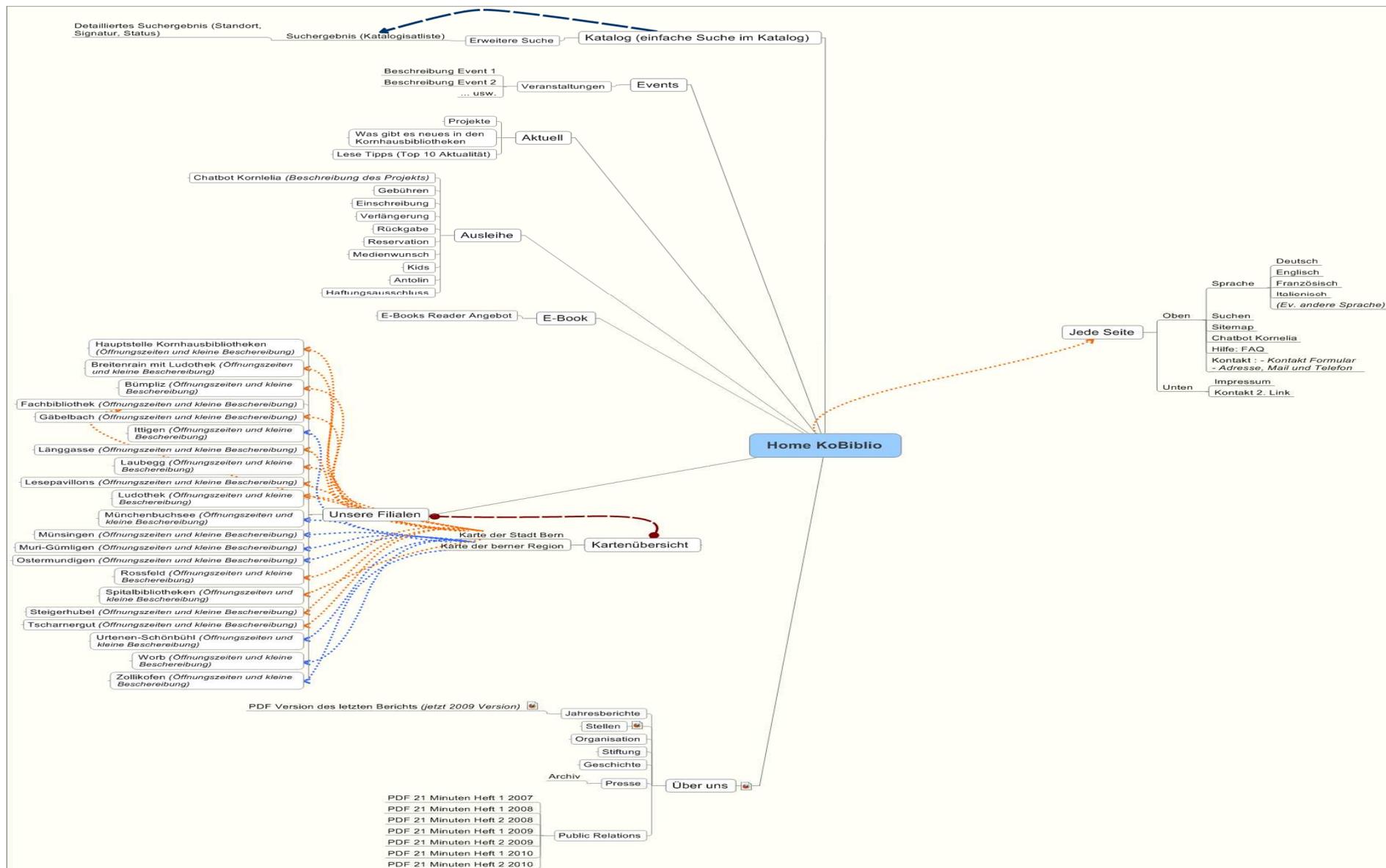
- Un lien vers l'OPAC, nommé plus explicitement « Katalog »
- « Events » présentant les événements sous forme d'agenda
- « Aktuell » décrivant les projets et expositions du moment, mais donnant également un bref retour sur les événements récents
- « Ausleihe » comportant tout ce qui concerne le prêt ainsi qu'un descriptif détaillé du système de bibliothécaire virtuel (chat bot Kornelia)
- « E-Books » présentant l'offre en matière de livres électroniques)
- « Unsere Filialen » décrivant les différentes bibliothèques du réseau
- « Über uns » présentant l'institution de manière générale.

Le logo en haut sur la gauche est un lien vers la page d'accueil. Juste en-dessous de celui-ci se trouve un lien vers la page de contact. Les liens pour changer la langue du site, régler la taille et le contraste des caractères, accéder à la rubrique d'aide et au plan du site, se situent sur la droite en haut d'écran, juste à côté d'une image d'une filiale des Kornhausbibliotheken.

Un champ pour la recherche à l'intérieur du catalogue (nommé « Katalogsuche ») se situe dans la même zone. Pour une recherche plus générale à l'intérieur du site, l'internaute utilisera le chat bot Kornelia qui est à même de répondre de la meilleure manière possible à ses questions.

Pour une vision plus globale et concrète du concept, on trouve le plan du site remanié à la page suivante.

Figure 2
Plan du site refondu (selon le nouveau concept)



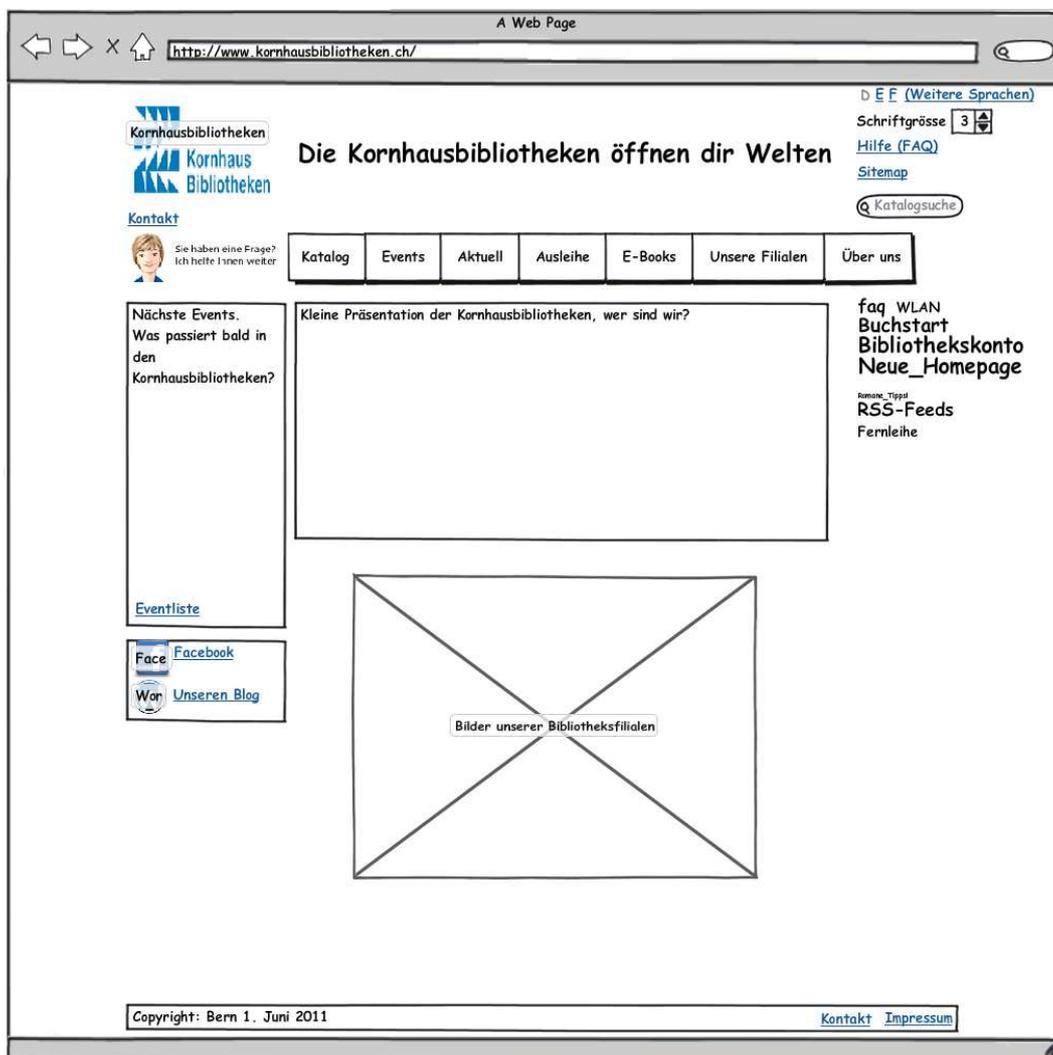
5.6. Présentation de la page d'accueil

Sur la page d'accueil, les menus locaux sont remplacés par un affichage résumé des divers événements à venir, avec un lien vers leur descriptif complet.

La zone principale de contenu sera une présentation brève et attractive de l'institution des Kornhausbibliotheken : qui elles sont, quels services elles proposent et à quel public elles s'adressent.

En dessous de cette zone, les photos des diverses filiales seront affichées de manière aléatoire, afin que le visiteur puisse savoir à quoi ressemblent les bibliothèques du réseau.

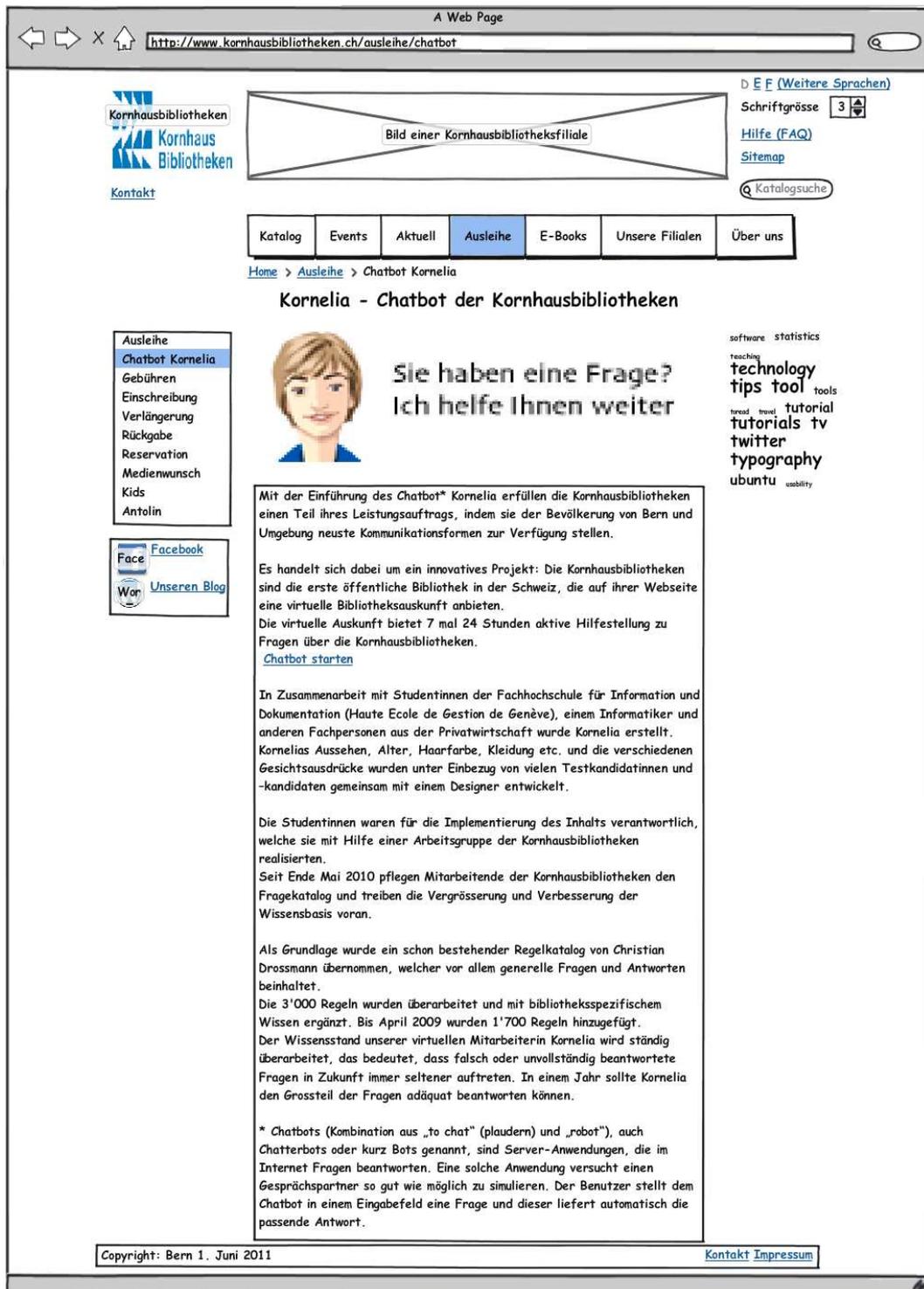
Figure 3
Mockup de la page d'accueil



5.7. Présentation d'un exemple de page de contenu

L'exemple ci-dessous d'une page de contenu est la description détaillée du système de bibliothécaire virtuel ou chat bot. Le contenu de la page est tiré du site existant.

Figure 4
Mockup d'un exemple de page de contenu



La zone en haut de page, située juste à côté du logo, sera remplacée par des photos des diverses bibliothèques du réseau. Le titre de la page se trouve au-dessus de la zone principale de contenu, juste après le système de breadcrumbs.

L'image du chat bot sur toute la largeur de la zone de contenu est une image cliquable qui sert de lien vers le formulaire pour poser la question à la bibliothécaire virtuelle. L'icône « Kornelia », situé à gauche de la barre de navigation principale sur toutes les pages, est aussi un lien vers ce formulaire.

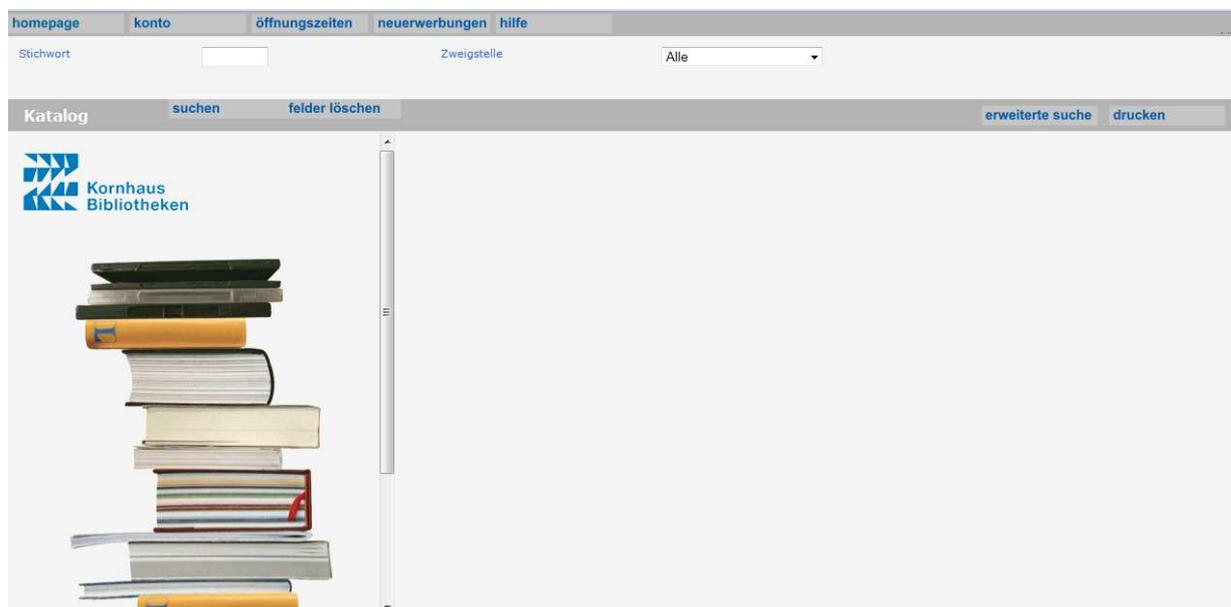
Comme nous pouvons le constater, grâce à la zone de navigation locale (située sur la gauche de l'écran), la page de présentation du chat bot est une sous-rubrique du chapitre concernant le prêt (« Ausleihe »).

6. Critiques de l'interface du catalogue (OPAC) actuel

L'interface actuelle du catalogue (OPAC) est très différente du site web au niveau du design. Ce sont visuellement deux éléments très distincts alors qu'ils sont liés.

D'autre part, cette interface n'est pas ergonomique car les boutons « recherche », « compte lecteur », et « nouvelles acquisitions » sont très petits par rapport à la taille de l'écran. De plus, ces boutons sont cachés tout en haut de la page.

Figure 5
Capture d'écran de la page d'accueil du catalogue actuel



Source : Kornhausbibliotheken. *Web-Opac* [en ligne].
<http://opac.kornhausbibliotheken.ch/wwwopac/index.asp> (consulté le 21 juin 2011)

La répartition des éléments sur l'écran est mal équilibrée. Le cadre réservé à l'affichage des résultats reste blanc avant une recherche. Cela fait une grande place perdue pour le masque de recherche (formulaire pour entrer les mots recherchés).

L'affichage des résultats de la recherche ainsi que les notices détaillées (avec lieux et statut des ouvrages) s'affichent actuellement dans deux zones d'un même écran, ce qui en réduit considérablement la lisibilité.

Figure 6
Capture d'écran d'un exemple d'affichage de résultats d'une recherche

The screenshot shows a library website interface. At the top, there are navigation links: [homepage](#), [konto](#), [öffnungszeiten](#), [neuerwerbungen](#), and [hilfe](#). Below this is a search bar with the text 'Stichwort frisch' and a dropdown menu for 'Zweigstelle' set to 'Alle'. There are also buttons for 'erweiterte suche' and 'drucken'.

The main content area is divided into two sections:

- Suchergebnis - Übersicht:** Shows 'Gefunden: 303' and 'Suchergebnis einschränken'. It includes a 'Sortierrichtung:' section with 'Aufsteigend' and 'Absteigend' options. A list of search results follows, each with a small icon and a brief description. The first result is 'Abels, Norbert: Theater ; die wichtigsten Schauspiele von der Antike bis heute / dargest. von Norbert Abels ; unter Mitarb. von Andrea C. Busch (Gerstenberg visuell. 50 Klassiker) - 2002'.
- Detailanzeige:** Shows the details for the book 'Frisch gepresst'. It includes a cover image, the title 'Frisch gepresst', and the following information:
 - Titelzusatz:** aus dem Notizbuch eines Spitzenkochs
 - Verfasserangaben:** Ivo Adam ; Co-Autor: Roman Tschappeler ; mit Bildern von Hans-Jörg Walter
 - 1. Verfasser:** Adam, Ivo
 - 2. Verfasser:** Tschappeler, Roman
 - Impressum:** Basel : Echtzeit, 2010
 - Umfang:** 157 S. : Ill. ; 22 cm
 - ISBN:** 978-3-905800-44-9
 - Sprache:** deutsch

Below the details is a 'Verwandte Themen' section with 'Schlagwörter: Kochbuch ; Anekdote ; Umgangsformen ; Lebensmittel'. At the bottom, there is a table showing library holdings:

Zweigstelle	Zone	Abteilung	Standort	Status	Rückgabe	Art
Muri-Gümligen			641.5	Verfügbar		Buch Sach. Erw.
Kornhaus	3. OG	Technik Garten Kochen	641.5 Kochbücher: Stars der Küche	Entliehen	19.07.2011	Buch Sach. Erw.
Laubegg			641.5	Verfügbar		Buch Sach. Erw.

Source : Kornhausbibliotheken. *Web-Opac* [en ligne].
<http://opac.kornhausbibliotheken.ch/wwwopac/index.asp> (consulté le 21 juin 2011)

7. Nouveau concept d'interface pour le catalogue (OPAC)

7.1. Précisions quant aux restrictions techniques

Il est à préciser en premier lieu que le nouveau concept proposé ci-après n'est pas réalisable de manière complète, dans les conditions techniques actuelles (utilisation de la version courante du logiciel Bibliotheca2000 de Bond). En effet, l'interface pour les utilisateurs du catalogue du logiciel Bibliotheca2000 est peu personnalisable et adaptable à un design de site particulier. Une autre répartition des éléments sur les pages (recherche, liste des résultats et détails d'une notice), tel que proposé dans le nouveau concept, n'est pour l'instant pas réalisable techniquement.

En revanche, il sera certainement possible de réaliser ce concept, grâce à l'outil « OPEN », à paraître en novembre 2011. Ce système, qui lie système de gestion de contenu et interface du catalogue (Web-OPAC), permettra d'intégrer le catalogue au site, de telle manière à ce qu'il ressemble à une page de contenu tout à fait standard.

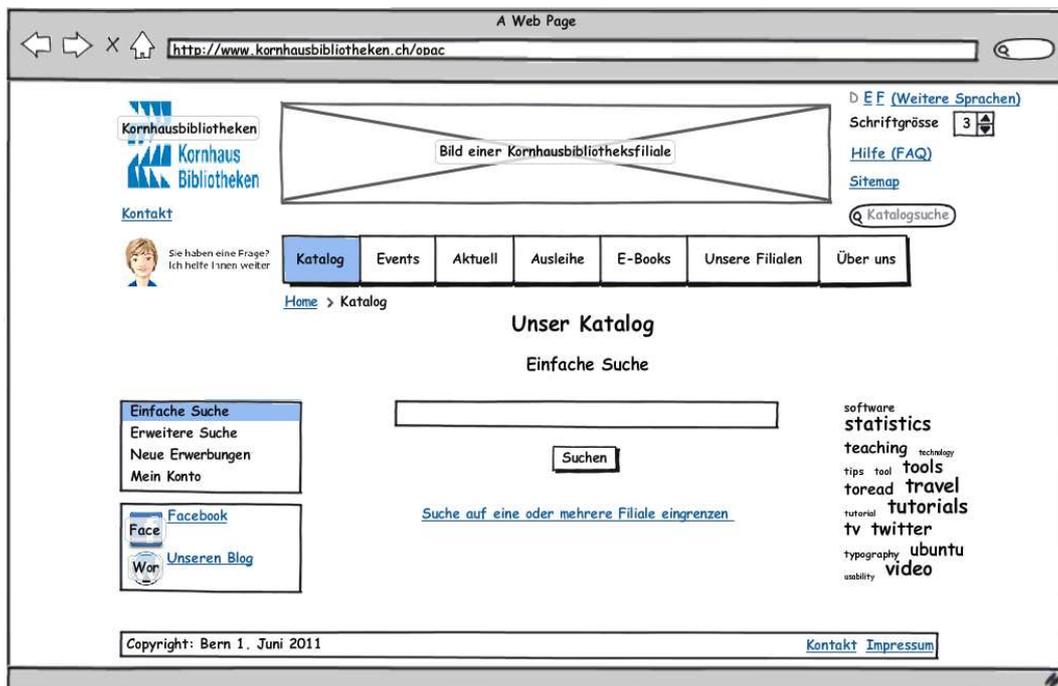
Cependant, si l'interface actuelle devait rester très semblable, il serait nécessaire d'améliorer la visibilité et la lisibilité des menus situés en haut de page par une meilleure gestion des contrastes, en mettant les caractères en gras et dans une taille plus grande.

La bibliothèque de la ville de Mannheim est un bon exemple d'utilisation du logiciel Bibliotheca2000 tout en mettant en valeur les menus. La page d'accueil du catalogue de cette bibliothèque est disponible à l'adresse suivante :

<http://katalog.mannheim.de/wopac/index.asp?DB=wopac>.

7.2. Présentation du nouveau concept

Figure 7
Mockup du masque de recherche simple selon le nouveau concept

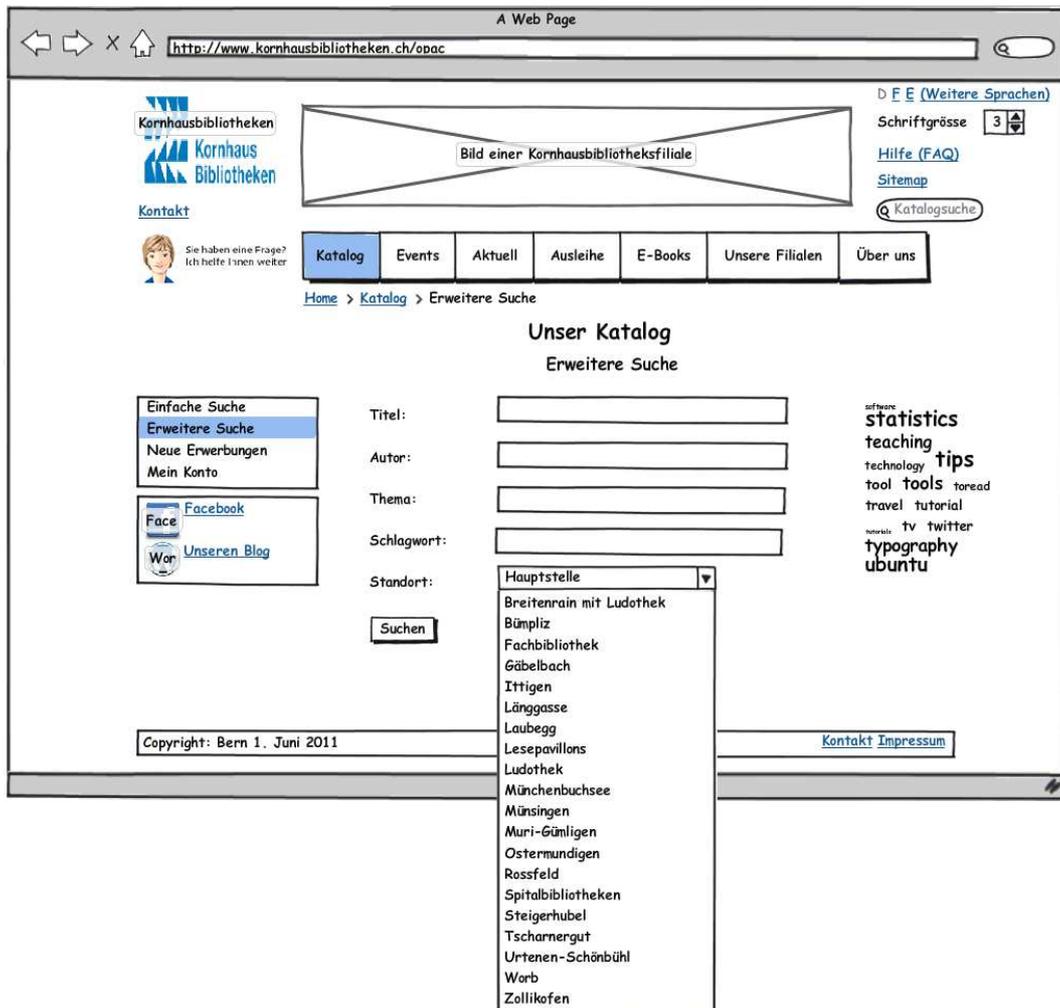


Dans le nouveau concept, la zone principale de contenu contient (pour la recherche simple) un champ pour entrer les termes recherchés. Il est possible, grâce au lien situé juste au-dessous, de limiter la recherche à une seule bibliothèque du réseau.

Sur la gauche de la page se situent les menus locaux qui sont destinés au catalogue : « Einfache Suche » (recherche simple), « Erweitere Suche » (recherche avancée), « Neue Erwerbungen » (nouvelles acquisitions) et « Mein Konto » (compte lecteur). La zone web 2.0 avec les liens vers le blog et le profil Facebook se trouve juste en-dessous.

Sur la droite, se situe un autre système de recherche et navigation sur le catalogue, qui est le nuage de tags (« tag cloud »). Cela permettra de mettre en évidence les thèmes ou auteurs les plus sollicités en ce moment.

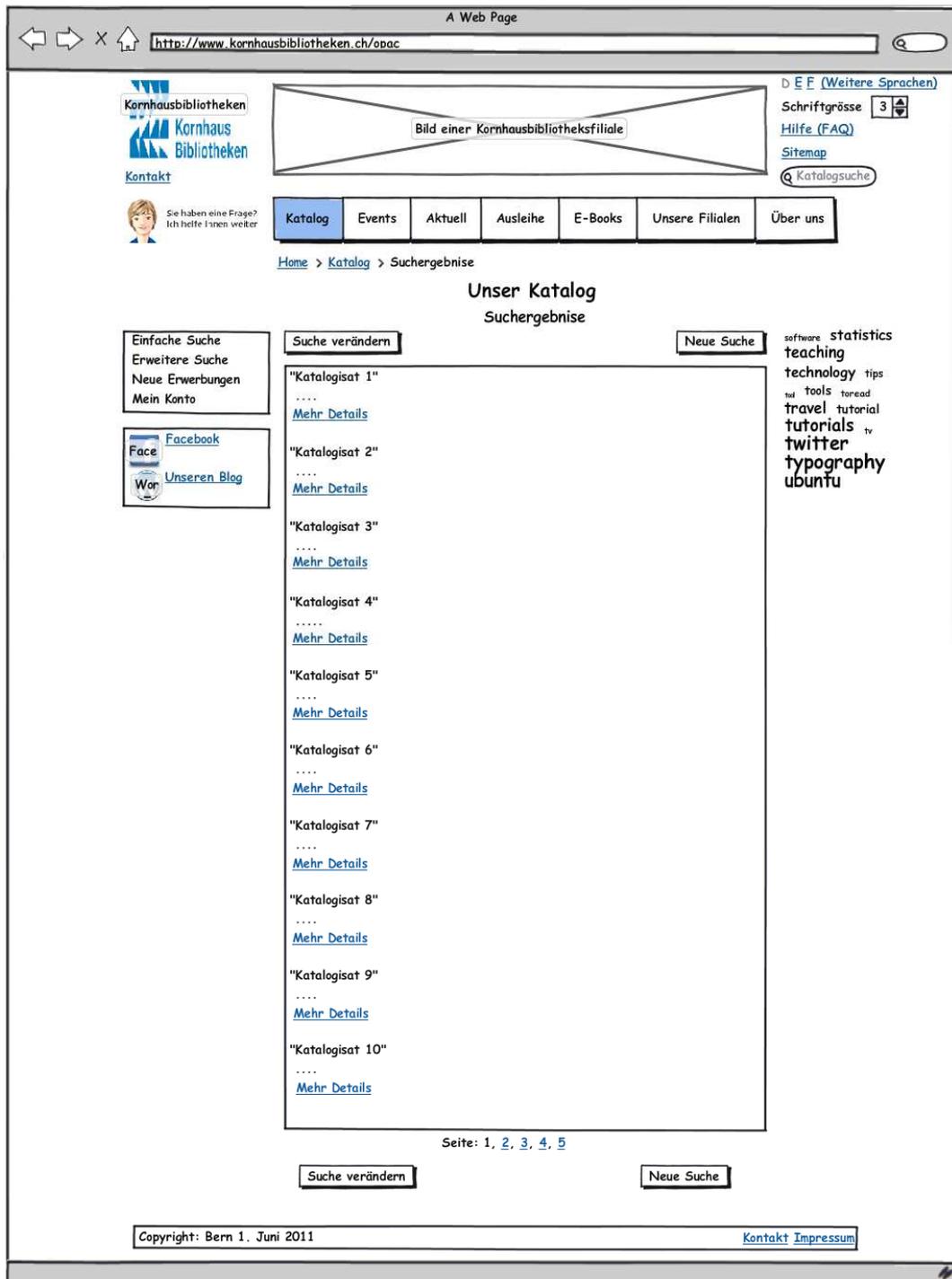
Figure 8
Mockup du masque de recherche avancée



La recherche avancée se présente de manière très similaire à la recherche simple, mais le masque permet à l'internaute de rechercher des termes dans des champs spécifiques (titre, auteur,...), lorsqu'il a déjà des informations précises sur l'ouvrage qu'il souhaite consulter.

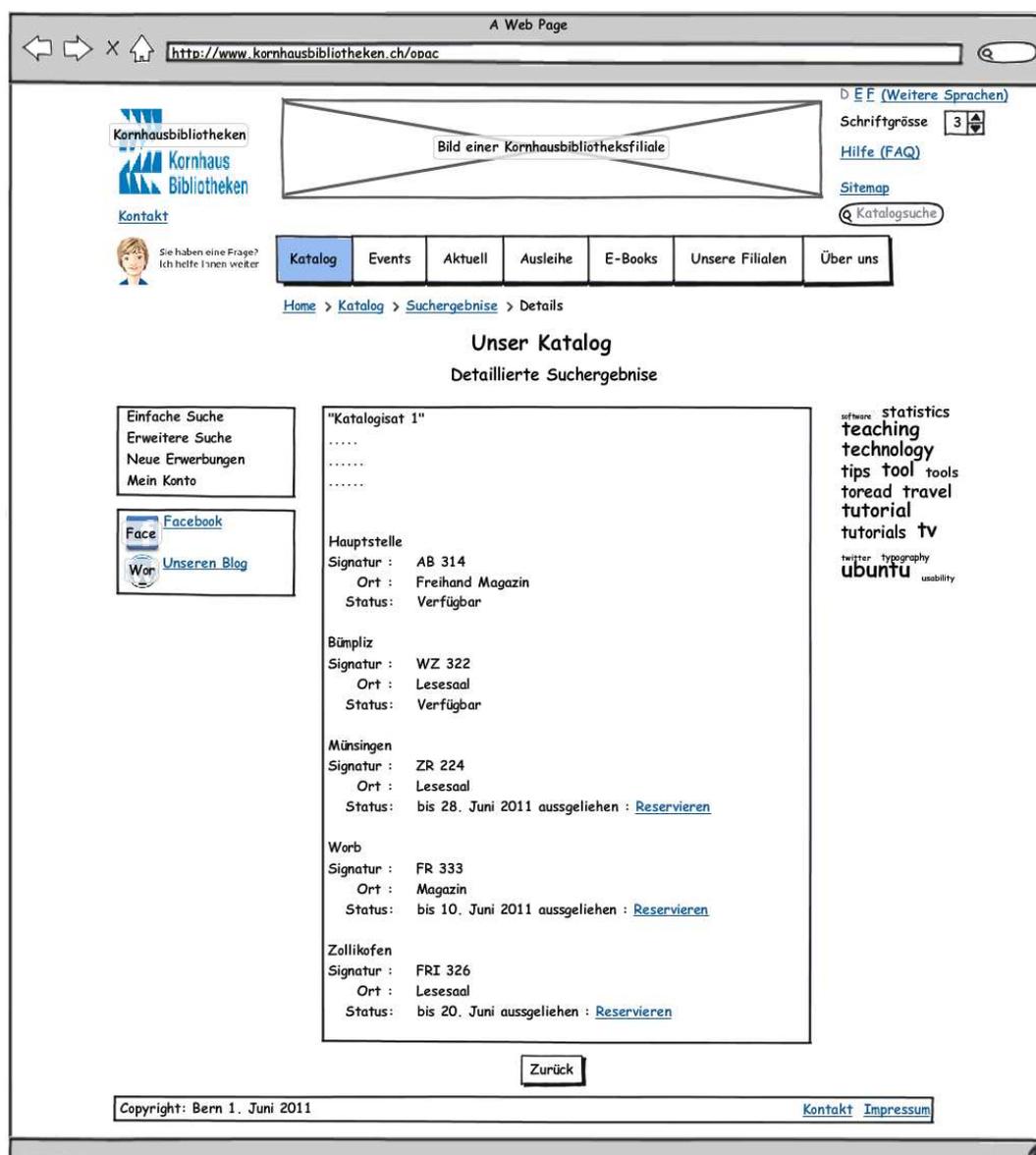
Les différents champs du formulaire définis dans le schéma ci-dessus ont été choisis à titre d'exemple. Il est tout à fait possible d'en ajouter ou d'en modifier certains. Il faut néanmoins préciser que les critères « titre » (« Titel »), « auteur » (« Autor ») et « bibliothèque » (« Standort ») sont les éléments minimum à insérer dans un formulaire de recherche avancée.

Figure 9
Mockup de la liste des résultats d'une recherche



Les résultats de la recherche, qu'elle soit simple ou avancée, sont affichés sous forme de liste. Les diverses notices du catalogue correspondant au(x) terme(s) recherché(s) sont affichées sous forme abrégée et seules les notices bibliographiques (auteur, titre, lieu et date d'édition) sont présentées dans cette liste avec un lien vers une page plus détaillée (voir schéma ci-après).

Figure 10
Mockup de la vue détaillée d'une notice



La page de la vue détaillée d'une notice se présente toujours sous la même structure que les autres pages du site et du catalogue. La notice demandée apparaît de manière complète dans la zone de contenu principal.

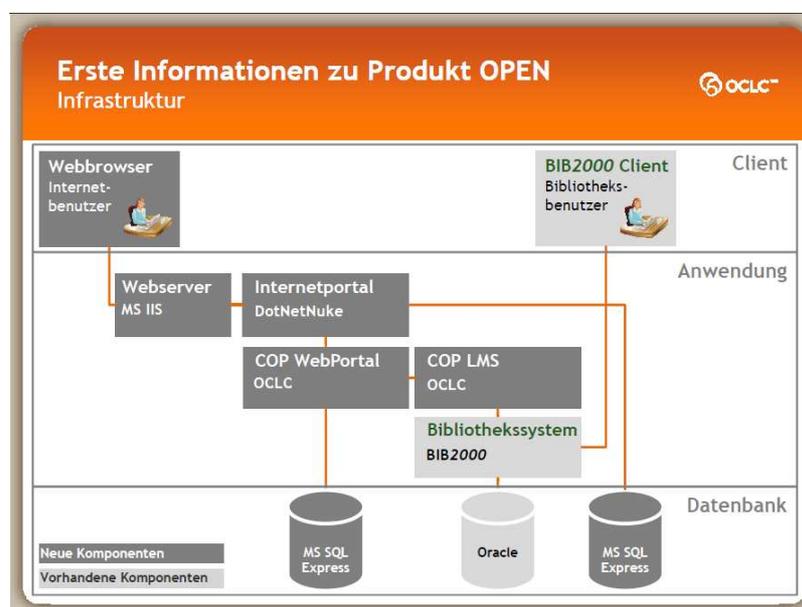
En-dessous, une liste présente les bibliothèques du réseau qui possèdent l'ouvrage avec pour chacune d'elle la cote, le lieu (la salle de lecture ou éventuellement le magasin) et le statut du livre (s'il est emprunté et jusqu'à quelle date il n'est pas disponible). Si l'ouvrage est emprunté, l'internaute a la possibilité de le réserver s'il est déjà inscrit dans une des bibliothèques du réseau, grâce à un lien pour chaque exemplaire.

7.3. Portail « OPEN » combinant CMS et Web-OPAC

Le nouvel outil « OPEN » est un logiciel qui permet la création d'un site web sous forme de portail. Ce système permet de réunir différentes formes de contenus dans une seule interface. Il permettra de réunir le catalogue et le site web d'une bibliothèque en un seul élément. Par ce procédé, les pages de recherche à l'intérieur du catalogue pourront avoir le même design et la même structure que les autres pages du site. Ce ne seront plus deux éléments clairement distincts.

Le schéma ci-dessous illustre de manière plus précise les composantes et l'architecture de ce nouveau système.

Figure 11
Schéma des composantes et de l'architecture du système « OPEN »



Source: KORN, Heinz und MOTSCH, Anne. *Erste Information zum Produkt OPEN*. Böhl-Iggelheim : OCLC, 2011.

Ce portail « OPEN » a été développé par l'entreprise OCLC GmbH. Il est spécialement adapté au logiciel de gestion de bibliothèque Bibliotheca2000, déjà en fonction dans les Kornhausbibliotheken.

Quelques copies d'écran illustrent les nouvelles fonctions proposées par ce logiciel ainsi que des possibilités de création de pages. Il faut néanmoins préciser que ces copies ne sont que des versions de travail, des aperçus de l'état de l'avancée du développement de l'outil « OPEN » en juin 2011.

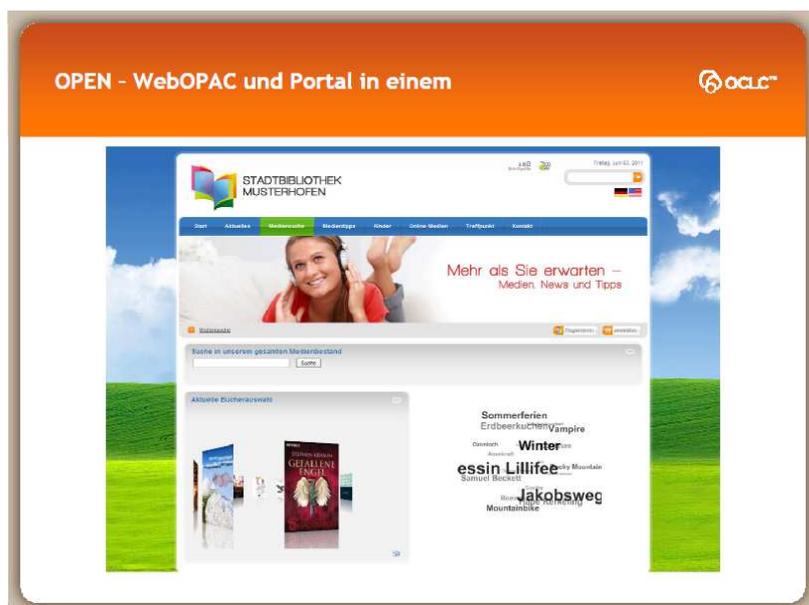
Figure 12
Interface « OPEN » : exemple de page d'accueil



Source : SCHOCH, Nicole. *OPEN Screenshots : Bibliothekar tag*. Berlin : OCLC, 2011.

Ce système apporte en plus des fonctions de type Web 2.0, telles que la recherche par nuage de tags (« tag cloud »), comme proposé précédemment dans les nouveaux concepts de site et d'interface du catalogue (OPAC) ou l'affichage des pages de couvertures des nouveaux ouvrages sous forme de « Cover Flow » (affichage dynamique d'une liste d'images).

Figure 13
Interface « OPEN » : exemple d'utilisation de « tag cloud » et de Cover Flow



Source : SCHOCH, Nicole. *OPEN Screenshots : Bibliothekartag*. Berlin : OCLC, 2011.

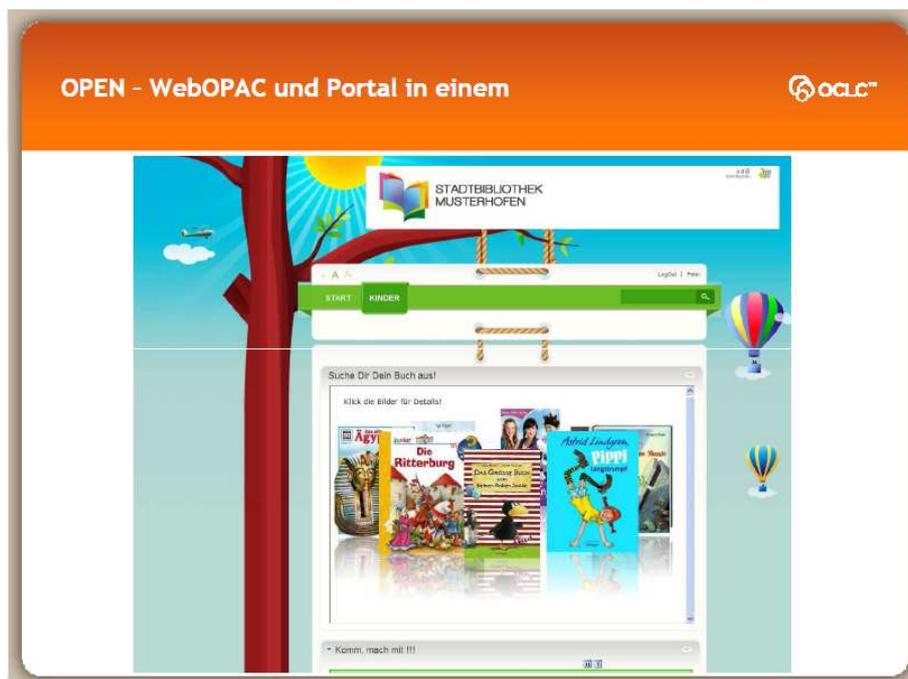
De plus, il sera possible de donner automatiquement quelques propositions d'ouvrages sur des sujets proches des choix de l'utilisateur. Ceci pourra se faire grâce à une analyse des mots-clés recherchés et à un affichage (en bas de page ou sur un côté) des ouvrages sur un thème similaire, qui intéresserait certainement le lecteur.

Il devrait être possible aux internautes de commenter les notices d'ouvrages qu'ils ont lu pour critiquer ou recommander ces derniers à d'autres lecteurs.

Des fonctions de flux RSS sont également facilement réalisables grâce à ce système. Elles seraient particulièrement appropriées pour les événements futurs et pour la communication des nouvelles acquisitions d'ouvrages.

Il sera aussi possible de créer des pages au design simplifié. Grâce à ce procédé, des sites miroirs adaptés à des public-cibles particuliers (comme les enfants ou les adolescents) seront réalisables relativement facilement.

Figure 14
Interface OPEN : exemple de page au design simplifié



Source : SCHOCH, Nicole. *OPEN Screenshots : Bibliothekartag*. Berlin : OCLC, 2011.

8. Conclusion

8.1. Bilan du projet

Par la réalisation de ce projet, j'ai pu découvrir toute la partie d'organisation et de conception d'un site web qui intervient avant sa réalisation technique. Cette étape est d'une importance cruciale pour la création d'une page web.

En effet, un site web est très important pour la promotion et l'image d'une institution. Mais une page web mal conçue n'apportera rien. Dans ce cas, il vaudrait mieux n'avoir pas de présence sur le web qu'un site mal conçu et donc inutile aux internautes.

J'ai découvert que réaliser un site à la fois attractif, efficace et accessible à un public large n'est pas chose facile. Le design doit être accueillant mais pas trop complexe pour ne pas perturber certains internautes. Les menus et autres aides à la navigation doivent être très bien mis en évidence, sans être trop nombreux. Et les textes doivent rester courts, précis mais dans un style compréhensible et accrocheur pour inciter l'internaute à la lecture.

Après la réalisation du concept, quelques doutes sont apparus quant à sa faisabilité technique pour la mise en production, particulièrement concernant le nouveau projet d'interface du catalogue. Avec les outils actuels, il n'est tout simplement pas possible de réaliser une telle interface, car les logiciels pour la gestion de contenu web (CMS) ainsi que pour l'accès au catalogue sont peu compatibles pour un fonctionnement conjoint sur un même produit. Il est actuellement très difficile de mêler ces deux systèmes pour garder, par exemple une grande unité dans la structure des pages et leur design.

Mais, grâce au développement d'un outil innovant qu'est le portail « OPEN », développé pour le logiciel Bibliotheca2000, il sera certainement possible de créer une telle interface d'ici six mois (fin de l'année 2011 ou début 2012 pour certaines fonctions plus avancées).

D'autres petits problèmes d'organisation avec le groupe de première année en Information-Documentaire ont empêché une exploitation optimale du travail fourni par ce groupe. En effet, les travaux d'évaluation d'autres sites et de création du concept ayant eu lieu en parallèle, il a été difficile d'exploiter pleinement les résultats de cette étude. Pour un prochain projet, il serait bien que la phase d'études de sites similaires ait lieu bien avant la phase de conception (décalé sur deux semestres s'il s'agit de personnes différentes pour chacune de ces deux étapes).

Ce dossier ne proposant qu'un nouveau concept, j'espère maintenant que ce nouveau site sera réalisé dans un avenir proche.

8.2. Développements futurs

Par la suite, toujours en vue de s'adapter au mieux aux nouvelles technologies et aux nouvelles habitudes de son public, les Kornhausbibliotheken pourraient rendre compatibles leur nouveau site web et leur catalogue avec les Smartphones, comme les Black-Berry ou les I-Phones.

Il serait également possible de développer une application spécifique compatible avec une majorité de ces appareils mobiles, mais cela deviendrait plus coûteux en ressources humaines et financières.

9. Bibliographie

9.1. Livres

- BLOND, Marie-Valentine; MARCELLIN, Olivier et ZERBIB, Mélina. *Lisibilité des sites web : des choix typographiques au design d'information*. [Paris] : Eyrolles, 2010. 313p.
- BOUCHER, Amélie. *Ergonomie web : pour des sites web efficaces*. [Paris] : Eyrolles, 2007. 425p.
- KORN, Heinz et MOTSCH, Anne. *Erste Information zum Produkt OPEN*. Böhl-Iggelheim : OCLC, 2011. 7p.
- KRUG, Steve. *Je ne veux pas chercher! : optimisez la navigation de vos sites*. 2e éd [Paris] : Campus Press, 2007. [Titre original : Don't make me think]. 201p.
- MORVILLE, Peter. *Architecture de l'information pour le web*. 3e éd [Paris] : O'Reilly, 2007. 522p.
- NOGIER, Jean-François. *Ergonomie du logiciel et design web : Le manuel des interfaces utilisateur*. 4e éd [Paris] : Dunod, 2008. 292p.
- OCLC Gmbh. *OPEN für BIBLIOTHECA2000 : Web-OPAC und Portal in einem*. Böhl-Iggelheim, [2011]. 4p.
- SCHOCH, Nicole. *OPEN Screenshots : Bibliothekartag*. Berlin : OCLC, 2011. 11p.

9.2. Sites web d'autres bibliothèques similaires

- Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen. *Bücherhallen Hamburg* [en ligne]. <http://www.buecherhallen.de/> (consulté le 23 février 2011)
- Helsinki City Library. *Helsinki City Library* [en ligne]. 2011. <http://www.lib.hel.fi/en-GB/> (consulté le 23 février 2011)
- Kantonsbibliothek Baselland. *KBL* [en ligne]. 2011. <http://www.kbbl.ch> (consulté le 23 février 2011)
- Kornhausbibliotheken. *Die Kornhausbibliotheken öffnen dir Welten* [en ligne]. <http://www.kornhausbibliotheken.ch/> (consulté le 23 février 2011)
- Kornhausbibliotheken. *Web-Opac* [en ligne]. <http://opac.kornhausbibliotheken.ch/wwwopac/index.asp> (consulté le 21 juin 2011)
- Stadtbibliothek Mannheim. *Katalog : Web-OPAC* [en ligne]. <http://katalog.mannheim.de/wopac/index.asp?DB=wopac> (consulté le 20 juin 2011)
- The New York Public Library. *New York Public Library* [en ligne]. 2011. <http://www.nypl.org/> (consulté le 23 février 2011)
- Openbare Bibliotheek Amsterdam. *Amsterdam Public Library* [en ligne]. 2011. <http://www.oba.nl/index.cfm?vid=BC638BCA-3FFA-497D-9CA1C74A819C832A> (consulté 23 février 2011)
- Zentralbibliothek Zürich. *Zentralbibliothek Zürich* [en ligne]. <http://www.zb.uzh.ch/index.html.de> (consulté le 23 février 2011)

9.3. Sites web documentaires

- Brito, Olivier de : Pourpre.com. *Chromafiltre* [en ligne]. 2009. <http://pourpre.com/outils/chromafiltre.php> (consulté le 10 juin 2011)
- Dugonjić, Marko : Creative Nights. *Typetester : Compare screen type* [en ligne]. 2011. <http://www.typetester.org/> (consulté le 10 juin 2011)
- U.S. Department of Health & Human Services *Usability.gov : Your guide for developing usable & useful Website* [en ligne]. <http://www.usability.gov/guidelines/> (consulté le 8 avril 2011)
- Usable Web. *Usable Web* [en ligne]. 2006. <http://usableweb.com/> (consulté le 8 avril 2011)
- W3C : Web Accessibility Initiative. *WAI Guidelines and Techniques* [en ligne]. 2011. <http://www.w3.org/WAI/guid-tech.html> (consulté le 8 avril 2011)
- Web credible. *Web usability : The basics* [en ligne]. 2011. <http://www.webcredible.co.uk/user-friendly-resources/web-usability/basics.shtml> (consulté le 8 avril 2011)

9.4. Contact

- Entretien téléphonique avec Nicole Schoch et Heinz Korn de l'entreprise OCLC GmbH concernant le futur outil « OPEN » qui paraîtra en novembre 2011.

9.5. Travail réalisé en contribution au présent dossier

- Leuenberger Barbara, Moix Katia, Schwärzler Simone et Von Allmen Thomas. *Produit documentaire : Bench-Marking den besten öffentliche Bibliothek Webseiten*. Carouge : Haute-Ecole de Gestion, 2011.

Annexe 1

Nouveau concept de site : Mockups

Figure 15
Mockup du formulaire de contact

The image shows a web browser window displaying the contact page of the Kornhausbibliotheken website. The browser's address bar shows the URL <http://www.kornhausbibliotheken.ch/kontakt>. The page layout includes a header with the Kornhausbibliotheken logo, a navigation menu with links for 'Katalog', 'Events', 'Aktuell', 'Ausleihe', 'E-Books', 'Unsere Filialen', and 'Über uns', and a search bar labeled 'Katalogsuche'. A central banner area contains the text 'Bild einer Kornhausbibliotheksfiliale'. Below the navigation menu, there is a breadcrumb trail 'Home > Kontakt' and a section titled 'Kontaktformular'. This section contains five input fields for 'Name', 'E-Mail', 'Adresse', 'Betreff', and 'Mitteilung'. To the right of these fields is a dropdown menu for 'Filiale' with a list of library branches: Hauptstelle, Breitenrain, Bümpliz, Gäbelbach, Ittigen, Länggasse, Laubegg, Lesepavillons, Ludothek, Münchenbuchsee, Münsingen, Muri-Gümligen, Ostermundigen, Rossfeld, Spitalbibliotheken, Steigerhubel, Tscharnergut, Urtenen-Schönbühl, Worb, and Zollikofen. On the left side of the contact form, there are social media links for Facebook and 'Unseren Blog'. At the bottom left, a copyright notice reads 'Copyright: Bern 1. Juni 2011'.

Figure 16 Mockup de la rubrique d'aide sous forme de FAQ

(Selon l'exemple du site de la bibliothèque cantonale de Bâle-Campagne à Liestal)

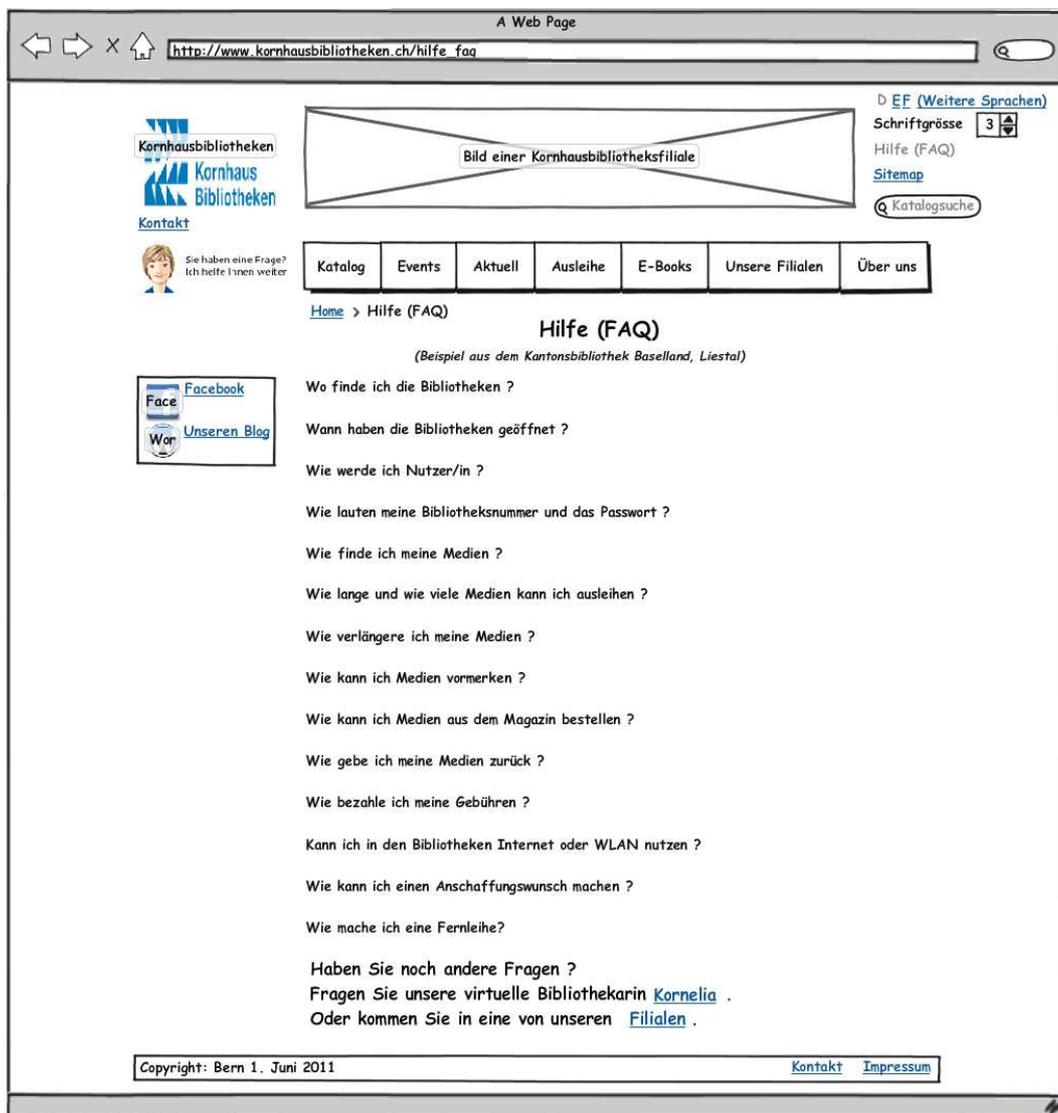


Figure 17
Mockup du calendrier des événements

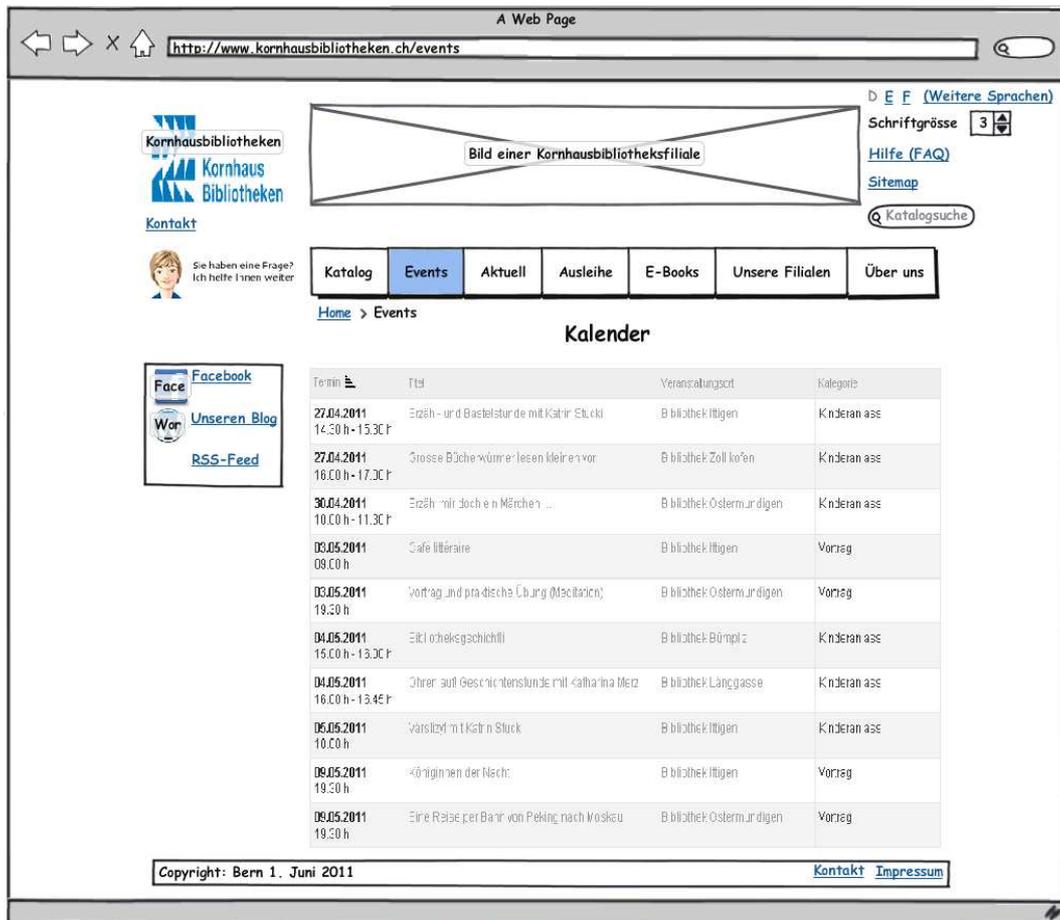


Figure 18
Mockup de la page d'accueil de la rubrique concernant le prêt

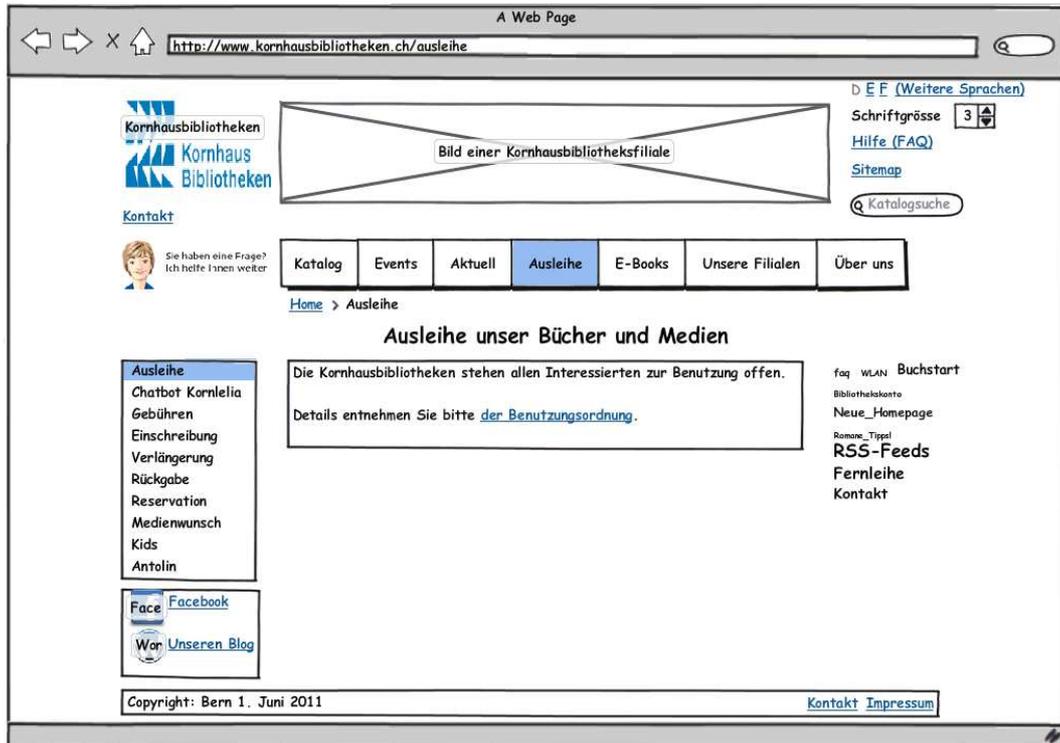
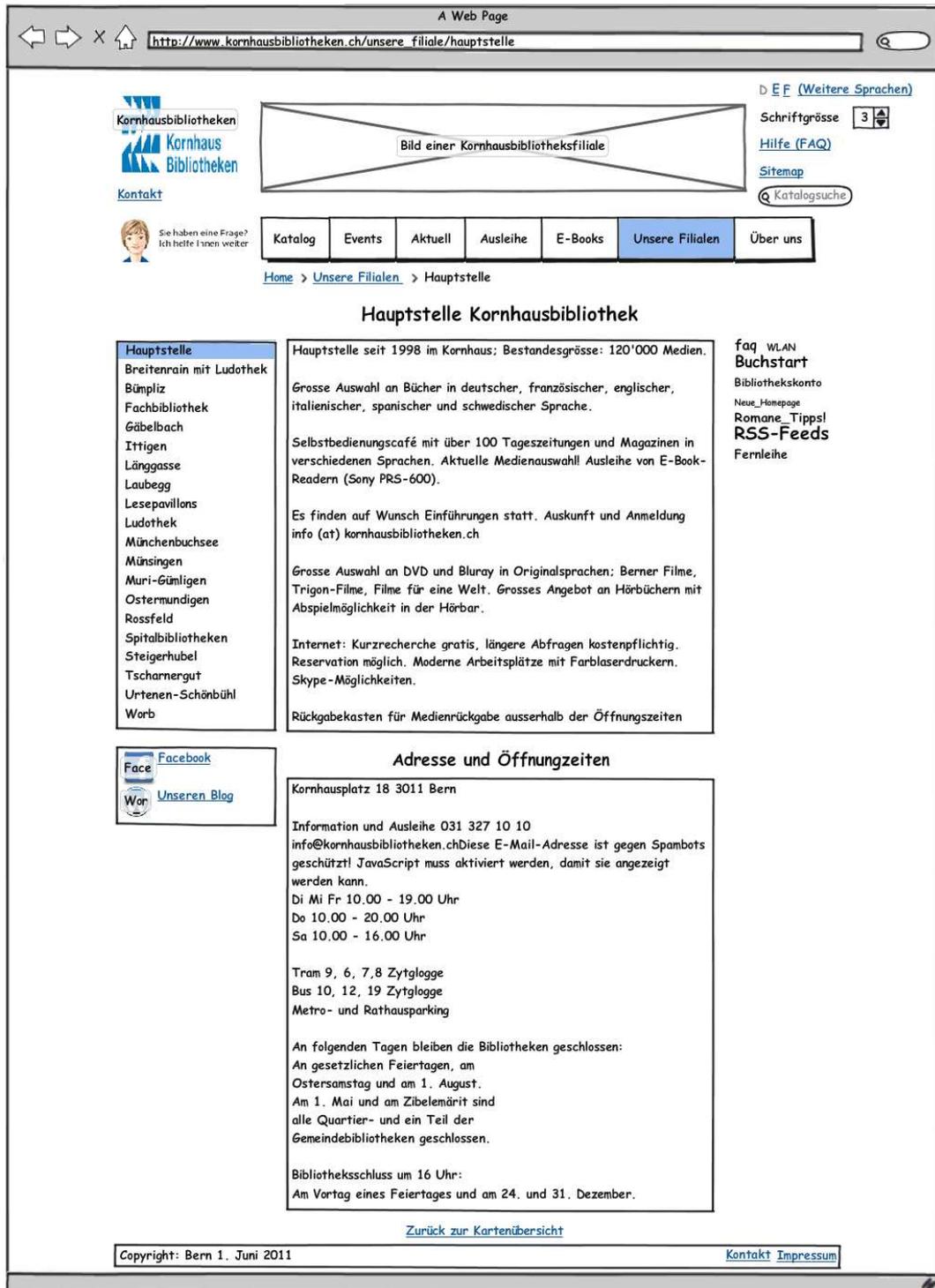


Figure 20
Mockup de la page de présentation de la filiale du siège principal des Kornhausbibliotheken



Annexe 2

Grille d'analyse du site web des Kornhausbibliotheken

Tableau 3
Grille d'analyse orientée utilisabilité et ergonomie pour le site des Kornhausbibliotheken

Nom de l'institution et du site :
<i>Die Kornhausbibliotheken Bern : http://www.kornhausbibliotheken.ch/</i>
Page d'accueil
Identité et but
L'identité de l'institution est-elle clairement visible ?
<i>Oui, mais il n'y a que très peu de détails. Il est possible de savoir qu'il s'agit d'une bibliothèque grâce au logo et à l'image de livres, mais il n'y a pas d'informations qui pourraient donner envie d'en savoir plus.</i>
Y a-t-il un slogan pour l'institution, qui explique brièvement son but principal et attire le visiteur ?
<i>Non, il n'y a rien sur la page d'accueil.</i>
Le but du site est-il facilement compréhensible ?
<i>Oui, plutôt... mais par déduction. Il n'y a quasiment aucune information sur la page d'accueil à part le logo de l'institution et l'image de livres.</i> <i>Les menus, sur la gauche de la page, peuvent donner des informations sur le site mais ils sont petits et peu lisibles (contrastes entre le texte et le fond pas assez marqué).</i>
Lisibilité et visibilité
Les textes introductifs sont-ils courts et explicites ?
<i>Il n'y a que très peu de textes introductifs. Seuls les titres de menus aident à la compréhension du contenu. Il manque des informations plus générales pour chaque rubrique.</i>

Est-il nécessaire de scroller (utiliser l'ascenseur vertical ou horizontal du navigateur) pour avoir une idée générale du contenu de la page ?

Non, en effet. Il est possible de scroller sur la page d'accueil mais cela n'apporte rien de tout de plus. L'image est surdimensionnée par rapport au contenu de la page. La page d'accueil pourrait sans problème tenir sur un écran (sans scroll).

La page d'accueil donne-t-elle une vision globale du contenu du site (cette page devrait être la porte d'entrée au site) ?

Oui, relativement. Mais les menus ne sont pas tous très explicites et il n'y a aucun texte (en dehors des menus) qui pourrait donner plus d'information sur le site en général.

Les éléments recherches et contact apparaissent-ils sur la page et sont-ils visibles (ne sont-ils pas cachés en bas de page ou en tout petit dans un coin) ?

Non. Une recherche peut être effectuée sur l'OPAC (en utilisant le lien prévu à cet effet). Ou une question peut être posée au chat bot Kornelia.

Il y a possibilité de rechercher en plein-texte à l'intérieur du contenu du site, mais le menu est un peu caché. De plus, il n'est pas très clair de savoir si le champ de recherche est pour le contenu du site ou pour une banque de données (mentionné juste en dessous du champ).

Le champ-contact, est caché à l'intérieur de la rubrique « Über uns ». Il n'y a que cet unique chemin d'accès pour le formulaire de contact, ce qui n'est pas optimal.

Site dans sa globalité et pages de contenu

Design et graphisme

Le design est-il plutôt accueillant et attractif (sans forcément être très complexe) ?

Il est très sobre, peut-être même un peu trop. Les pages ont beaucoup de place perdue dans de grands espaces blancs ou de grandes photos (qui n'apportent que peu au contenu). Des photos de plus petites tailles seraient amplement suffisantes.

Le site représente-t-il l'institution de manière positive, donne-t-il envie d'aller visiter la bibliothèque ?

Non, pas vraiment. Il donne l'image d'une institution peu dynamique et un peu vieillotte, ce qui est loin d'être le cas en réalité.

Le contenu des pages (de manière générale) et les rubriques sont-ils clairs et évidents (les titres et menus sont-ils explicites) ?

Non, pas toujours. La rubrique contact est cachée et les rubriques « Netzwerk » et « Öffnungszeiten » ne sont pas très explicites. Leur nom n'est pas accrocheur et peu représentatif du contenu vers lequel elles mènent.

L'interface graphique est-elle claire ? Aide-t-elle l'utilisateur à comprendre le fonctionnement et le contenu du site ?

Oui. Elle est très simple. La confusion vient plutôt des menus et de l'arborescence des pages.

Accessibilité et lisibilité

Le site respecte-t-il les standards d'accessibilités ? :

- N'y a-t-il pas trop d'animation ?

Non, il n'y en a pas.

- N'y a-t-il pas d'effet de couleurs trop vives ou clignotantes ?

Non, aucun problème de ce type ne se pose.

- Les images possèdent-elles toutes un texte de remplacement (pour les lecteurs d'écran utilisés par les personnes non-voyantes) ?

Non, pas toujours. La majorité (celles qui ont une importance par rapport au contenu) en a.

<ul style="list-style-type: none"> • Est-il possible d'adapter la taille des caractères ?
<p><i>Il n'est pas possible de faire ce genre de manipulation sur le site lui-même mais dans les paramètres du navigateur.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Est-il possible de modifier la résolution de l'écran sans que cela pèjore la lecture du contenu ?
<p><i>Oui, en effet, mais il faudra alors scroller verticalement et horizontalement pour avoir accès à l'entier du contenu.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Le site est-il accessible par un grand nombre de navigateurs différents (même si la présentation change) ?
<p><i>Il n'y a pas d'indication particulière dans ce domaine affichée sur le site. Je l'ai néanmoins testé avec Internet Explorer et Mozilla Firefox, sans problèmes particuliers.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Est-il possible de naviguer à l'intérieur du site sans l'aide de la souris (uniquement grâce au clavier) ?
<p><i>Oui, de manière assez claire et simple. La sobriété et la simplicité de l'interface sont ici un point positif.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Tous les éléments sont-ils visibles N'y a-t-il pas d'apparition de contenus supplémentaires au survol de la souris ?
<p><i>Oui, tout est statique et visible.</i></p>
<p>La lecture du site est-elle facilitée par un usage minimum, voire inexistant, d'animations, de couleurs ou d'images de fond ?</p>
<p><i>Oui, seulement les contrastes entre les couleurs des textes et le fond ne sont pas assez marqués (particulièrement pour les menus qui devraient ressortir plus nettement).</i></p>

Conventions
Le site respecte-t-il les conventions de localisation ? :
<ul style="list-style-type: none"> • La barre de menu se trouve-t-elle en haut ou dans le haut de la colonne de gauche ?
<i>Oui, les menus se trouvent dans le haut de la colonne de gauche.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Le logo et l'éventuel slogan du site se trouvent-ils en haut à gauche ?
<i>Oui, c'est le cas.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Les mentions légales se trouvent-elles en pieds de page ?
<i>Non, elles sont cachées dans le menu « Netzwerk ».</i>
Le site respecte-t-il les conventions de vocabulaire ?
<ul style="list-style-type: none"> • Les fonctions de bases d'un site web (recherche, menu, plan du site,...) sont-elles désignées par des termes semblables à une majorité d'autres sites web ?
<i>Oui, plutôt, bien que concernant les menus, les termes ne soient pas très clairs et explicites par rapport à leurs contenus.</i>
Navigation
Est-il possible d'accéder aux rubriques : « recherche », « contact » et « recherche dans le catalogue » (OPAC) depuis toutes les pages ?
<p><i>Non. Le lien vers l'OPAC apparaît sur toute les pages mais caché en haut de page (en dessus du logo) et pas très lisible (bleu sur fond gris).</i></p> <p><i>La rubrique de recherche apparaît tout en bas de la colonne des menus principaux, elle est bien présente mais un peu cachée.</i></p> <p><i>Et la rubrique « contact » n'est accessible qu'en passant par le menu « Über uns », comme déjà mentionné plus haut.</i></p>

Existe-t-il un lien clair et persistant sur toutes les pages vers la page d'accueil (via le logo de l'institution cliquable ou le symbole « maison »)?

Oui, via le logo cliquable, situé en haut à gauche de chaque page.

Les indications de menu et de navigation sont-elles toujours clairement visibles ?

Les menus sont toujours visibles, dans la colonne de gauche, mais ils ne sont pas très bien mis en évidence. Dans certaines rubriques apparaissent des sous-menus dans la colonne de gauche mais ce n'est pas toujours évident de comprendre lesquels sont les menus principaux et lesquels sont les menus secondaires.

Existe-t-il un système de navigation identique et persistant sur toutes les pages (système par onglets, barre de navigation ou breadcrumbs) ?

Non, il n'y a aucun système de ce type sur le site.

- Les éléments de navigation affichés ne sont-ils pas trop nombreux et ont-ils une réelle utilité pour la navigation depuis la page en question à l'intérieur du site ?

Il n'y a aucun élément de navigation en tant que tel affichés (excepté les menus dans la colonne de gauche).

- La barre de navigation est-elle bien mise en évidence sur toutes les pages ?

Les menus sont disposés dans la colonne de gauche mais ne sont pas très bien mis en évidence (pas de contraste particulier et pas d'encadré qui pourraient accrocher plus le regard de l'utilisateur).

Toutes les pages sont-elles identiques du point de vue graphique, l'utilisateur comprend-il facilement s'il reste sur le même site ou s'il le quitte ?

Oui, sans problème, même si le design est très simple.

Les différents éléments de base récurrents sont-ils toujours placés de manière identique sur toutes les pages (localisation et représentation) ?
<i>Oui, mais pas à des endroits des plus pratiques et accessibles à l'utilisateur-type un peu pressé.</i>
Sur chaque page est-il possible de savoir ? :
<ul style="list-style-type: none"> • Quel site est-ce, quelle institution est-ce (logo, nom) ?
<i>Oui, sans aucun doute.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Quelle page est-ce (titre, nom de la page) ?
<i>Oui, c'est assez clair.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les principales sections (rubriques) du site ?
<i>Oui, grâce aux menus situés dans la colonne de gauche.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les possibilités de navigation au niveau de la page dans laquelle je suis ?
<i>Oui, plus ou moins grâce aux menus de la colonne de gauche. Mais il est difficile de distinguer les menus principaux (globaux) des secondaires (locaux).</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Où suis-je dans le site (structure du site, indicateur ou barre de navigation) ?
<i>Oui, la rubrique consultée s'affiche en bleu dans la colonne de gauche.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Comment puis-je effectuer une recherche ?
<i>Oui, mais le menu est un peu caché, tout en bas des menus dans la colonne de gauche.</i>

Structure
Le contenu des pages est-il structuré de manière similaire aux autres pages et claire ? :
<i>Oui, plutôt, mais de manière très simple.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • La hiérarchie des différents contenus est-elle claire (titre, sous-titre,...) ?
<i>Oui, même commentaire que plus haut.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Les liens entre les rubriques et les différents contenus sont-ils visuellement clairs ?
<i>Non, pas toujours. Le choix des menus principaux n'est pas optimal (comme déjà cité). Certains contenus sont cachés derrière des menus peu explicites.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Les textes et divers liens sont-ils explicites ?
<i>Oui plutôt. Les liens apparaissent clairement en souligné mais ils pourraient apparaître plutôt en bleu qu'en gris pour faciliter la lecture.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Les textes sont-ils concis, clairs et complets, mais pas trop longs ?
<i>Oui, en effet. Ils sont parfois presque trop courts. Il manque également quelques textes introductifs plus généraux pour la page d'accueil et certaines rubriques.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Les divers éléments cliquables sont-ils clairement identifiables ?
<i>Oui, plus clairement au survol de la souris. Les liens changent de couleur au passage de la souris et le symbole main apparaît également sur le curseur.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Les éléments (ou mots) cliquables sont-ils logiques par rapport au contenu ou à l'action voulue ?
<i>Oui, excepté le choix des menus, comme mentionné plus haut.</i>

Accès au contenu
Les menus et liens décrivent-ils de manière concise et sans ambiguïté le contenu vers lequel ils dirigent (autre page, site externe, document Word ou PDF,..) ?
<i>Non, ce point pose problème, comme déjà cité. Les liens hypertexte sont clairs mais pas les menus.</i>
N'y a-t-il pas de trop longues introductions avant l'accès au contenu des pages, l'information peut-elle être accessible via un lien direct et rapide ?
<i>Non, l'accès se fait directement vers le contenu des pages.</i>
Aide à l'utilisateur
Si elle existe, la rubrique d'aide est-elle explicative ?
<i>Il n'existe pas de rubrique de ce type, mais le chat bot peut être utilisé à cet effet en cas de problème ou de doute.</i>
Le site assiste-t-il de près l'utilisateur : lors d'erreur, propose-t-il des pages aux titres ou thèmes très similaires ou comporte-t-il un champ de recherche dynamique (suggestion de termes de recherche) ?
<i>Le chat bot peut bien aider l'utilisateur en cas de problème. Il n'aide pas réellement l'utilisateur mais propose plusieurs options de recherche ce qui peut néanmoins aider à mieux cibler la recherche.</i>
N'y a-t-il pas de symboles, de mots ou de codes qui induisent en erreur ou qui ne sont pas explicites ?
<i>Non.</i>
Arborescence des pages et architecture
Les regroupements sont-ils logiques, par rapport aux contenus des pages ?
<i>Non, pas vraiment.</i>

La structure générale reflète-t-elle bien les contenus principaux (grandes catégories) ?

Oui, plutôt, mais des contenus restent néanmoins cachés dans des menus peu explicites.

Les menus sont-ils efficaces et aident-ils les utilisateurs à naviguer et à trouver l'information ?

Non, certains sont peu explicites et la différence entre menus principaux et secondaires n'est pas très claire.

Originalité et autres éléments intéressants

Ce site fait-il preuve d'originalité ?

Non, pas vraiment. Le design est trop sobre et un peu vieillot. Il manque de dynamisme. Il péjore l'image de la bibliothèque dans ce cas.

Y a-t-il des idées (ou éléments) particulièrement intéressant(e)s à reprendre pour d'autres sites web similaires ?

Le chat bot est néanmoins un élément intéressant et bien utile. Il est le seul élément un peu interactif du site. Il pourrait y en avoir éventuellement un peu plus.

Annexe 3

Critères d'analyse selon la perspective de l'utilisateur-type

Ces critères ont été élaborés et utilisés par le groupe d'étudiants de première année dans le cadre de leur produit documentaire.

Tableau 4
Grille d'analyse selon la perspective de l'utilisateur

Critères	Notes (de 1 à 5)	Commentaires
Rapidité d'accès		
Le contenu est rapidement affiché.		
Les animations ne péjorent pas l'accès au contenu.		
Page d'accueil		
Elle donne une vue d'ensemble du site.		
La page d'accueil est accueillante.		
Il n'y a pas besoin d'utiliser l'ascenseur vertical.		
L'utilisation de l'espace est faite de manière équitable.		
Il y a besoin d'utiliser l'ascenseur horizontal.		
Navigation		
Il est facile de naviguer à l'intérieur du site.		
Les liens internes sont clairs et utiles.		
Il n'y a pas de liens qui ne fonctionnent plus.		

Tous les éléments ont un but et ne sont pas présents uniquement pour la décoration.

Le curseur se transforme selon le contenu.

Le site web est présenté de manière correcte sur tous les navigateurs.

Le site s'adapte à la résolution de l'écran.

Le chemin parcouru est évident.

Multimédia

Les sources sont citées.

Cela ne dérange pas.

Les textes sont facilement lisibles (taille, couleur, contraste).

Le design aide l'utilisateur et ne le dérange pas.

Les caractères spéciaux sont correctement représentés.

Contenu informationnel

Les informations sont pertinentes.

Les sources sont citées.

La langue choisie est correctement utilisée et compréhensible.

Le contenu est à la hauteur des buts du site.

Structure du site

Les pages sont clairement organisées.

Il est toujours possible de savoir où l'on est.

Il y a un plan du site accessible.

Les informations sont structurées selon une hiérarchie.

Les liens externes sont classés logiquement (avec une éventuelle description).

Les liens externes s'ouvrent dans une nouvelle fenêtre.

Actualité du contenu

Le site est régulièrement actualisé.

Les informations sont actuelles.

Aucune page n'est obsolète.

La date de dernière mise à jour est affichée.

“Easy to learn”

Il est facile de se rappeler de l'adresse du site.

Chaque page a une adresse référencée.

Il est possible d'accéder au site à l'aide d'un moteur de recherche.

Conformité avec les standards du Web

Il n'y a pas de fenêtre pop-up.

Il n'y a pas besoin de plug-ins particuliers.

Il n'y a pas besoin d'utiliser l'ascenseur horizontal.

Web 2.0

Il y a un flux RSS (pour les nouveautés, événements, forum).

Possibilité d'abonnement à une newsletter.

Les commentaires sont possibles.

Il existe un lien vers un Netvibes.

Il y a un moteur de recherche interne.

Il y a une possibilité de recherche par facettes.

Il existe une possibilité de tag sur les contenus.

Une bibliothécaire virtuelle répond aux questions.

Possibilité de chat avec des bibliothécaires.

Il y a la possibilité de donner des propositions d'acquisitions.

Il est possible de trouver le site sur des réseaux sociaux.

Il existe une possibilité de recommander des ouvrages.

Fonctions spécifiques

Il y a des indications du chemin parcouru à travers le site.

Il existe un plan de situation de la bibliothèque et des fonds.

Il y a des images de la bibliothèque

Un organigramme de la direction et des contacts sont disponibles sur le site.

Il existe une rubrique offre(s) d'emploi.

Il existe un (ou des) site(s) miroir (par exemple pour les enfants).

Les horaires d'ouverture sont clairement visibles.

Il y a une liste des événements.

Il y a un accès aux archives des événements passés.

Il existe un lien vers le règlement d'utilisation.

Il existe une page web particulière pour chaque filiale.

Le Site est multilingue.

Source : Leuenberger Barbara, Moix Katia, Schwärzler Simone et Von Allmen Thomas. *Produit documentaire : Bench-Marking den besten öffentliche Bibliothek Webseiten*. Carouge : Haute-Ecole de Gestion, 2011.