

Barbara ALEMAGNA-SAGLIA, Anne CUENAT, Clotilde DELPECH

*Présentation numérique
des*



Travail de diplôme présenté à la
Filière Information et Documentation
Haute Ecole de Gestion de Genève

Genève, 2002

ALEMAGNA-SAGLIA, Barbara, CUENAT, Anne, DELPECH, Clotilde,
Présentation numérique des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève,
Genève, HEG-ID, 2002, 87 p., ill., 30 cm

Résumé

Le réseau des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève souhaite une présentation numérique audiovisuelle de ses services, disponible depuis son site Internet. Après réflexion, nous avons proposé un document modulaire de type site Internet, contenant différentes pages, dont certaines avec des fichiers audiovisuels. En utilisant des méthodes de stratégie promotionnelle, telle que l'analyse des besoins, nous avons décidé de concevoir une partie de la présentation numérique et d'en réaliser une maquette. Pour le travail conceptuel, nous avons rédigé deux types de cahiers des charges : premièrement, des cahiers des charges fonctionnels, pour définir les objectifs à atteindre ; deuxièmement, nous avons créé d'autres cahiers des charges pour définir la navigation et le contenu des pages (avec la formulation textuelle des informations et des suggestions de représentations iconographiques). Notre tâche a donc été d'apporter des bases au projet, sur lesquelles des professionnels du multimédia pourront s'appuyer pour continuer la conception et procéder à la réalisation de la présentation numérique audiovisuelle.

Mots-clefs

Bibliothèque de lecture publique - Document audiovisuel - Réseau de bibliothèques - Promotion

Mandants

Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève

Personne ressource

Mme Evelynne Deferr

Les propos émis dans ce travail n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs.

TABLE DES MATIERES

A. INTRODUCTION.....	6
1. CONTEXTE	6
2. MANDAT	6
3. OBJECTIFS.....	9
B. METHODOLOGIE DE TRAVAIL.....	11
1. METHODE DE GESTION DE PROJET	11
2. STRATEGIE DE TRAVAIL	12
C. CONCEPTION DE LA PRESENTATION NUMERIQUE.....	14
1. DEMARCHE	14
<i>a) Analyse des besoins</i>	<i>14</i>
1. La recherche documentaire	14
2. Les questionnaires.....	22
3. Entretiens	24
4. L'existant	25
5. Décisions.....	26
<i>b) Cahier des charges fonctionnel</i>	<i>27</i>
<i>c) Structure de la présentation.....</i>	<i>28</i>
1. Evolution.....	28
2. Arborescence finale.....	34
2. ECHANTILLON DU PROJET EXPLORATOIRE.....	36
<i>a) Définition</i>	<i>36</i>
<i>b) Cahier des charges fonctionnel du module Adulte</i>	<i>37</i>
<i>c) Cahier des charges du module Adulte</i>	<i>40</i>
<i>d) Validation</i>	<i>44</i>
D. APPLICATION DE LA CONCEPTION.....	47
1. CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL DU GRAPHISME	47
2. CAHIERS DES CHARGES	49
<i>a) Module Informations</i>	<i>50</i>
<i>b) Accueil Médiathèque et Médiathèque Adulte (MA).....</i>	<i>52</i>

<i>c) Accueil Enfant et Bibliothèque Enfant (BE)</i>	54
<i>d) Constats</i>	55
E. MAQUETTE	57
1. SUJET	57
2. OUTILS	57
3. ADAPTATION DES CAHIERS DES CHARGES	58
F. DEVELOPPEMENTS FUTURS	61
G. CONCLUSION	63
H. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	66
BIBLIOGRAPHIE	66
<i>Marketing</i>	66
Articles	66
Monographies.....	67
<i>Technique</i>	68
Articles	68
Monographies.....	69
Travaux de diplôme.....	70
<i>Conception de projet</i>	71
Articles	71
Monographies.....	72
Travaux de diplôme.....	72
WEBLIOGRAPHIE	73
<i>Bibliothèques de lecture publique</i>	73
<i>Bibliothèques de lecture publique en réseau</i>	75
<i>Sites pour enfants</i>	78
<i>Sites pour adolescents</i>	80
<i>Sites pour adultes</i>	81
<i>Sites pour personnes âgées</i>	82
DOCUMENTS DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES	85
<i>Documents généraux</i>	85
<i>Sections Adultes</i>	85

<i>Sections Jeunes</i>	86
ANNEXES	87

A. INTRODUCTION

1. CONTEXTE

Les Bibliothèques Municipales dépendent du Département des affaires culturelles de la Ville de Genève. Elles fonctionnent en réseau et leur structure comporte sept bibliothèques dans différents quartiers de Genève (Cité, Eaux-Vives, Jonction, Minoteries, Pâquis, Servette et Saint-Jean), avec chacune une section adulte et une jeune. Les Bibliothèques Municipales possèdent également deux Discothèques, une Médiathèque, une Bibliothèque des Sports, des Bibliobus et un Service à domicile, ainsi qu'une bibliothèque à caractère social à la prison de Champ-Dollon.

Leur mission est de mettre à disposition du public, sans discrimination et en libre accès, des collections sur tout support, à des fins d'information, d'éducation, de culture et de loisirs. Les fonds, sans cesse actualisés, reflètent l'évolution du savoir et de la culture ; les 150 collaborateurs s'attachent à promouvoir les collections en tenant compte des différentes caractéristiques de leur public.

Depuis 1997, il existe un projet de remise à jour des supports d'information destinés aux usagers. Ce travail de diplôme fait partie de cette stratégie promotionnelle : en 2002, afin d'élargir le nombre de leurs lecteurs potentiels, les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève souhaitent obtenir une présentation numérique de leurs prestations et exploiter les nouveaux moyens de communication, tels qu'Internet.

2. MANDAT

Les Bibliothèques Municipales ont défini le mandat de départ suivant : « La mission des mandataires est la réalisation d'un document audiovisuel présentant les Bibliothèques Municipales : mission, objectifs généraux, politique des collections, services proposés aux usagers, consultation et emprunt des documents, règlement d'utilisation, projet. Chaque thème abordé définira un module s'intégrant harmonieusement dans l'ensemble du document. Les mandataires réaliseront un document opérationnel de forme numérisée (disponible

sous forme de vidéocassette, de DVD et de fichier électronique) qui pourra être consulté à l'aide de divers équipements. »

Ce mandat nous a posé des problèmes d'interprétation. Tout d'abord, au niveau de la forme du document audiovisuel désiré : il devait être numérique, mais nous manquions d'informations quant au support, notamment concernant le transfert et la compatibilité entre les possibilités proposées (vidéocassette, DVD,...). De plus, le terme « document audiovisuel » n'était pas défini et pouvait correspondre à de nombreuses techniques de réalisation (film, images animées, images fixes, mélange de techniques,...), pour lesquelles nous n'avons pas de formation.

Nous avons également eu des difficultés à propos du contenu de la présentation : les Bibliothèques Municipales proposaient des thèmes, sans établir de logique ou de priorité entre eux, et nous laissaient libres d'en ajouter. Cette liberté a été difficile à gérer au départ car elle impliquait une connaissance approfondie de l'institution, de son fonctionnement et des services proposés. De même, les mandants voulaient regrouper les informations en modules, sans expliquer ce qu'ils entendaient par ce terme, ni la manière d'organiser les thèmes dans chaque module.

Ces difficultés d'interprétation du mandat nous ont poussées à faire des propositions aux Bibliothèques Municipales, représentées par M. O. Goy et les collaboratrices Mme M. Etter (section médiathèque), Mme D. Monnot (section adultes) et Mme F. Zutter (section jeunes), ainsi qu'à la personne ressource¹ de l'école, Mme E. Deferr. Après avoir réfléchi à nos compétences et à l'apport que nous pouvions donner au projet, nous avons reformulé le mandat et précisé certains termes.

En accord avec les mandants, nous avons déterminé une forme de document : au final, la présentation serait contenue dans un fichier numérique, disponible à partir du site Internet des Bibliothèques Municipales. A la fois autonome et complémentaire par rapport à ce dernier, le fichier respecterait une organisation de

¹ Voir annexe n°1.

type site Internet, comporterait des éléments textuels et audiovisuels et son graphisme serait en harmonie avec l'existant. Il regrouperait différents documents, qui pourraient être mis à jour de manière indépendante. Les informations concerneraient les services offerts communs à toutes les succursales du réseau, seraient valables à moyen terme et ne comprendraient pas la bibliothèque de Champ-Dollon ; ce travail garde à l'esprit que promouvoir les prestations ne correspond pas à élaborer un guide de l'utilisateur.

Notre participation a donc été réorientée vers l'étude et la conception du projet, dans l'idée que la réalisation pourrait être prise en charge par des professionnels extérieurs, sur l'exemple d'une maquette fournie dans le cadre de ce travail de diplôme. En tout premier lieu, il a fallu ajouter au mandat une base théorique qui faisait défaut : nous avons décidé que la conception du document de présentation devait être précédée par une phase d'analyse des besoins des Bibliothèques Municipales et l'identification des publics cibles. La suite de la réflexion nous a amenées à définir le travail à fournir dans le stade de conception. Cette dernière prévoit trois types de suggestions destinées à aider à la réalisation : la navigation entre les différents documents du fichier numérique et les liens avec le site Internet, la formulation textuelle des informations, les illustrations et les animations audiovisuelles. Conformément au souhait des mandants, ce travail de diplôme s'achève sur la réalisation d'un échantillon basé sur la conception.

Le seul objectif clair du mandat de départ était la réalisation d'un document audiovisuel numérique, ce qui nous posait un problème de compétences. La reformulation du mandat a donc été primordiale, mais difficile et nous a pris un temps considérable, qui a largement dépassé les délais impartis par la HEG-ID. Les Bibliothèques Municipales comptaient sur des propositions de notre part ; or, non seulement nous manquions de connaissances techniques et sur le fonctionnement de l'institution, mais, de plus, leurs attentes étaient mal définies. Malheureusement, pendant la période de redéfinition du mandat, l'organisation de nos études n'accordait que des plages horaires limitées au projet de diplôme et nous n'avons pas eu le temps d'effectuer des recherches et des lectures qui nous auraient beaucoup aidées.

3. OBJECTIFS

Pour ce travail de diplôme, nous avons déterminé cinq objectifs :

1. Etudier les besoins et les attentes des collaborateurs des Bibliothèques Municipales à travers les représentants associés au projet.

Avec le recul, nous pensons que cet objectif aurait dû être formulé différemment, puisqu'il s'agissait principalement d'étudier les besoins du public et non des collaborateurs. Mais, à l'époque de la rédaction des objectifs, notre premier souci était de redéfinir le mandat et de comprendre ce que les Bibliothèques Municipales attendaient de nous précisément. Nous avons donc essayé de combiner ces deux intérêts en posant des questions sur le public aux collaborateurs.

L'objectif n°1 a été réalisé grâce à des lectures sur le sujet et au moyen d'un questionnaire que nous avons fait remplir aux collaboratrices associées au projet, ainsi qu'aux différents responsables de chaque section du réseau. Ceci nous a permis d'identifier les besoins et les informations qui devaient figurer dans la présentation. Grâce au questionnaire nous avons pris contact avec les bibliothécaires et cette enquête s'est révélée déterminante pour la suite du travail, puisqu'elle nous a familiarisé avec l'institution.

2. Etablir le cahier des charges fonctionnel² des modules³ proposés par les mandants.

Cet objectif faisant partie intégrante de la phase conception de notre projet, nous le définissons au point C. 1. b), p. 27 et le développons aux chapitres C. 2. b), p. 37 et D. 1, p. 47 du mémoire.

² Ibid.

³ Ibid.

3. Déterminer si, et dans quelle mesure, l'existant répond déjà aux besoins et si le site web est le meilleur moyen de communiquer le contenu de tous les modules.

Pour analyser l'existant, nous avons effectué un compte-rendu des documents informatifs (brochures, feuillets et site Internet) et de la signalétique des Bibliothèques Municipales, dans l'idée d'en réutiliser l'iconographie le cas échéant. En ce qui concerne le moyen de communiquer les modules, il s'est avéré que la mise à disposition sur le site Internet était une contrainte des mandants, ce qui a rendu caduque la deuxième partie de cet objectif.

4. Rédiger un cahier des charges⁴, définissant le contenu et la structure des modules. Si la réalisation nécessite un travail technique important, une sous-traitance par des professionnels ou spécialistes extérieurs sera envisagée.

Cet objectif faisant partie intégrante de la partie conception de notre projet, nous le développons au point C. 2. c), p. 40 et D. 2, p. 49 du mémoire.

5. Réaliser au moins un module numérique selon nos compétences techniques et le temps à disposition.

En réalité, cet objectif correspond à la création d'une maquette opérationnelle pouvant servir de référence pour les réalisateurs.

⁴ Ibid.

B. METHODOLOGIE DE TRAVAIL

1. METHODE DE GESTION DE PROJET

Pour effectuer ce travail de diplôme, nous avons suivi la méthode de gestion de projet suggérée par la HEG-ID. Celle-ci comporte cinq étapes, comprenant l'initialisation et le prototype du projet : « Cahier des charges », « Collecte d'information », « Méthode », « Projet exploratoire », « Mémoire ».

1) Cahier des charges

Dans cette première étape, il s'agissait principalement de clarifier le mandat et de définir les objectifs généraux à atteindre. En ce qui concerne ce projet, le temps imparti pour l'étape (un à deux jours pendant trois semaines, en parallèle aux cours) n'a pas suffi : ce n'est qu'au cours de l'étape n°3 et grâce à l'apport de l'étape n°2, que le mandat a vraiment été clarifié.

2) Collecte d'information

Cette étape consistait à chercher de la documentation sur ce type de projet, en provenance de sources diverses, à la sélectionner, la lire et en faire une synthèse écrite.

En parallèle à ces recherches, nous avons récolté des informations grâce à un entretien avec M. A. Boder, enseignant à la HEG-ID et réalisateur du site Internet des Bibliothèques Municipales, et avec Mme J. Muller-Oubenali, responsable du site Internet de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds.

C'est également dans cette étape que nous nous sommes livrées à l'état des lieux des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève.

Vu les nombreux points imprécis dans le mandat, l'étape de collecte d'information s'est révélée très importante pour le cerner.

3) Méthode

Lors de cette étape, nous avons spécifié les objectifs de l'étape n°1, défini un échantillon du projet à réaliser lors de l'étape n°4 et mis au point la stratégie et la démarche de travail. Ces thèmes sont abordés aux chapitres B. 2, p. 12 et C. 1, p. 14.

4) Projet exploratoire

Il s'agissait de la réalisation concrète de l'étape n°3. Dans notre cas, il fallait appliquer la démarche de conception (cf chapitre C. 1) à l'échantillon choisi dans l'étape n° 3, pour rédiger un document Word réunissant les différentes parties de la conception : la navigation, la formulation textuelle, les illustrations et les animations audiovisuelles. Le cas échéant, il fallait critiquer la démarche et lui apporter les modifications nécessaires, afin de l'appliquer avec succès dans la suite du travail.

5) Mémoire

Dans cette étape finale, la rédaction et la présentation orale du mémoire étaient précédées par la réalisation concrète du projet mis en place dans les étapes précédentes. Vu la reformulation du mandat, nous voulions obtenir un dossier écrit résumant la conception du document de présentation numérique, ainsi qu'une maquette opérationnelle de celui-ci.

2. STRATEGIE DE TRAVAIL

Pendant les séances de travail, nous avons tenu à ce que chaque membre du groupe puisse exprimer librement ses idées. Dans chaque étape du projet, le groupe sélectionnait les arguments pertinents et effectuait les choix qui en découlaient. La prise de décision se faisait par consensus et, le cas échéant, par la majorité absolue.

En cas de nécessité de travail individuel pour optimiser le temps à disposition, les tâches étaient distribuées de façon équitable et selon les envies et/ou compétences

de chacune. Les fruits de ces activités personnelles étaient discutés, corrigés et validés par le groupe dans son ensemble.

Afin de planifier notre travail, nous avons établi un calendrier couvrant toute la durée du diplôme (février-décembre 2002). Cet outil s'est révélé utile, mais a nécessité des mises à jour régulières, en fonction des événements.

Le carnet de bord, écrit tout au long des étapes, nous a non seulement servi d'exutoire lors des moments difficiles, mais a également été très utile pour mettre à plat nos réflexions, nous remémorer des décisions prises avec leurs justifications et en tant que compte-rendu des réunions avec les mandants.

C. CONCEPTION DE LA PRESENTATION NUMERIQUE

1. DEMARCHE

Pour rédiger un dossier sur les différentes parties de la conception du document de présentation numérique (navigation, formulation textuelle, illustrations et animations audiovisuelles), nous sommes passées par divers stades, que nous allons exposer de manière chronologique.

a) Analyse des besoins

Le but de cette phase préparatoire du projet était de prendre des décisions pour clarifier le mandat. Lors de l'étape n°2 de la méthode de gestion de projet, nous avons effectué une recherche documentaire ; en parallèle, nous avons demandé aux collaborateurs des Bibliothèques Municipales de répondre au questionnaire. Nous avons également eu deux entretiens avec des personnes ayant de l'expérience dans le domaine d'Internet et des bibliothèques et avons réuni les documents de présentation de l'institution déjà existants. Les informations récoltées ont donné un fondement théorique et une justification à la suite du projet.

1. La recherche documentaire

L'analyse des besoins a été fondée sur une recherche documentaire. La présentation numérique devant être disponible sur Internet, nous avons séparé cette étape en deux : d'une part, la recherche de documents sur papier et en ligne de différentes sources (monographies, articles de périodiques,...) et, d'autre part, la quête de sites Internet.

a) Documentation sur papier et en ligne

Dans la littérature sur le sujet, nous avons orienté nos recherches dans trois directions :

- Marketing :

Vu l'aspect promotionnel du projet, nous avons essayé de trouver des traces d'application de techniques marketing au secteur des bibliothèques publiques. En effet, notamment dans le cadre du « New Public Management », les institutions publiques doivent adopter une politique de gestion obéissant à un schéma tiré de l'économie privée : les utilisateurs deviennent des clients, qui expriment une demande, à laquelle l'offre de la bibliothèque doit satisfaire.

Dans notre cas, grâce à une présentation promotionnelle de leurs services, les Bibliothèques Municipales espèrent susciter une demande accrue des utilisateurs effectifs et potentiels. Cet objectif concerne toute la population de la ville et ne cible pas une catégorie de personnes en particulier : le but principal de la présentation numérique est qualitatif et non quantitatif, puisqu'il s'agit d'apporter un impact positif à l'image de l'institution. De plus, nous n'avons pas eu accès aux statistiques des Bibliothèques, qui auraient pu nous aider à définir un objectif d'augmentation de la fréquentation pour une catégorie de lecteurs précise. Par exemple, nous aurions pu viser un accroissement du taux annuel de nouveaux inscrits dans le public adolescent, souvent peu représenté dans les bibliothèques municipales.

Selon les principes du marketing, l'analyse des besoins et l'identification des publics cibles amènent à déterminer le message le plus adapté et à choisir le moyen adéquat pour le transmettre, afin que les personnes concernées s'approprient l'information. Ceci nous a conduites à réfléchir à ce que nous voulions transmettre : à qui, quoi, et comment ? Nous espérons que nos lectures nous amènent plus loin que les éléments proposés par le mandat. Dans ce dernier, « qui » correspond à la population de la Ville de Genève, « quoi » concerne les

services offerts, avec quelques suggestions non exhaustives et « comment » fait appel aux technologies audiovisuelles.

Avant de proposer un produit, il faut identifier le marché, déterminer ses besoins et ses attentes, afin de mieux satisfaire la demande. Pour cela, on procède à la segmentation stratégique du marché, soit à la division de l'ensemble des clients en groupes ayant des caractéristiques communes. Le découpage du marché peut se faire à partir de variables diverses : les facteurs psychographiques (profil psychologique des individus, mode de vie, loisirs et intérêts...), géodémographiques (éléments socio-économiques, tels que l'âge, le niveau éducatif, la profession, la culture...) et comportementaux (avantages recherchés par le client...).

Parmi les différentes variables qui permettent de procéder à la segmentation stratégique du marché, dans ce cas la population de la ville, une semble fondamentale. En effet, l'organisation-même des bibliothèques de lecture publique, section adultes et section jeunes, ainsi que la littérature existante sur le sujet, affirment que la distinction des usagers par catégorie d'âge est la plus pertinente.

C. Koontz⁵ soutient que, dans le monde de l'économie, les vendeurs ciblent leurs consommateurs de la façon la plus détaillée possible, afin de satisfaire au mieux leurs besoins et de mettre en place des campagnes de promotion qui les touchent. On pourrait donc envisager d'aller plus loin dans la segmentation du public des Bibliothèques, vu qu'une ville comme Genève comporte d'importantes minorités linguistiques et culturelles, et que le niveau socio-économique paraît différent selon les quartiers. Mais les Bibliothèques Municipales voulant travailler leur image de manière générale et toucher un public le plus large possible, il n'est pas nécessaire d'affiner le message de promotion au-delà de la variable de l'âge. Ainsi Internet constitue le meilleur moyen de transmettre la présentation numérique, puisqu'il permet une accessibilité universelle aux informations.

⁵ KOONTZ, Christie. « Stores and libraries : both serve customers ! », dans *Marketing library services*, 2002, vol.16, n°1

Certaines bibliothèques identifient, en plus du public adulte et jeune, un public adolescent, auquel elles consacrent une section particulière. Aux Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, c'est notamment le cas de la succursale des Eaux-Vives, mais il existe aussi des exemples dans le monde virtuel⁶.

Au sein du public adulte, il nous a tout d'abord semblé intéressant d'identifier le groupe des personnes âgées. Grâce à l'allongement de l'espérance de vie, celles-ci sont toujours plus nombreuses et dynamiques : des changements de l'environnement, tels que l'informatique et Internet les effrayent de moins en moins (sans compter que, comme l'a affirmé une des collaboratrices des Bibliothèques Municipales ayant répondu au questionnaire, « les jeunes d'aujourd'hui, particulièrement à l'aise avec les nouvelles technologies, seront les personnes âgées de demain »). Dans le cadre du programme Biblex, visant à favoriser l'accès aux livres et aux autres supports sans exclusion, Mme M. Oudjaoudi⁷, de la Bibliothèque municipale de Grenoble, s'est penchée sur le public des personnes âgées : elle distingue cette dernière catégorie de lecteurs de l'ensemble des adultes d'une façon qui nous a paru pertinente, puisqu'ils peuvent avoir des besoins spécifiques (liés par exemple à des difficultés de mobilité ou de vue).

A l'issue de ces lectures, nous avons donc identifié quatre types de public pour les Bibliothèques Municipales : les enfants, les adolescents, les adultes et les personnes âgées.

Afin de créer des supports d'information efficaces, E. Sutter⁸ recommande d'anticiper les critères que les destinataires utiliseront, consciemment ou non, pour évaluer le message transmis. Il propose, notamment, de prêter attention aux attentes en matière de contenu (actualité, originalité, exhaustivité ou sélection,

⁶ Voir le point « Sites Internet », p. 20.

⁷ OUDJAUDI, Maryse, Le public cible de la Bibliothèque municipale de Grenoble: les personnes âgées (3^e et 4^e âge), Grenoble, 1999

⁸ SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire*, Paris, 1994

validité) et de présentation (structure, attractivité, convivialité, personnalisation). Ainsi, le succès d'une politique de communication, basée sur le modèle «émetteur-message-récepteur», dépend non seulement du contenu du message, mais également de sa forme.

Nous avons aussi remarqué dans la littérature que le message varie en fonction des destinataires. Le contenu doit être adapté, en termes de vocabulaire, de syntaxe et de formulation textuelle ; de plus, la présence d'illustrations et de multimédia peut s'avérer plus ou moins utile à la compréhension du message.

- Technique :

Pour approfondir nos connaissances en création de sites Internet, nous avons non seulement cherché des documents abordant l'aspect technique de la réalisation, mais aussi des ouvrages sur le cas spécifique des sites Internet de bibliothèques. Rejoignant l'aspect marketing, ils traitent de la promotion et de la communication sur Internet. Dans la même idée, nous nous sommes aussi renseignées sur la place du graphisme et de l'iconographie dans la transmission de l'information.

L'impact du message multimédia dépend fortement de la mise en forme des informations que l'on veut transmettre : c'est pourquoi la phase de conception est la clé d'un produit réussi. Dans cette étape préalable, il faut jouer le rôle de l'utilisateur, penser à son cheminement et à ses interrogations, afin de mettre en scène l'information de façon agréable et efficace. Pendant la phase de conception, des écrans complexes sont imaginés : non seulement le contenu, la navigation et l'interactivité doivent être définis, mais il faut également choisir le ou les média(s) opportun(s) pour le public cible.

En effet, le multimédia est une façon de communiquer dont l'impact semble dépendre de l'âge des récepteurs. Une enquête canadienne⁹, menée auprès d'un groupe d'enfants âgés de 12 ans, conclut que la compréhension du contenu d'un texte est meilleure lorsque celui-ci est accompagné d'une animation et d'une

⁹« Multimedia and comprehension : the relationship among text, animation, and captions », dans *Journal of the american society for information science*, 1995

explication écrite (« caption ») liant les deux ; au contraire, il paraîtrait que l'animation (images fixes ou mobiles, avec ou sans son) n'améliore pas la compréhension chez les adultes.

L'utilisateur doit parvenir à se déplacer de façon rapide et intuitive dans un document au graphisme simple et attractif, reflétant l'image et l'esprit de la bibliothèque. Le texte, clair et concis, peut être illustré par des images, fixes ou animées, réelles (photographies, films,...) ou fictives (images de synthèse, cartoons,...).

Si la technologie numérique et la mise à disposition sur le site Internet de l'institution constituaient une contrainte des mandants, nous nous sommes interrogées sur l'apport du multimédia dans la communication avec le public, ainsi que sur la manière de mettre en scène les informations : ordre, mise en page (grandeur des caractères, alignement du texte, longueur des paragraphes,...) et moyen de transmission. Ces propos ont aussi posé la question du rôle du bibliothécaire dans la conception d'un projet susceptible de requérir des compétences technologiques importantes. C'est pourquoi nous avons conclu que, si celles-ci dépassaient les aptitudes du professionnel en information documentaire, la sous-traitance s'avèrerait nécessaire.

- Conception de projet :

Nos lectures dans ce domaine nous ont rendues attentives au rôle des bibliothécaires dans la conception de projets multimédia et de sites Internet.

De nombreux témoignages vont dans le sens que la participation des professionnels de l'information est utile, voire nécessaire, même si ces personnes ne s'occupent pas de la réalisation. A l'unanimité, la littérature affirme que celle-ci sort de leurs compétences et relève d'autres professions, telles que les graphistes, les spécialistes de la communication et les web-designers. Dans une

situation idéale, tout projet multimédia gagnerait à être le fruit d'une équipe pluridisciplinaire, comme l'affirme S. Rony-Sinno¹⁰.

Mais lorsque l'institution possède des moyens limités, les bibliothécaires peuvent se consacrer à des tâches primordiales pour la réussite de toute présentation de l'institution dans laquelle ils travaillent. En plus de leurs connaissances du milieu, ils récoltent les informations nécessaires auprès de leurs collègues, définissent les besoins et les buts du projet, gèrent ce dernier en tant qu'intermédiaire avec les réalisateurs, pensent à la maintenance (et souvent la prennent en charge par la suite) et, surtout, établissent le contenu de la présentation. Comme l'affirme A.-M. Guimier-Sorbets¹¹, le bibliothécaire devient le « chef d'orchestre ».

En tant que mandants, les bibliothécaires s'occupent de la conception du cahier des charges du projet. Dans le cas d'un site Internet, celui-ci comporte plusieurs niveaux : la navigation, la formulation textuelle des informations, les illustrations et les animations audiovisuelles.

Ces recherches nous ont donc donné une réponse quant à notre rôle dans ce travail de diplôme. Grâce à elles, nous avons décidé de rédiger des cahiers des charges contenant la conception du projet.

b) Sites Internet

Nous nous sommes rapidement aperçues qu'il était indispensable de rechercher des sites Internet utilisant le multimédia. Cela nous a permis de nous rendre compte de ce qui se fait ailleurs, pour s'en inspirer ou s'en démarquer. Nous avons dirigé nos prospections dans deux grandes directions : les bibliothèques publiques, en réseau ou non, et les sites commerciaux adressés à un type de public cible, comme les enfants, les adolescents, les adultes et les personnes âgées. La

¹⁰ RONY-SINNO, Sandra. « Bornes interactives d'orientation et d'information », dans *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, t.40, n°1, p.49-55

¹¹ GUIMIER-SORBETS, Anne-Marie. « Le multimédia dans la pratique et la formation des professionnels de l'information », dans *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1995, vol.32, n°6, p. 309-312

webliographie de ce mémoire regroupe une sélection de sites que nous considérons comme références, selon différents critères : contenu, navigation et présentation visuelle.

Dans le secteur des bibliothèques, la plupart possèdent un site Internet, contenant des informations textuelles accompagnées d'animations et d'effets graphiques simples (en format gif, applet javascript, etc), sans son. L'accueil des sites est destiné à tout public, mais le message reste dans un style adulte, avec beaucoup de textes et peu d'illustrations. Ces pages confirment donc nos lectures : pour les adultes, la compréhension du message ne se trouve pas améliorée lorsqu'il est accompagné d'audiovisuel. Par contre, il y a toujours une partie du site conçue pour les enfants, à l'aspect ludique : le texte y est formulé différemment, abondamment illustré et avec parfois un graphisme différent (par exemple plus de couleurs et d'icônes animées). Certaines bibliothèques possèdent également des pages spéciales pour les adolescents, au graphisme et au message spécifiques¹². Ces recherches nous ont donc confortées dans l'idée qu'il est nécessaire de communiquer autrement l'information selon les publics.

La visite de sites d'autres bibliothèques nous a passablement aidées pour la rédaction des cahiers des charges de la présentation numérique des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève. Cela nous a donné des idées, tant pour le choix des informations à transmettre, avec leur formulation, que pour les suggestions d'images et d'animations.

En ce qui concerne les sites commerciaux, nous avons constaté que le multimédia est beaucoup plus présent, en particulier lorsqu'ils s'adressent aux enfants ; ces derniers types de sites confirment l'utilisation d'un style graphique particulier, à savoir ludique, coloré, illustré et animé. Les pages consacrées aux adolescents n'emploient pas forcément du multimédia, mais la formulation du message diffère de celle des adultes et des enfants. Par contre, ces recherches ont démenti l'article de Mme M. Oudjaoudi, qui estime pertinent de distinguer le public des personnes

¹² Auckland. Bibliothèques. *Auckland City Libraries*, [En ligne]
<http://www.akcity.govt.nz/library/kids/kids.html> (Page consultée le 12 avril 2002)

âgées de celui des adultes dans la transmission des informations. Dans le cas des sites Internet visités, nous avons remarqué que la présentation visuelle et la communication sont similaires pour ces deux genres de destinataires. C'est pourquoi nous avons finalement abandonné l'idée de différencier le public des personnes âgées dans la présentation numérique des Bibliothèques Municipales.

En ce qui concerne les sites exploitant les technologies audiovisuelles, nous avons observé qu'il y a une tendance accrue à l'utilisation du multimédia en fonction du sujet traité : plus celui-ci est lié à la technologie et aux loisirs (réalisation de pages Internet, présentation de logiciels et de jeux, cinéma,...), plus l'animation multimédia est développée. Concernant le réseau des Bibliothèques Municipales, nous avons donc décidé d'accentuer l'exploitation de l'audiovisuel dans la présentation des services des Discothèques et de la Médiathèque, par rapport à celle des Bibliothèques.

2. Les questionnaires

Pour remplir le premier objectif que nous nous étions fixé, c'est-à-dire étudier les besoins et les attentes des collaborateurs des Bibliothèques Municipales, nous avons envoyé des questionnaires aux collaboratrices associées au projet et aux différents responsables de chaque section du réseau. Supposant que les besoins pouvaient varier, nous avons différencié les formulaires selon les sections (adultes ou jeunes) et les supports (bibliothèque, discothèque et médiathèque)¹³.

Comme mentionné précédemment, nous voulions à la fois comprendre les attentes des collaborateurs quant à la présentation numérique, pour nous aider à définir le mandat, et les besoins des utilisateurs effectifs et potentiels. N'ayant pas le temps de faire passer les questionnaires au public des Bibliothèques Municipales et d'en traiter correctement toutes les réponses, nous avons décidé de nous limiter à les envoyer à la quinzaine de personnes responsables.

¹³ Voir annexe n°2.

Pour faciliter les réponses et leur traitement, la plupart des questions étaient fermées, mais certaines, ouvertes, permettaient d'exprimer des idées personnelles. L'échantillon d'individus interrogés étant restreint, nous n'avons pas traité les réponses automatiquement, ni extrait de statistiques ; cependant, après les avoir dépouillées manuellement, nous en avons tiré des conclusions importantes.

En effet, les réponses nous ont permis de sélectionner les informations contenues dans le document de présentation. Si certains besoins d'information étaient communs à toutes les sections et à tous les supports, d'autres ne concernaient qu'un service particulier. Par exemple, la Médiathèque désirait rendre attentifs les utilisateurs quant à la fragilité particulière des documents audiovisuels et à la nécessité de rembobiner les bandes magnétiques avant de les rendre. Parmi les questions les plus souvent posées par le public aux bibliothécaires et communes au réseau figurent celles concernant les modalités de prêt, l'utilisation de l'OPAC et la localisation des documents. Nous avons donc constaté le besoin d'un guide de l'utilisateur, qui n'existe pas aux Bibliothèques Municipales, afin de couvrir ces deux derniers thèmes. Ce besoin a du reste été confirmé par les réponses à la question sur le manque d'une information primordiale dans la documentation fournie aux usagers. Mais la création d'un guide de l'utilisateur sort du cadre établi pour ce travail de diplôme. Par contre, cette dernière question nous a révélé la nécessité de présenter les collections communes à toutes les succursales.

Les responsables interrogés nous ont aussi confirmé la nécessité de différencier les messages en fonction des destinataires : de leurs réponses, il est ressorti que le public des adolescents méritait une distinction dans la communication du message et une place particulière dans notre présentation, au même titre que les publics des adultes et des enfants.

Par le biais des questionnaires, les collaborateurs de l'institution ont ainsi participé à la conception du projet, en nous donnant des pistes de réflexion. Certaines d'entre elles, comme le comportement à adopter dans les Bibliothèques, font donc partie des propositions que nous avons émises aux mandants.

3. Entretiens

Dans notre récolte d'informations, nous avons décidé de rencontrer deux personnes susceptibles de nous éclairer quant à la façon d'atteindre les objectifs du projet. Tout d'abord, M. A. Boder, à la fois responsable du cours « Création de pages web » et réalisateur du site des Bibliothèques Municipales ; ensuite, Mme J. Muller-Oubenali, bibliothécaire et responsable du site Internet de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds, qui venait d'être repensé.

L'entretien avec M. A. Boder nous a rendues réceptives au fait qu'il fallait profiter des imprécisions du mandat pour faire des propositions et en limiter la portée : ainsi, il nous a confortées dans l'idée d'accentuer la phase de conception, au détriment de celle de la réalisation, en fonction de nos capacités. Le témoignage de Mme J. Muller-Oubenali, a également été dans ce sens : elle nous a fait part de son expérience en nous parlant des difficultés qu'elle avait eues avec le premier site Internet de l'institution. En effet, elle s'est rendu compte qu'elle avait négligé la phase de conception de celui-ci, confiée à des réalisateurs extérieurs ; si ces derniers étaient compétents d'un point de vue technique, ils manquaient de sensibilité par rapport au message que la Bibliothèque voulait transmettre.

Ces visites nous ont aidées à mieux comprendre le mandat et à valider les objectifs de notre projet. Autant Mme J. Muller-Oubenali que M. A. Boder nous ont rendues attentives à la différence entre un site à caractère promotionnel et un site éducatif : en effet, notre fichier numérique n'a pas pour but de guider les lecteurs dans l'utilisation de la bibliothèque, mais de mettre en avant les services communs du réseau des Bibliothèques Municipales. Ainsi, nous devons déterminer des fonctions à notre document de présentation, liées à la promotion et autres que celle principale des sites Internet de bibliothèques, c'est-à-dire la consultation du catalogue en ligne.

4. L'existant

Pour analyser les besoins, il importe d'étudier l'existant. Les Bibliothèques Municipales disposent déjà de documents de présentation de leurs services, à la fois sur papier et sur leur site Internet.

Lorsqu'on observe les documents existants sur papier, on constate que les Bibliothèques Municipales ont créé des versions différentes de certains documents, selon le type de public auquel elles s'adressent. En matière d'informations factuelles, il existe deux horaires pour l'ensemble du réseau, au contenu et au graphisme similaire, un pour les sections adultes et un pour les jeunes : le message s'adresse donc de la même façon à deux publics différents. En ce qui concerne la promotion des collections, l'institution produit, en plus de bibliographies ponctuelles liées à des manifestations temporaires, trois bibliographies périodiques : une pour les jeunes, « Livre à toi », « Sers-toi de tes yeux pour lire » pour les adolescents et « Envie de lire » pour les adultes. Toutes ces bibliographies sont illustrées en noir et blanc, mais le format, la police, la mise en page et le style du message (vocabulaire et syntaxe) sont différents.

Si on analyse le site actuel des Bibliothèques Municipales selon les principes de marketing vus précédemment, on constate qu'il ne segmente pas les publics, étant donné qu'il n'y a pas de distinction par catégorie d'âge dans le menu principal. Conformément à une démarche de promotion, la rubrique intitulée « Auteurs romands » met en avant une partie spécifique de la collection du réseau. Cependant, nous regrettons qu'il n'y ait aucune mention ni du public auquel s'adresse chaque œuvre (adultes ou jeunes), ni de la localisation. La rubrique « Info-services » contient le Règlement d'utilisation, les conventions passées avec d'autres bibliothèques, quelques statistiques, ainsi que les adresses et les horaires des succursales ; pour la Bibliothèque et la Médiathèque de la Cité, un lien permet d'aboutir à un diaporama, soit une succession de photographies. Le site, très sobre, ne contient donc que du texte interactif et quelques images fixes, mais pas de son, ni d'images animées, ni des animations plus complexes.

Ainsi, la création d'un nouveau support de présentation multimédia, auquel on accèderait depuis le site Internet des Bibliothèques municipales, ne paraît pas dénuée d'intérêt. Tout d'abord, d'après les collaborateurs, certaines informations n'existent pas sur les supports actuels (utilisation de l'OPAC,...) et d'autres sont insuffisantes ou mal présentées. Par exemple, le Règlement d'utilisation est complet, mais comporte des phrases longues et formulées dans un langage compliqué, en particulier pour les enfants. De plus, l'institution trouverait des avantages importants en exploitant plus les nouvelles technologies sur son site Internet. Le multimédia permettrait de toucher un plus large public et d'offrir d'autres possibilités d'accès à l'information : non seulement Internet se consulte à distance, indépendamment des heures d'ouverture, mais il permet aussi des schémas de lecture multiples, grâce à l'interactivité. En outre, le multimédia offre la possibilité d'utiliser la vue et l'ouïe et donne une apparence plus ludique. La présentation numérique des Bibliothèques Municipales pourrait donc compléter le site Internet de l'institution et remplir des fonctions différentes, valables à moyen terme et liées à la valorisation de l'image de l'institution.

5. Décisions

L'analyse des besoins nous a amenées à prendre les décisions suivantes :

1. Notre document a pour fonction principale d'actualiser l'image des Bibliothèques Municipales et contient plusieurs types d'informations : celles communes à toutes les succursales, d'autres spécifiques aux supports disponibles et, enfin, celles concernant un type de public particulier.
2. Le document ne cible pas une catégorie de personnes spécifique, s'adresse autant aux utilisateurs effectifs que potentiels des services des Bibliothèques Municipales et concerne les trois publics que nous avons dégagés lors de notre étude : enfants, adolescents et adultes.
3. Nous communiquons différemment le message pour chaque public :
 - La formulation textuelle varie en fonction du public.
 - Plus le public est jeune, plus les illustrations sont présentes.

- Plus le public est jeune, plus le multimédia est développé.
- Il peut y avoir des particularités graphiques selon le public.

4. Nous communiquons différemment le message selon les supports disponibles :

- Le multimédia est utilisé pour la Médiathèque et les Discothèques.

5. La conception de la présentation numérique est fournie aux mandants dans un cahier des charges.

b) Cahier des charges fonctionnel

Dans l'idée que le projet du travail de diplôme devait être transmis à autrui pour la réalisation, il nous fallait récapituler les besoins des Bibliothèques Municipales dans un document clair et concis. Ainsi, nous avons eu l'idée d'appliquer le cours « Valeur et compétitivité de l'information documentaire » de M. J. Michel et, plus particulièrement, la démarche de « l'analyse de la valeur ». Cette approche de communication marketing, traduit les besoins en fonctions, ou objectifs à atteindre, ayant des relations entre elles. Spécifier les fonctions aide à préciser les besoins, qui sont à l'origine du produit.

Après avoir identifié les fonctions, il faut les grouper, classer, caractériser et hiérarchiser. En effet, il existe des fonctions de différente nature : celles de service, distinguées en fonctions d'usage ou d'estime, principales ou complémentaires, et les fonctions de contrainte. La meilleure façon de montrer les résultats de l'analyse fonctionnelle est de créer un cahier des charges fonctionnel, sous forme de tableau comparatif des besoins. Celui-ci dicte les finalités du projet, indépendamment des moyens et des solutions.

Pour notre projet, nous avons établi un cahier des charges fonctionnel en deux parties : la première décrit les fonctions des produits de présentation existants (documentation sur papier et site Internet) et la deuxième montre les besoins auxquels doit répondre la nouvelle présentation numérique. Cette méthode nous a aidées à déterminer de nouvelles fonctions pour le document de présentation, liées à la promotion et tenant compte de la contrainte du fichier numérique de type site

Internet : nous avons pensé au contenu informationnel, à la structuration générale, à l'ergonomie et au conditionnement, à l'alimentation et au fonctionnement.

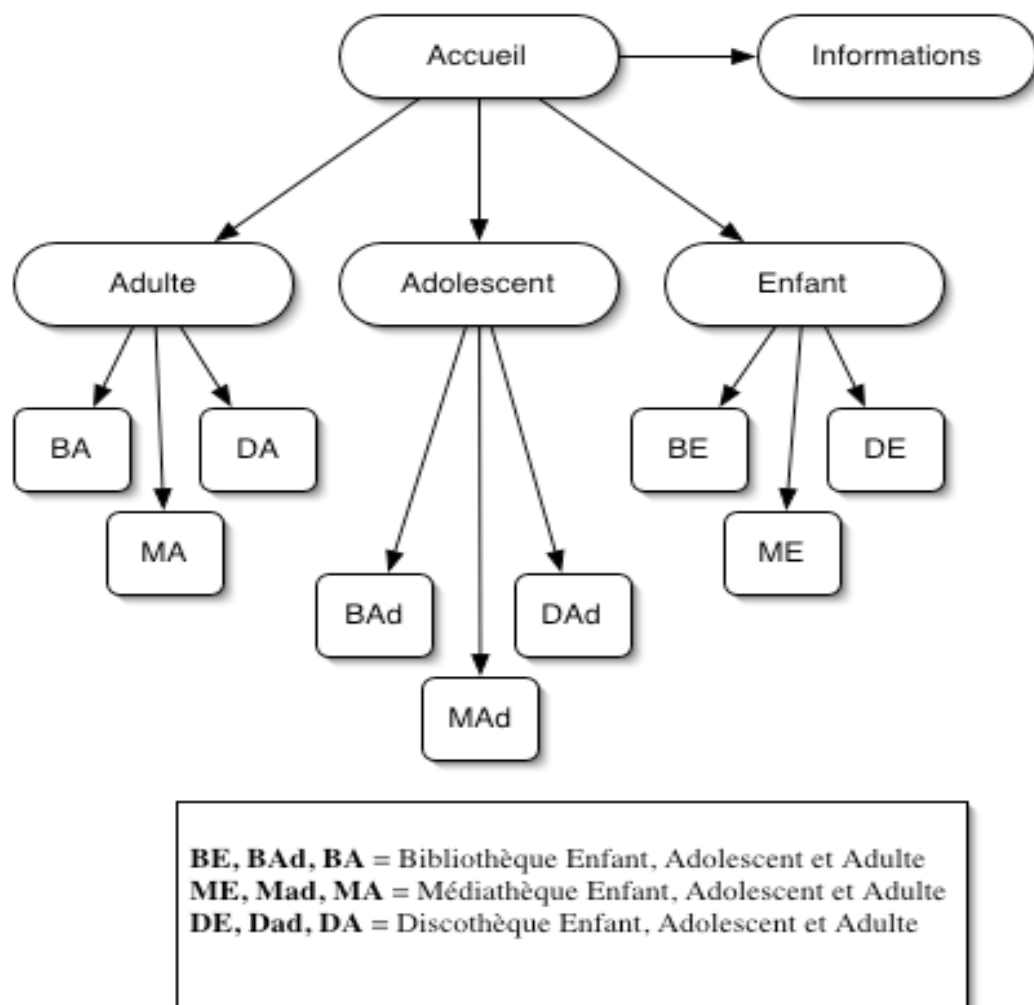
c) Structure de la présentation

1. Evolution

Vu les deux premières décisions qui découlent de l'analyse des besoins et toutes les autres réflexions menées, nous avons visualisé le projet sous forme de schéma.

A partir d'une page d'accueil générale, permettant l'accès à la présentation, nous discernons les informations communes à toutes les succursales, les publics Enfant, Adolescent et Adulte et les supports Bibliothèque, Médiathèque et Discothèque.

En imaginant le cheminement que l'utilisateur emprunterait pour accéder aux informations, nous avons obtenu le schéma en arborescence suivant :



Dans cette première version, l'utilisateur choisit sa catégorie d'âge, puis le support qui l'intéresse. Il s'agit d'une perspective innovatrice dans le domaine des bibliothèques, qui permet d'arriver à un document final contenant un message ciblé.

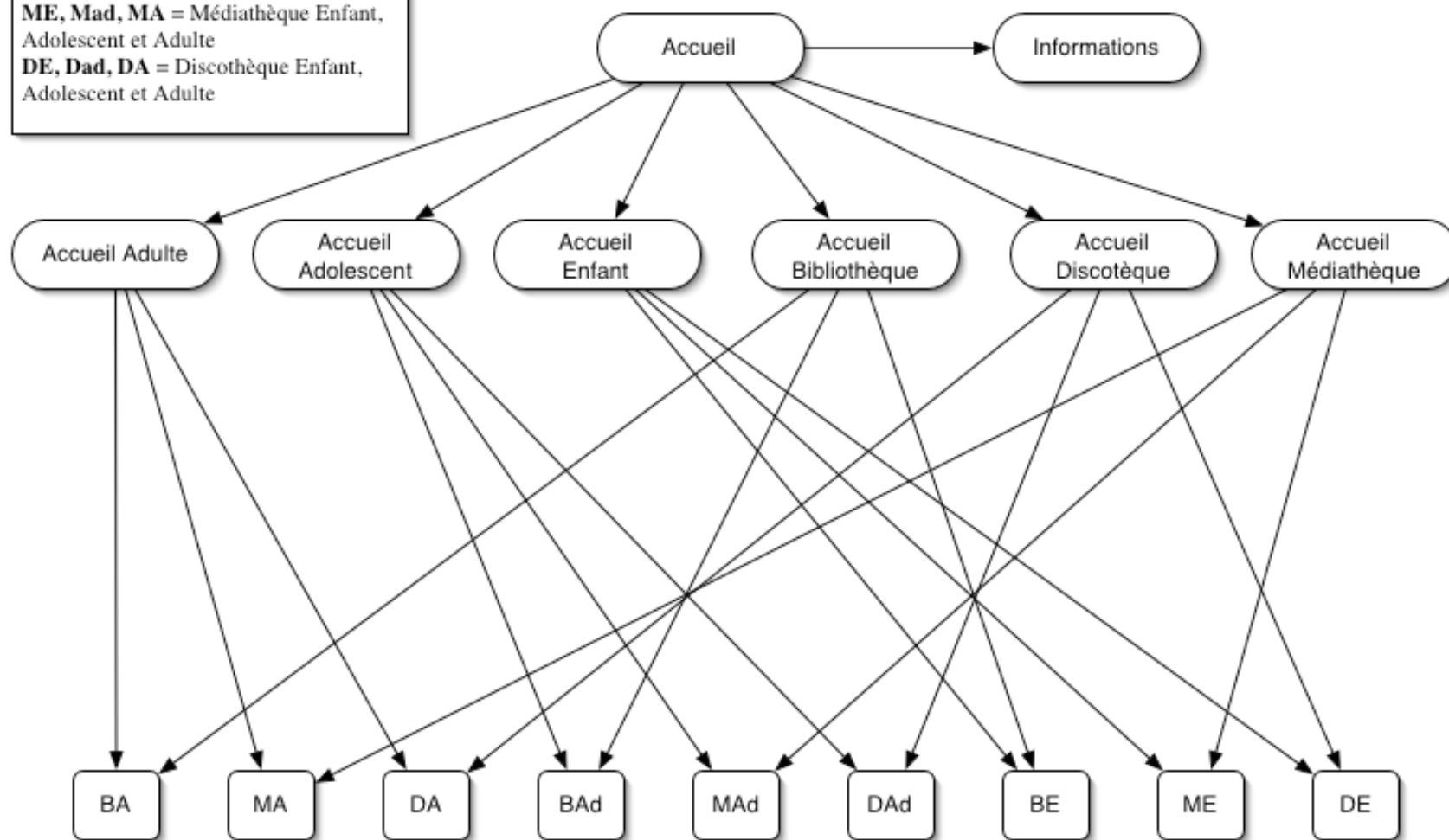
A partir de la page d'accueil, l'utilisateur peut également parvenir aux informations communes à toutes les succursales du réseau. Il s'agit d'une contrainte des mandants : ceux-ci désiraient donner accès à des informations telles que les objectifs des Bibliothèques Municipales. Or, il est difficile de cibler les messages avec un tel contenu en fonction d'un public particulier.

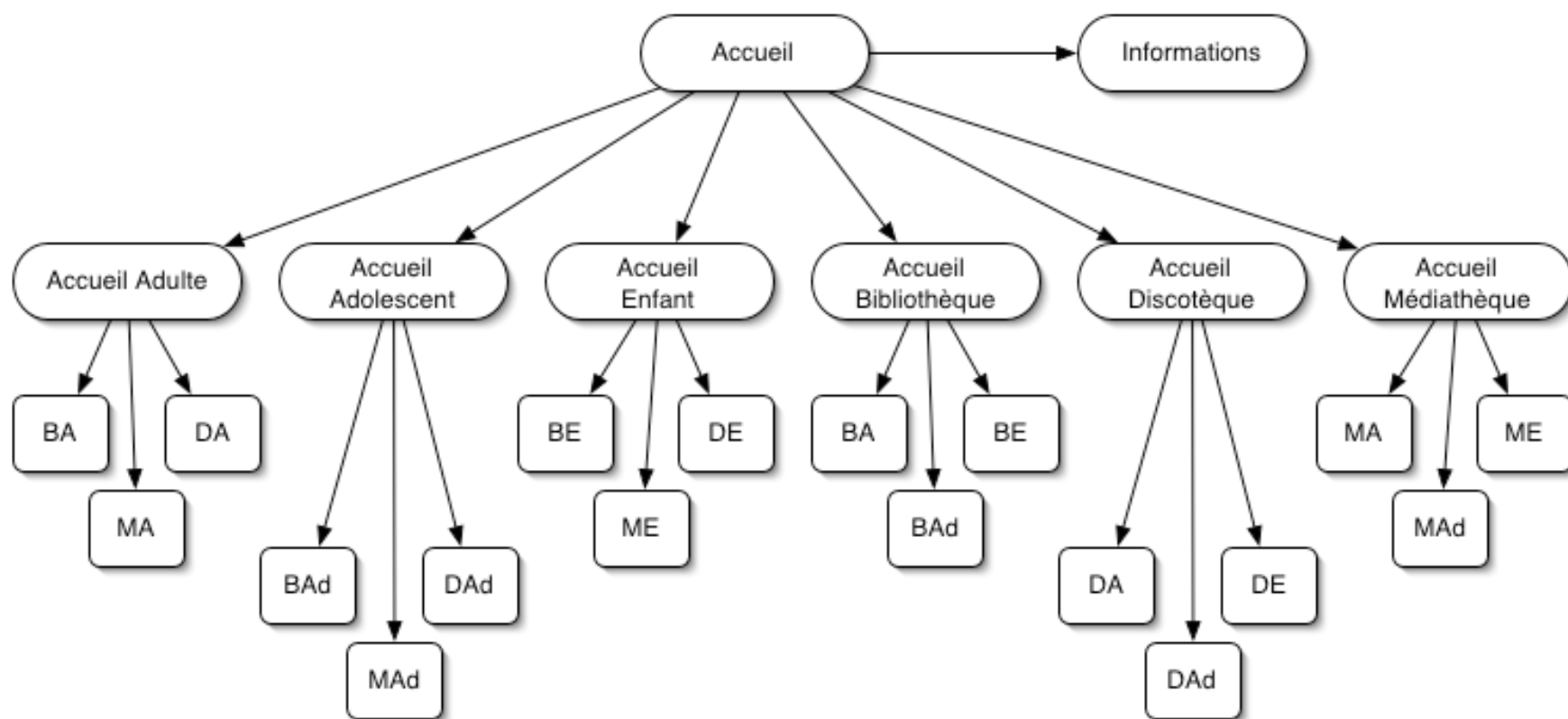
Après avoir soumis ce schéma qui segmente les publics et propose des liens vers les différents supports présents aux Bibliothèques Municipales, les mandants ont émis le souhait de mettre en avant la variété des supports disponibles dans le

réseau ; c'est pourquoi ils nous ont demandé d'ajouter, en parallèle à l'entrée par âge, la possibilité pour l'utilisateur d'accéder aux informations en choisissant un support particulier.

Pour remplir cette contrainte, nous avons dû compléter notre schéma :

BE, BAd, BA = Bibliothèque Enfant, Adolescent et Adulte
ME, Mad, MA = Médiathèque Enfant, Adolescent et Adulte
DE, Dad, DA = Discothèque Enfant, Adolescent et Adulte





BE, BAd, BA = Bibliothèque Enfant, Adolescent et Adulte
ME, Mad, MA = Médiathèque Enfant, Adolescent et Adulte
DE, Dad, DA = Discothèque Enfant, Adolescent et Adulte

Les deux schémas reflètent la possibilité de la double entrée, par âge ou par support. Nous constatons que les documents finaux (BA, BAd, BE ; MA, MAd, ME ; DA, DAd, DE) sont identiques, quel que soit l'accès emprunté : l'entrée par âge et celle par support conduisent aux mêmes documents, par des chemins parallèles. Par exemple, un adulte pourrait d'abord entrer par l'âge et, à partir de l'Accueil adulte, choisir le type de support livres dans Bibliothèque, pour tomber sur le document Bibliothèque Adulte (BA) ; ensuite, il pourrait revenir à la page d'accueil, pour consulter le support livres dans Bibliothèque, choisir son âge, et revoir le document BA. Nous sommes conscientes que cette structure pourrait gêner les utilisateurs qui emprunteraient successivement les deux accès et qui retomberaient sur le même document final. Cependant, la possibilité d'accéder aux documents par deux approches différentes apparaît comme la meilleure solution de compromis entre la contrainte des mandants et notre vision marketing.

Pour faciliter la navigation, entre la page d'accueil générale et les informations ciblées du dernier niveau de l'arborescence, nous avons intercalé un palier de liaison : ces pages d'accueil spécifiques regroupent les informations générales pour chaque catégorie d'âge et pour chaque support et constituent également un point d'accès aux documents finaux d'un même type.

Ce schéma intègre les propositions de thèmes du mandat :

mission, objectifs généraux, emprunt des documents: ces thèmes appartiennent aux informations communes.

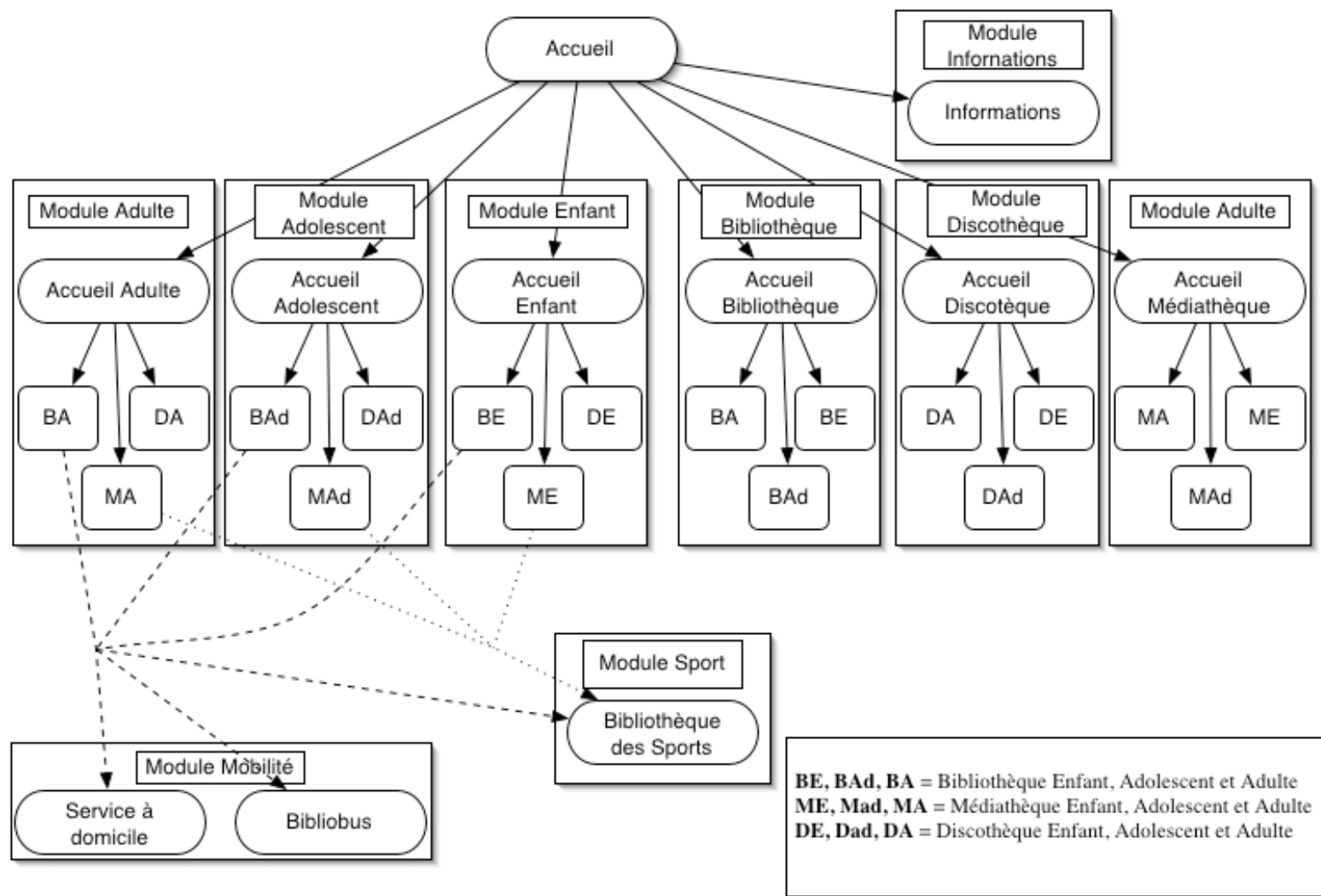
règlement d'utilisation : celui-ci existe en format PDF sur le site Internet des Bibliothèques Municipales ; comme il sert de document de base pour le fonctionnement de l'institution, nous pensions nous en servir dans toutes les parties du schéma, soit en le paraphrasant pour en faciliter la compréhension, soit en tant que lien avec le site Internet existant.

politique des collections, services proposés aux usagers, consultation: ces thèmes couvrent des informations concernant les publics et les supports.

projet : comme le contenu de la présentation est valable à moyen terme, en accord avec les mandants, nous avons estimé que ce type d'informations ne faisaient pas partie de la présentation.

2. Arborescence finale

L'analyse des besoins nous avait montré qu'il manquait de nombreuses informations à celles proposées par les mandants pour compléter la présentation. Certaines devaient être ajoutées dans les parties du schéma déjà définies et d'autres concernaient des services propres à l'institution. En effet, les Bibliothèques Municipales possèdent une Bibliothèque des Sports, des Bibliobus et un Service à domicile, qui ont des supports divers destinés à tous les publics. Ainsi, nous avons complété notre schéma en intégrant ces services.



Exploitant la liberté laissée par les mandants, nous ne nous sommes donc pas limitées aux suggestions des Bibliothèques Municipales, mais avons écrit une liste des informations qui nous semblaient pertinentes. Ensuite, nous les avons regroupées par thème et sommes parvenues à concrétiser la notion de module mentionnée par les Bibliothèques Municipales dans le mandat : « Chaque thème abordé définira un module s'intégrant harmonieusement dans l'ensemble du document ». Nous avons donc interprété le mot module comme une unité structurelle d'un ensemble, faisant partie d'un même concept graphique et intellectuel.

Ainsi nous avons, au final, neuf modules : un module Informations, trois modules destinés à des publics spécifiques (Module Adulte, Module Adolescent, Module Enfant), trois modules distinguant les supports (Module Bibliothèque, Module Médiathèque, Module Discothèque), un Module Mobilité et un Module Sport.

On peut s'interroger sur la raison pour laquelle ces deux derniers modules ne possèdent pas d'entrée directe depuis la page d'accueil, au même titre que les autres, comme nous l'avions prévu initialement. Lors d'une réunion, les mandants ont invoqué des arguments institutionnels pour ne pas mettre en avant ces trois services, tout en acceptant l'idée de les présenter. De même, ils ont souhaité que le Service à domicile et le Bibliobus (Module Mobilité) ne concernent que le support livres. C'est pourquoi ces documents ne sont liés qu'à BA, BAd et BE.

2. ECHANTILLON DU PROJET EXPLORATOIRE

a) Définition

Lors de l'étape n°3 de la méthode de gestion de projet, intitulée « méthode », nous avons dû choisir un échantillon sur lequel appliquer notre démarche de conception, travail à réaliser dans le « projet exploratoire » de l'étape n°4. Le but de cette opération était de valider la démarche ou d'en trouver les points faibles, afin de l'améliorer pour la suite du travail.

En ce qui concerne le travail à fournir dans le cadre du « projet exploratoire », nous avons pensé rédiger deux types de cahiers des charges : un cahier des

charges fonctionnel et un cahier des charges décrivant la navigation, la formulation textuelle des informations, les illustrations et les animations audiovisuelles. La réalisation étant une moindre partie de notre travail de diplôme, nous n'en avons pas tenu compte dans l'échantillon.

Pour choisir le sujet de l'échantillon, nous avons comparé les neuf modules que nous avons individualisés précédemment. Vu les résultats de l'analyse des besoins et nos compétences, nous avons décidé de concevoir le module Adulte. En effet, le module Adulte semble le plus représentatif, tant au niveau du contenu que dans le temps nécessaire à la conception. De plus, il comporte des avantages intéressants : comme il existe une section adultes dans toutes les succursales des Bibliothèques Municipales, ce module facilite la compréhension de l'esprit réseau, ne requiert pas une technologie multimédia abondante pour son illustration et la formulation textuelle du message, est, à priori, la plus aisée (même si adressée à un public particulier).

b) Cahier des charges fonctionnel du module Adulte

La démarche de « l'analyse de la valeur » prévoit de définir les besoins sous forme de fonctions. Nous avons donc repris notre analyse des besoins effectuée dans l'étape n°2 de la méthode de gestion de projet. Comme ces derniers se dégagent à partir de l'analyse de l'existant, nous avons séparé le cahier des charges fonctionnel du module Adulte en deux parties : d'un côté, les fonctions remplies par les documents de présentation destinés aux adultes et déjà disponibles aux Bibliothèques Municipales et, de l'autre, les fonctions que doit remplir le module Adulte.

En nous concentrant sur ce public particulier, nous avons commencé par identifier les fonctions de la documentation informative sur papier et du site Internet. En ce qui concerne celui-ci, nous avons également tenu compte des éléments apportés par l'entretien avec M. A. Boder. Ensuite, dans un tableau, nous avons regroupé les fonctions selon leur nature (usage, estime ou contrainte) et leur importance (principale ou complémentaire). Enfin, nous avons appliqué cette même méthode pour les fonctions du module Adulte. La recherche documentaire et les réponses

aux questionnaires nous ont aidées à définir les besoins auxquels l'existant ne répond pas, mais qui pourraient être satisfaits dans la présentation numérique. De plus, nous avons découvert de nouvelles fonctions grâce à l'analyse des sites Internet d'autres bibliothèques. Quant aux fonctions de contrainte, elles correspondent aux différents souhaits des mandants ou relèvent d'obligations techniques ou financières.

Le deuxième objectif du travail de diplôme prévoit d'établir le cahier des charges fonctionnel de tous les modules. Le cahier des charges fonctionnel du module Adulte devait donc nous servir de modèle pour l'établissement des autres cahiers des charges fonctionnels, dans l'étape n°5, intitulée « mémoire ». Cependant, lorsque nous avons écrit le cahier des charges fonctionnel d'un deuxième module, Informations, nous nous sommes aperçues qu'il était similaire au cahier des charges fonctionnel du module Adulte. En poursuivant notre raisonnement, nous avons constaté que le cahier des charges fonctionnel du module Adulte se prête à l'ensemble du document de présentation : en effet, toutes les finalités des différents modules sont identiques.

<i>FONCTIONS DES DOCUMENTS DE PRESENTATION EXISTANTS</i>			
	<i>Fonctions d'usage</i>	<i>Fonctions d'estime</i>	<i>Fonctions de contrainte</i>
<i>Fonctions principales</i>	<p>Faire connaître aux utilisateurs les services et collections disponibles aux Bibliothèques Municipales</p> <p>Présenter les services et collections particuliers des succursales, le cas échéant</p> <p>Inciter les gens à utiliser les services</p>	<p>Obtenir une présence sur Internet, similaire aux autres bibliothèques</p> <p>Mettre en valeur des documents de la collection sélectionnés par les bibliothécaires</p> <p>Etablir un contact direct et chaleureux avec le public</p>	<p>Utiliser les moyens technologiques, budgétaires et humains à disposition</p> <p>Respecter et mettre en valeur l'identité du réseau</p>
<i>FONCTIONS DU NOUVEAU DOCUMENT DE PRESENTATION</i>			
<i>Fonctions principales</i>	<p>Promouvoir les services et collections disponibles aux Bibliothèques Municipales</p> <p>Promouvoir les services et collections spécifiques des différentes succursales le cas échéant</p>	<p>Différencier les messages en fonction des publics cibles</p> <p>Utiliser autant que possible les pronoms personnels « nous » et « vous » ou « tu »</p> <p>Obtenir une présentation dynamique, attractive visuellement, simple et ludique à l'emploi</p>	<p>Mettre à disposition le nouveau document de présentation sur le site Internet des Bibliothèques Municipales</p> <p>Etre contenu dans un fichier numérique</p>

<i>Fonctions complémentaires</i>	Tirer profit des nouvelles technologies multimédia	Donner une image actuelle et diversifiée (culture et loisirs) des Bibliothèques Municipales	Se conformer au cahier des charges fonctionnel du graphisme de l'ensemble des modules Rendre la mise à jour des informations facile et peu coûteuse Installer un moteur de recherche propre au document de présentation, ou mettre à jour le moteur de recherche existant sur le site des Bibliothèques Municipales
----------------------------------	--	---	---

c) Cahier des charges du module Adulte

Au départ, nous avons choisi juste le document BA du module Adulte comme échantillon de cahier des charges du « projet exploratoire ». Rapidement, nous avons constaté que le cahier des charges de BA devait être accompagné des cahiers des charges des documents liés à BA dans l'arborescence : Accueil Adulte et Accueil Bibliothèque. En effet, il nous a paru logique, compte tenu de la double entrée, de procéder en même temps à l'élaboration du cahier des charges d'un document final et des pages d'accueil qui lui correspondent. Comme il s'agissait du premier document traité, c'est également à ce moment que nous avons décidé de concevoir le cahier des charges de l'Accueil général. Même si celui-ci concerne tous les publics, il nous a semblé évident qu'il doive contenir un message simple, mais de style similaire à celui des adultes.

Les cahiers des charges établissent les possibilités d'entrée et de sortie du document, le contenu des messages, sous forme d'idées brutes puis formulées, et suggèrent des illustrations ou des animations.

La navigation prévoit les liens des documents de la présentation numérique entre eux et avec le site Internet existant. Pour cette partie, nous avons initialement prévu la présentation suivante :

Navigation

➤ Accès à ce document depuis :

Nom des documents

➤ Depuis ce document accès à :

Nom des documents

Liens hypertextes vers le site Internet existant :

Nom des renseignements repris dans le site

Pour effectuer ce travail, nous nous sommes servies du schéma l'arborescence finale, mais avons également eu besoin de créer des schémas plus précis : ainsi, nous avons fourni aux Bibliothèques Municipales les arborescences des documents BA¹⁴, Accueil Adulte¹⁵, Accueil Bibliothèque¹⁶ et Accueil¹⁷. Nous avons pu établir tous les liens possibles en nous mettant à la place d'un utilisateur qui choisirait soit l'entrée par l'âge, soit celle par support.

Ensuite, nous avons ordonné les informations que nous voulions transmettre dans le document. Pour les trouver, nous avons repris l'analyse des besoins, avec la recherche documentaire et les réponses aux questionnaires. Puis nous avons cherché une formulation textuelle adéquate pour chaque idée ou groupe d'idées. Lorsque les informations étaient déjà présentes sur le site Internet des Bibliothèques Municipales, nous les avons soit reformulées, soit fait un lien vers celui-ci.

¹⁴ Voir annexe n°4.a).

¹⁵ Voir annexe n°3.b).

¹⁶ Voir annexe n°3.c).

¹⁷ Voir annexe n°3.a).

Enfin, nous avons pensé aux illustrations et suggéré des icônes, animées ou non. Une fois encore, la recherche documentaire nous a inspirées, notamment lors des visites de sites Internet d'autres bibliothèques. Dès ce stade du travail, certaines propositions concernaient des images symboliques de documents de l'arborescence, qui allaient nous servir tout au long de la présentation comme une signalétique. Par exemple, nous avons choisi une représentation pour les Bibliothèques (icône animée d'un livre ouvert dont les pages se feuilletent), présente à la fois dans l'Accueil, dans Accueil Adulte, dans Accueil Bibliothèque et dans BA.

De même, nous avons pensé que l'entrée par âge pourrait avoir un symbole identique dans tous les documents pertinents : afin que l'utilisateur ne se trouve pas obligé de restreindre son choix à des catégories d'âge fermées (adulte, adolescent et enfant), nous avons imaginé une « barre d'âge interactive ». En passant la souris sur une ligne de vie symbolique, à l'extrémité de laquelle nous voulions voir figurer des représentations de début et de fin (par exemple un personnage qui grandit au fur et à mesure qu'il avance sur la ligne), l'utilisateur verrait apparaître les textes liés à un âge particulier : « Section Adulte », « Section Adolescent » et « Section Enfant ».

A ce moment du travail, une réunion avec les représentants des Bibliothèques Municipales associés au projet nous a fait réfléchir quant au terme « adolescent ». Ensemble, nous avons décidé d'employer celui de « jeune adulte », faisant référence à un concept plus large et considéré comme moins péjoratif. Ainsi, dans les schémas, pour les documents destinés à ce public, nous avons remplacé l'abréviation « Ad » par « JA ».

Pour présenter le contenu des documents dans les cahiers des charges nous avons proposé la structure suivante :

Contenu

➤ Informations :

Explication de l'information que nous désirons transmettre

→ Formulation textuelle :

Formulation de l'information

◇ Interactivité :

Mot interactif pris dans la formulation textuelle avec le nom du document ou l'adresse URL auxquels l'utilisateur accède

→ Représentation iconographique :

Description de l'icône

◇ Interactivité :

Nom du document auquel l'utilisateur accède

Ce système de représentation du contenu nous a semblé le plus souple. Il permet différentes combinaisons et la description écrite laisse libre cours à l'imagination : une information ne possède pas forcément de formulation textuelle, mais une représentation iconographique peut suffire, ou l'inverse.

Les cahiers des charges des documents Accueil, Accueil Adulte et Accueil Bibliothèque¹⁸ sont simples et ne contiennent pas beaucoup de textes. En tant que

¹⁸ Voir annexes n°5.a), b) et c).

document final, BA¹⁹ comprend plus de phrases, mais, comme les précédents, aucune animation audiovisuelle : en rédigeant les cahiers des charges, nous avons appliqué les conclusions de l'analyse des besoins et avons effectivement remarqué que les messages écrits sont suffisants lorsqu'on s'adresse à des adultes.

d) Validation

Au terme de l'étape n°4 de la méthode de gestion de projet, nous avons dû valider et critiquer la démarche de conception de notre projet : celle-ci consiste à créer des cahiers des charges et des cahiers des charges fonctionnels, à l'aide d'outils comme le schéma de l'arborescence.

Tout d'abord, le choix du public adulte comme échantillon du « projet exploratoire » a été pertinent comme base de réflexion pour le temps à consacrer à la conception des deux types de cahiers des charges. Mais nous avons gardé à l'esprit qu'ils concernent un module relativement simple, dans lequel la formulation textuelle est aisée et qui ne requière pas d'audiovisuel.

Pour créer les cahiers des charges fonctionnels, l'application du cours de M. J. Michel et le résumé sous forme de tableau en deux parties se sont révélés adéquats. Cependant, nous avons conclu que le cahier des charges fonctionnel du module Adulte suffit pour l'ensemble de la présentation.

En ce qui concerne les cahiers des charges, nous avons validé leur méthode de création : la segmentation en deux parties (navigation et contenu), la structure à tiroirs (accès et liens Internet pour la navigation, ainsi qu'informations, formulation textuelle, représentation iconographique et interactivité pour le contenu) et les outils utiles (arborescence). Mais nous avons eu besoin d'outils complémentaires, tels que les schémas plus précis des documents Accueil, Accueil Adulte, Accueil Bibliothèque et BA. De plus, la rédaction des cahiers des charges de ces documents nous a apporté des renseignements précieux quant à l'ordre chronologique dans lequel effectuer le travail : le plus efficace est de

¹⁹ Voir annexe n°6.a).

procéder en entonnoir, du plus général au plus précis, c'est-à-dire en commençant par les cahiers des charges des pages d'accueil, puis ceux des documents finaux.

Finalement, la validation de la structure des cahiers des charges s'est avérée caduque, suite à la relecture critique et pertinente du mémoire par Mme A.-C. Robert, ancienne assistante de M. A. Boder. Nous avons donc changé la présentation des cahiers des charges sous forme de tableaux.

Pour la navigation :

	Entrée	Sortie
Présentation numérique	Nom des documents	Nom des documents
Site Internet existant	Nom des renseignements repris dans le site	Nom des renseignements repris dans le site

Pour le contenu :

Informations	Formulation textuelle	Iconographie	Liens
Explication de l'information que nous désirons transmettre Explication de l'information que nous désirons transmettre	Formulation de l'information	Description de l'icône	Mot interactif pris dans la formulation textuelle avec le nom du document ou l'adresse URL auxquels l'utilisateur accède

En effet, nous nous sommes aperçues que la présentation sous forme de tableau comporte l'avantage d'une meilleure clarté visuelle, tout en conservant la souplesse et la variété des combinaisons possibles.

En ce qui concerne le contenu des cahiers des charges de l'échantillon, nous n'avons pas pu tirer de leçon car aucune critique n'a été émise par les Bibliothèques Municipales. Ce manque de retour nous a fait répéter des erreurs dans la suite du travail. Par exemple, le terme « succursales » a été utilisé plusieurs fois²⁰, alors que, dans les cahiers des charges effectués pendant l'étape n°5 de la méthode de gestion de projet, les mandants nous ont demandé de trouver un synonyme.

A posteriori, nous avons aussi regretté de ne pas avoir eu le temps de visiter les différentes succursales du réseau lors du « projet exploratoire ». En effet, les visites que nous avons faites au mois de septembre, pendant l'étape n° 5, se sont révélées très utiles pour trouver les informations à retenir dans les cahiers des charges des documents. Elles nous ont permis de constater que la documentation disponible aux Bibliothèques Municipales ne met pas en valeur tous leurs services et que les succursales offrent parfois des particularités qu'il serait positif de mettre en avant.

²⁰ Voir annexes n°5 .a), b), c) et 6.a).

D. APPLICATION DE LA CONCEPTION

1. CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL DU GRAPHISME

Lors du projet exploratoire, nous avons remarqué qu'il manquait un élément essentiel pour compléter les indications utiles aux réalisateurs, à savoir le graphisme. En effet, celui-ci joue un rôle important dans la communication des messages pour tous les publics et donne un style cohérent à l'ensemble de la présentation.

Le cahier des charges fonctionnel du graphisme de la présentation numérique a été conçu dans l'optique de donner aux réalisateurs des pistes de réflexion et une idée du produit fini souhaité. Nous l'avons établi en reprenant la méthode suivie pour le cahier des charges fonctionnel de la présentation. Nous avons appliqué l'enseignement de M. J. Michel et dessiné un tableau en deux parties : la première concernant l'existant, pour laquelle nous avons observé le graphisme des documents sur papier et le site Internet des Bibliothèques Municipales, et la deuxième à propos de la présentation numérique.

<i>FONCTIONS DES DOCUMENTS DE PRESENTATION EXISTANTS</i>			
	<i>Fonctions d'usage</i>	<i>Fonctions d'estime</i>	<i>Fonctions de contrainte</i>
<i>Fonctions principales</i>	Augmenter la lisibilité des documents Montrer l'organisation en réseau de l'institution Bibliothèques Municipales	Associer une image de qualité aux documents créés par les Bibliothèques Municipales Utiliser les couleurs de l'arc-en-ciel pour mettre en valeur l'universalité des Bibliothèques Municipales ²¹	Utiliser les moyens technologiques, budgétaires et humains à disposition Montrer l'appartenance des Bibliothèques Municipales au Département des affaires culturelles de la Ville de Genève
<i>FONCTIONS DU NOUVEAU DOCUMENT DE PRESENTATION</i>			
<i>Fonctions principales</i>	Différencier graphiquement la présentation des informations en fonction du public auquel elles s'adressent	Rendre les informations dynamiques et personnalisées Utiliser les logos représentant la page d'accueil, les Bibliothèques, la Médiathèque, les Discothèques et la ligne de vie comme signalétique dans les différents documents.	Dans la mesure du possible, permettre la lecture des informations sur un seul écran, quelque soit sa taille Utiliser des caractères foncés sur un fond clair Différencier les liens hypertextes de l'ensemble du texte

²¹ Cette fonction ne concerne que le site Internet actuellement en ligne. Mais celui-ci est en cours de restructuration et l'idée des couleurs de l'arc-en-ciel sera très probablement abandonnée.

	<i>Fonctions d'usage</i>	<i>Fonctions d'estime</i>	<i>Fonctions de contrainte</i>
<i>Fonctions complémentaires</i>	Se différencier du site Internet tout en respectant son esprit	Créer un style commun à tous les documents	Cadrer le texte entre deux bandes de couleur

Une des principales fonctions découlant de l'étude de l'existant est la contrainte de montrer l'esprit réseau et l'appartenance de l'institution au Département des affaires culturelles de la Ville de Genève, par le biais des logos suivants :



Pour la partie du tableau contenant les fonctions du document de présentation, nous avons dégagé quelques principes graphiques de base et repris des éléments du cours sur les pages web de M. A. Boder ; nous nous sommes également inspirées des sites trouvés pendant la recherche documentaire. M. K. Pavel, collaborateur aux Bibliothèques Municipales en charge de la refonte de leur site Internet, nous a fourni des indications sur son propre travail, que nous avons retranscrit en deux fonctions : cadrer le texte entre deux bandes de couleur et utiliser des caractères foncés sur un fond clair.

En plus de cette charte graphique, nous avons estimé que le graphisme pouvait être spécifié pour certains modules, dans le dessein d'améliorer la compréhension du message par le public cible. Par exemple, le module Enfant nécessite un graphisme différent de l'ensemble de la présentation, comme l'affirme l'analyse des besoins. Dans ce cas, nous avons pensé ajouter un champ « Particularités graphiques du document » dans le cahier des charges de BE.

2. CAHIERS DES CHARGES

La création des cahiers des charges dans le « projet exploratoire » devait nous aider à décider combien nous pourrions en rédiger au terme de l'étape n°5 de la méthode de gestion de projet, notamment suite à l'estimation du temps employé

pour chacun. En effet, l'objectif n°4 de notre travail de diplôme est de rédiger un cahier des charges, définissant le contenu et la structure des modules, sans spécifier combien il doit y en avoir au final. Nous avons attendu les conclusions du « projet exploratoire » pour établir le nombre de cahiers des charges que contiendrait notre travail de diplôme.

A la fin de cette étape, en accord avec les mandants, nous avons décidé de rédiger cinq cahiers des charges de documents finaux supplémentaires, avec les pages d'accueil correspondantes : MA, avec Accueil Médiathèque, BE, avec Accueil Enfant et le module Informations, qui contient trois documents finaux. Au terme de l'étape n°5, la conception des onze cahiers des charges, y compris ceux du « projet exploratoire », permet de fournir aux réalisateurs les exemples de quatre modules, reflétant l'entrée par public et celle par support.

a) Module Informations

L'origine du module réside dans l'idée de rassembler les informations communes à toutes les succursales, à tous les publics et à tous les supports, ainsi que dans le désir des mandants de présenter l'institution elle-même, par la mission et les objectifs. En faisant la liste des thèmes que nous voulions aborder, nous avons remarqué qu'ils figuraient déjà dans des points particuliers du Règlement d'utilisation, avec une syntaxe relativement formelle. Notre contribution consistait donc à rendre plus agréable la lecture de ce dernier, en sélectionnant les informations importantes et en améliorant la présentation visuelle et l'expression écrite.

Les thèmes du module Informations peuvent être regroupés en trois documents : « Inscription, prêt », « Mission, objectifs » et « Foire Aux Questions (FAQ) ». Pour faciliter la navigation de l'utilisateur, nous avons pensé à l'ouverture d'une fenêtre indépendante pour chacun d'entre eux. Ce module ne possède donc pas de page d'accueil spécifique²².

²² Voir annexe n°3.d).

Comme les informations sont destinées à tous les publics, nous avons préféré utiliser une formulation relevant d'un style adulte. Cependant, chaque document possède un contenu et une forme propres.

Inscription, prêt²³

Il s'agit d'un exemple typique de reprise du Règlement d'utilisation, pour lequel nous avons beaucoup travaillé notre texte, avec l'aide des collaborateurs des Bibliothèques Municipales. Ceux-ci ont également complété le cahier des charges avec des informations implicites au Règlement, qui ne figurent pas par écrit.

Concernant la perte de documents, le Règlement affirme : « Toute détérioration grave ou perte entraîne le remboursement de la valeur totale du document ou son rachat dans le commerce par l'emprunteur ; s'il s'agit d'une œuvre en plusieurs volumes, l'usager est tenu d'en payer le prix total. Toute détérioration grave ou perte entraîne de plus le paiement d'une taxe forfaitaire par document perdu, correspondant partiellement au coût de traitement du document. » Dans la présentation numérique, nous avons transformé cela en : « Si vous avez perdu un document, nous vous demandons de le racheter ». Nous avons perdu une partie de l'information (détérioration, remboursement de la valeur, ouvrage en plusieurs volumes,...), que nous considérons, avec les personnes représentant les mandants associées au projet, comme secondaire ou trop négative pour un document promotionnel. Cette démarche, bien que réductive, permet de mieux répondre aux attentes des utilisateurs, qui veulent une information précise et directe, en particulier sur Internet.

Pour ce document, au texte particulièrement long, nous avons imaginé une mise en page particulière, avec des mots-clés pour attirer l'attention sur le sujet de l'information.

²³ Voir annexe n°6.b).

Mission, objectifs²⁴

Un point spécifique du Règlement d'utilisation est dédié à l'explication de la mission et des objectifs des Bibliothèques Municipales. Pour la présentation numérique, nous avons gardé une expression neutre, sans illustration, étant donné que ce document possède un contenu formel.

Cependant, nous avons repris certaines idées dans d'autres documents de la présentation numérique, destinés à un public cible. C'est notamment le cas de la mission des Bibliothèques Municipales, liée à la culture et aux loisirs, car elle se prête bien à une reformulation ciblée.

Foire Aux Questions (FAQ)²⁵

Dans un esprit de promotion et de convivialité, nous avons proposé un document synthétisant le Règlement d'utilisation sous forme de questions et de réponses : la « Foire Aux Questions » reproduit un dialogue en utilisant les pronoms personnels « vous » et « nous ». La difficulté de la rédaction a été de trouver un ton convivial, sans tomber dans une familiarisation excessive.

La longueur du texte posait un problème de mise en scène des informations. Nous avons donc accentué l'illustration des idées : les nombreuses images rythment le texte et rendent plus agréable la lecture de l'utilisateur, tout en lui permettant de mieux se repérer dans les différents thèmes. Pour cette même raison, les FAQ possèdent un champ « particularités graphiques du document », à l'instar du document BE : les questions doivent être d'une couleur différente des réponses.

b) Accueil Médiathèque et Médiathèque Adulte (MA)

Le module Médiathèque possède la même structure que celui Adulte : une page d'accueil spécifique²⁶ et trois documents finaux, correspondant aux trois types de publics, MA, MJA et ME. Parmi les trois, nous avons rédigé le cahier des charges

²⁴ Voir annexe n°6.c).

²⁵ Voir annexe n°6.d).

²⁶ Voir annexe n°3.f).

de MA, dont le public cible ne nécessite pas une formulation du message compliquée, mais qui a la caractéristique de présenter des supports autres que le papier. Dans l'arborescence, MA²⁷ est relié aux pages Accueil Adulte et Accueil Médiathèque. La première ayant déjà été créée dans le « projet exploratoire », il nous restait à écrire le cahier des charges de Accueil Médiathèque.

Selon le souhait des mandants, le module Médiathèque recouvre essentiellement les spécificités de la Médiathèque de la Cité, bien qu'il y ait des allusions aux bibliothèques ayant des supports multimédia. Cette problématique rejoint l'adaptation des Bibliothèques Municipales à l'environnement actuel, où le multimédia est de plus en plus présent dans toutes les succursales.

Accueil Médiathèque²⁸

Dans ce document, nous avons placé des informations concernant tous les publics et propres à ce service. Pour cette page, notre souci était de définir le terme « médiathèque » : les types de supports recouverts, les particularités, notamment en comparaison avec les discothèques, et le lieu même.

MA²⁹

MA présente des informations destinées aux adultes. Il a pour but de préciser certains aspects du fonctionnement de la Médiathèque, comme les coûts de l'emprunt ou les soins que l'utilisateur doit appliquer aux documents audiovisuels avant de les remettre (rembobinage des bandes magnétiques,...). De plus, nous avons mis en avant les collections, avec un accent sur les différences entre une médiathèque, institution publique, et un vidéo-club, entreprise privée à but lucratif.

Vu les supports audiovisuels présents à la Médiathèque, nous avons imaginé une animation en conséquence. Pour l'instant, le cahier des charges de MA est le seul

²⁷ Voir annexe n°4.c).

²⁸ Voir annexe n°5.e).

²⁹ Voir annexe n°6.e).

qui prévoit une animation virtuelle : grâce à une technologie comme le Quicktime VR, l'utilisateur peut se déplacer dans une représentation du local de la Médiathèque de la Cité. Pendant que cette fenêtre indépendante est ouverte, nous avons pensé à une musique d'accompagnement (par exemple un extrait de bande originale d'un film connu). Le choix de celle-ci devra bien sûr tenir compte des droits d'auteur.

c) Accueil Enfant et Bibliothèque Enfant (BE)

Le module Enfant est destiné à un public particulier et se compose d'une page d'accueil spécifique³⁰ et de trois documents finaux³¹ concernant les différents supports. Pour la phase d'application, nous avons choisi de concevoir le cahier des charges du document BE, ainsi que celui correspondant, Accueil Enfant ; Accueil Bibliothèque avait déjà été établi précédemment. Cela nous a permis de nous faire plaisir, tout en reprenant le support que nous connaissons le mieux.

Les lectures de l'étape n°2 de la méthode de gestion de projet nous avaient appris que le message doit être adapté selon les destinataires. Dans le cas du public enfant, la principale difficulté de l'exercice résidait dans la formulation du texte car il a fallu trouver une syntaxe simple et compréhensible par ce type de destinataires. C'est pourquoi nous avons choisi de nous adresser à eux avec le pronom personnel « tu ».

Comme nous l'avions prévu lors de l'établissement du cahier des charges fonctionnel du graphisme, il est préférable, pour les cahiers des charges des documents du module Enfant, d'ajouter un champ « particularités graphiques du document ». Ce dernier définit un style graphique se démarquant de l'ensemble de la présentation numérique. Ainsi, ce module se différencie par un graphisme plus convivial que les autres (couleur de fond, unie ou avec motifs, police et couleur des caractères,...), destinés au public adulte ou à tous les publics confondus.

³⁰ Voir annexe n°3.e).

³¹ Voir annexe n°4.b).

Accueil Enfant³²

Ce document, destiné aux enfants, regroupe les informations communes à tous les supports. Il s'agit de montrer les différents services des Bibliothèques Municipales, dans un esprit de loisirs et de découverte.

BE³³

A l'intérieur de BE, les enfants peuvent trouver tous les renseignements concernant les documents disponibles sur papier. Nous avons adapté le vocabulaire employé pour expliquer les différentes collections : par exemple, le terme « ouvrages de référence » a été remplacé par la description physique « encyclopédies » et « dictionnaires ».

L'analyse des besoins nous avait montré que les illustrations et les animations facilitent l'accessibilité du message pour ce type de lecteurs. Nous avons donc appliqué les résultats de notre étude et imaginé de nombreuses icônes animées.

d) Constats

Après avoir appliqué la démarche de conception des cahiers des charges à plusieurs documents, nous avons remarqué que le système choisi pour les présenter peut sembler très linéaire. En effet, les cahiers des charges correspondent à des documents Word, contenant uniquement du texte descriptif et précis. A contrario, nous aurions pu dessiner une suite de croquis des pages que nous imaginions. Après réflexion, nous avons abandonné cette idée qui nous aurait obligées à nous pencher vers des questions plus techniques, comme la mise en page et le graphisme.

La deuxième conclusion que nous tirons de cette expérience est que la création des cahiers des charges doit se faire en étroite coopération avec des personnes qui connaissent bien le fonctionnement de l'institution, comme les collaborateurs des

³² Voir annexe n°5.d).

³³ Voir annexe n°6.f).

Bibliothèques Municipales. Ceux-ci nous ont offert une aide précieuse pour corriger et adapter la formulation des textes ; il ne s'agissait pas seulement d'apporter un regard critique, mais d'une vraie collaboration, dans laquelle ils nous ont suggéré des phrases. Il est effectivement difficile de connaître et d'exprimer toutes les subtilités du fonctionnement d'une telle institution, qui possède beaucoup de règles non écrites.

E. MAQUETTE

1. SUJET

Les Bibliothèques Municipales tenaient à ce que notre travail de diplôme contienne un exemple de réalisation pour avoir une idée du produit final. L'objectif n°5 de notre travail de diplôme est donc de réaliser au moins un module numérique, selon nos compétences techniques et le temps à disposition.

Pour des raisons de temps et d'aptitude, nous avons choisi de réaliser la maquette de BA, avec les pages d'accueil auquel il est relié, c'est-à-dire Accueil Adulte et Accueil Bibliothèque. Il nous a paru logique de réaliser également la page d'accueil générale, à partir de laquelle l'utilisateur accède à tous les documents. Ainsi, notre maquette³⁴ comprend les trois niveaux de l'arborescence et permet de simuler la navigation. D'après son cahier des charges, BA ne requiert pas de technologie complexe pour sa création, contrairement à MA, BE, ou les FAQ.

2. OUTILS

La réalisation est basée sur les cahiers des charges que nous avons établi dans les différentes étapes : le cahier des charges fonctionnel de la présentation numérique, celui du graphisme et les cahiers des charges des documents Accueil, Accueil Adulte, Accueil Bibliothèque et BA.

Pour la réalisation, nous avons décidé d'utiliser le logiciel Dreamweaver. En effet, celui-ci est non seulement le programme utilisé dans le cours « Création de pages web » de M. A. Boder, mais également celui employé par M. K. Pavel pour l'actualisation du site Internet des Bibliothèques Municipales. En plus de Dreamweaver, nous avons dû utiliser Fireworks pour suivre les suggestions de M. K. Pavel et créer les deux bandes de couleur encadrant le texte.

Au lieu de nous lancer dans leur dessin, nous avons cherché sur des sites Internet spécialisés les icônes nécessaires pour illustrer le texte. Ainsi, nous avons créé une

³⁴ Voir annexe n°8.

maquette et non un échantillon de la présentation car il n'y a pas de style graphique particulier propre aux documents et il s'agit uniquement de suggestions.

3. ADAPTATION DES CAHIERS DES CHARGES

En réalisant la maquette, nous avons constaté que les cahiers des charges pouvaient avoir besoin de quelques adaptations, pour différentes raisons.

Tout d'abord, pour la « barre d'âge interactive », permettant l'accès aux documents ciblés par âge, nous souhaitions voir figurer des symboles montrant l'évolution de la vie ; nous avons notamment pensé à un personnage qui grandit au fur et à mesure qu'il avance sur la ligne. Lors de nos explorations sur Internet, nous avons dirigé nos recherches d'icônes dans différentes directions. Nous voulions trouver soit plusieurs images fixes à placer à plusieurs endroits sur la barre d'âge, en fonction de ce qu'elles représentent (enfants, jeunes adultes, adultes), soit une animation évoluant au fur et à mesure de son avancée sur la barre.

Nous avons rapidement dû abandonner cette dernière idée, qui est trop précise et complexe pour être disponible sur Internet. Par contre, nous avons choisi une série de personnages fixes, ayant un lien entre eux :



Nous avons sélectionné des membres de la fameuse série *Les Simpson*, afin de montrer l'universalité du public des Bibliothèques Municipales : des jeunes comme des personnes plus âgées, appartenant aux deux sexes et avec des références culturelles différentes. Nous sommes conscientes que l'utilisation de ces personnages implique des problèmes de droit d'auteurs, qui devraient être réglés si l'idée devait être retenue pour la présentation numérique.

Nous avons également dû adapter nos idées en matière de représentation de la Médiathèque et des Discothèques. En effet, nous avons pensé à une icône

représentant une caméra et un disque compact qui tourne sur lui-même à la verticale, ainsi qu'à une icône représentant des notes de musique animées sur une portée. Elles ont été remplacées par :



Dans la maquette, une animation fait entrer et sortir la vidéocassette du magnétoscope et la note de musique sautille de haut en bas en tournant sur elle-même.

Le magnétoscope est un symbole un peu réducteur pour la Médiathèque, vu qu'il ne reflète pas la diversité des supports présents dans ce service, mais nous n'avons pas trouvé de meilleure représentation.

Par contre, nous avons trouvé exactement ce que nous avons imaginé pour les Bibliothèques, à savoir un livre ouvert avec un effet feuilleté pour les pages :



D'après les cahiers des charges, ces trois icônes représentant les différents supports doivent servir de signalétique et être réutilisées dans plusieurs pages. Nous les avons donc rendues interactives, avec un effet roll-over pour les titres des sections correspondantes, afin de permettre l'accès aux documents concernant un support particulier.

Le document BA est celui qui a nécessité le plus de modifications, notamment parce qu'il s'agit de celui qui contient le plus d'informations parmi les quatre documents de la maquette.

Vu la longueur du texte, nous avons préféré adapter la mise en page et insérer des mots-clés en couleur dans la marge de gauche, afin d'aérer le texte et permettre à l'utilisateur de mieux se repérer.

Nous avons également procédé à des modifications concernant les illustrations.

Par exemple, nous avions prévu une image de bus qui roule pour représenter le module Mobilité : mais une fois visualisée dans la maquette, nous avons constaté qu'elle n'était pas adaptée au public adulte. Nous l'avons donc substituée par une image fixe, plus sobre :



De même, nous avons abandonné des images car, une fois placées dans la maquette, elles nous ont semblé inappropriées pour ce public. Ainsi, nous avons préféré un effet graphique sur le texte (majuscules) pour attirer le regard sur la présence d'ouvrages « large vision » dans les collections, et non une image animée d'yeux qui s'agrandissent derrière une paire de lunettes.

Nous avons aussi renoncé à une icône pour illustrer l'Agenda des animations des Bibliothèques Municipales : vu sa place dans la page, une image aurait trop attiré le regard du lecteur et surchargé la fin du document, déjà riche en dessins.

Le cahier des charges prévoit une maxime pour les Bibliothèques Municipales : « La règle d'or d'un service public : la liberté de l'un s'arrête où commence celle de l'autre ». Celle-ci devait être animée par un effet de vague gauche-droite ; lors de nos recherches d'applets javascripts, nous nous sommes aperçues que ce type d'animation occupe trop de place sur la page. Par conséquent, nous avons préféré simplement faire défiler le texte en boucle.

De la réalisation de la maquette, nous retenons donc que, parfois, les idées semblent intéressantes sur papier, mais deviennent inadaptées lorsqu'elles sont réalisées. Les cahiers des charges constituent donc une référence très utile, notamment parce que le texte est déjà formulé et la navigation prévue, mais les suggestions d'animations doivent être prises comme telles et peuvent nécessiter des adaptations, des changements ou des abandons.

F. DEVELOPPEMENTS FUTURS

Les développements envisagés pour ce travail de diplôme sont la réalisation de la présentation numérique par des professionnels du multimédia et la poursuite de sa conception. Etant donné qu'actuellement le site Internet des Bibliothèques Municipales subit une remise à jour de son contenu et de son aspect graphique, les réalisateurs devraient travailler en étroite collaboration avec les responsables de cette réactualisation, en particulier M. K. Pavel. De même, l'entreprise mandatée devrait prévoir une mise à jour simple et, si possible, qui puisse être prise en charge par le personnel des Bibliothèques Municipales.

Comme le requiert notre objectif n°4³⁵, il nous a semblé utile de proposer quelques entreprises susceptibles de procéder à la réalisation du projet dans le canton de Genève. Après avoir consulté, à titre de conseil, M. L. Rudaz, enseignant à la SAE (School of Audio Engineering³⁶) à Genève, nous avons jugé qu'il n'était pas utile, au stade actuel du projet, de demander un devis à ces entreprises : celles-ci ne pourraient donner qu'une fourchette de prix très approximative. En effet, la conception de la présentation est partielle à l'heure actuelle, puisqu'il manque les modules Jeune Adulte, Discothèque, Mobilité et Sport, ainsi que le document Médiathèque Enfant (ME); tous les besoins multimédia, notamment, ne sont donc pas encore prévus.

Nous avons sélectionné quatre entreprises³⁷, en fonction de critères tels que leur compétence multimédia, leur connaissance du sujet et leur date de création ; nous avons aussi fait attention à ce que ces propositions comprennent non seulement des entreprises de taille et de renommée importantes, mais également des exploitations plus modestes en personnel. Nous avons pensé que ces différentes possibilités permettraient aux Bibliothèques Municipales d'obtenir des offres diverses en prix et de choisir une complexité multimédia variable, répondant au plus près à leurs besoins.

³⁵ « Etablir une liste de professionnels compétents pour réaliser les modules. »

³⁶ Site Internet : <http://www.sae.edu/>

³⁷ Voir annexe n°7.

Cette dernière réflexion nous paraît d'autant plus intéressante qu'une partie de la conception du projet a déjà été effectuée par nos soins, tout au moins sous forme de suggestions. Pour exploiter ce travail, il faudrait que les mandants trouvent une entreprise compétente dans les technologies multimédia, ayant une orientation marketing prononcée, mais aussi prête à répondre de façon personnalisée aux besoins du client. Dans le cas particulier, cela signifie qu'elle devrait être prête à prendre en main la réalisation et poursuivre la conception de la présentation numérique, en y apportant des critiques constructives le cas échéant. Mais pour limiter les coûts du projet et amortir les frais déjà investis (coût du travail de diplôme et temps passé avec nous par les collaborateurs), il ne s'agirait pas de refaire une étude des besoins et d'en remettre en cause les fondements, comme le suggèrent la plupart des entreprises de grande taille.

Dans cette optique de moindre coût, nous avons contacté des écoles formant des étudiants dans le multimédia et la création de sites Internet, en pensant que la réalisation de notre projet pourrait être l'objet d'un autre travail de diplôme. Nous avons écrit des e-mails à l'Ecole Supérieure des Beaux Arts (HES SO - ESBA)³⁸ et à la Haute Ecole des Arts Décoratifs (HES SO - EAD)³⁹ au mois de mars 2002, qui sont restés sans réponse. Au mois d'octobre, nous avons repris contact avec l'EAD dans un deuxième e-mail, au contenu plus précis, vu que notre projet avait bien avancé entre-temps. A ce jour, nous n'avons toujours pas reçu de réponse de leur part.

³⁸ Site Internet : <http://www.hesge.ch/esba/welcome.html>

³⁹ Site Internet : <http://www.hesge.ch/ead/welcome.html>

G. CONCLUSION

Au terme de ce travail de diplôme, nous avons atteint les cinq objectifs fixés au départ. Pour y parvenir, nous avons exploité et adapté au projet les connaissances acquises dans le cadre de nos études : non seulement les cours de M. J. Michel et de M. A. Boder, mais également « Techniques d'enquête » de Mme M. Charmillod et « Démarche marketing » de Mme F. Aumont. Ces deux derniers enseignements, ont particulièrement été utiles pour mettre sur pied le projet. En effet, il est intéressant d'appliquer une démarche mercatique à une institution publique voulant promouvoir ses services.

Pour un exercice comme celui-ci, où une grande liberté est laissée aux élèves de la HEG-ID, les premières étapes de la méthode de gestion de projet se sont révélées très importantes. Cependant, ce projet, aurait nécessité un laps de temps plus grand que celui imparti pour la définition d'un mandat vague et peu adapté à notre formation. La contrainte initiale de devoir réaliser une partie de la présentation nous a bloquées dès le début du travail, y compris dans la redéfinition du mandat que nous avons présentée aux Bibliothèques Municipales. Au vu de notre inexpérience dans le multimédia, nous n'avons pu que proposer un document numérique de type site Internet.

La recherche documentaire de l'étape n°2 de la méthode de gestion de projet nous a aussi beaucoup aidées à définir notre rôle dans un mandat requérant des compétences techniques avancées ou la collaboration avec des spécialistes. Malgré la réorientation de notre participation vers la conception et l'étude des besoins préliminaires, nous regrettons beaucoup qu'aucune personne expérimentée dans le domaine n'ait suivi le projet : cela l'aurait sans doute rendu plus crédible aux yeux des futurs réalisateurs.

Nous déplorons également le manque de contact, tout au long de notre projet, avec M. K. Pavel. Dès les premiers entretiens avec les mandants, nous avons appris que le site Internet des Bibliothèques Municipales devait être refait dans le courant de l'année 2002, soit en même temps que nous devions mettre en place notre projet, selon les directives de la HEG-ID. Au départ, nous n'avons pas

demandé à rencontrer M. K. Pavel car, vu les problèmes de clarification du mandat, nous n'avions pas encore d'idée précise de la forme finale de la présentation numérique. Par la suite, nous n'avons reçu aucune information sur l'évolution de son travail (contenu, implications, dates,...) et, de notre côté, nous devons poursuivre la remise des documents requis par la méthode de gestion de projet de la HEG-ID. A notre demande, à la fin du mois de septembre, nous avons rencontré M. K. Pavel, qui nous a appris qu'il était en train de refaire le site à ce moment-là. Malheureusement, il n'a pas pu nous donner son cahier des charges, vu qu'il n'en avait pas, ni tout autre document ou information précise car il commençait sa maquette et il devait encore la soumettre à la direction.

Ayant découvert par hasard que les Bibliothèques Municipales ont chargé de nouvelles pages test dans la première semaine de novembre, il est possible que certains propos de ce mémoire concernant le site, y compris les propositions des cahiers des charges et les liens repris dans notre projet, ne soient plus pertinents aujourd'hui. Nous nous excusons pour les éventuels désagréments causés aux lecteurs de ce mémoire. En effet, l'analyse de l'existant date de ce printemps, les cahiers des charges du « projet exploratoire », sur lesquels se base la réalisation de la maquette, du mois de juin, et les autres cahiers des charges des mois de septembre et début octobre ; la fin du mois d'octobre et le début du mois de novembre ont été dédiés à la rédaction de ce mémoire.

L'analyse des besoins a établi des bases stables pour le projet et permis de mettre en place les outils nécessaires à la conception de la présentation numérique. Nous avons cherché des idées de contenu, étudié comment les présenter et pensé à une formulation efficace. En créant les cahiers des charges et les cahiers des charges fonctionnels, nous fournissons aux réalisateurs un système pour continuer, avec des exemples concrets ; la réalisation de la maquette, quant à elle, permet de donner une idée du produit fini souhaité.

Si le projet reste loin d'être terminé, tant au niveau de la conception que de la réalisation, il est néanmoins lancé et possède les fondements utiles à sa continuation. Quant au fait que le travail de conception ait été confié à des personnes suivant une formation de spécialistes en information documentaire, cela

permettra peut-être aux collaborateurs des Bibliothèques Municipales, ayant des connaissances similaires, de le poursuivre et ainsi d'en limiter les coûts. Néanmoins, des spécialistes extérieurs pourront sûrement mieux prendre en charge la réalisation.

H. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

BIBLIOGRAPHIE

Marketing

Articles

- BUSHING, Mary, C. « The library's product and excellence », dans *Library trends*, 1995, vol.43 (3), p. 384-399

HEG : périodiques

- CORDONIER, Jacques, NICOLLERAT, Evelyne. « Lobby pour les bibliothèques en Valais ? Penser réseau à l'échelle d'un canton ! », dans *Arbido*, 2002, n°4, p. 11-12

HEG : périodiques

- ECKHOLT, Larry, E. « Using a character for library publicity » dans *Marketing library services*, 2000, vol. 14, n°1

Marketing library services. [en ligne].

<http://www.infotoday.com/mls/jan00/mls-cont.htm> (Page consultée le 18 mars 2002)

- JAUSLIN, Jean-Frédéric. « La politique d'information de la Bibliothèque nationale suisse », dans *Arbido*, 2002, n°4, p. 9-10

HEG : périodiques

- KOONTZ, Christie. « Stores and libraries : both serve customers ! », dans *Marketing library services*, 2002, vol.16, n°1

Marketing library services. [en ligne].

<http://www.infotoday.com/mls/jan02/mls-cont.htm> (Page consultée le 18 mars 2002)

- MIRIBEL, Marielle de. « Le guide du lecteur ou la confusion des genres », dans *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t.43., n°6, p. 64-66

HEG : périodiques

- OUDJAOUDI, Marlyse. « Le public cible de la Bibliothèque municipale de Grenoble: les personnes âgées (3^e et 4^e âge) »

Bibliothèque municipale de Grenoble. Biblex. *Le programme Léonardo da Vinci – Biblex*, [en ligne]

http://www.bm-grenoble.fr/biblex_grenoble.html (Page consultée le 26 avril 2002)

Monographies

- BAKER, Sharon L. *The responsive public library collection : how to develop and market it*, Englewood, Libraries Unlimited, 1993, 330 p., ISBN 0872879119

HEG: 021.7-73 BAK

- *Bibliothèques au service de la communauté : compte-rendu du colloque des 28 et 29 janvier 1993, organisé par la Bibliothèque publique d'information (BPI) ; avec la participation de l'UNESCO, de la Direction du livre et de la lecture et de l'APPEL*, Paris, Bibliothèque publique d'information-Centre Georges Pompidou : UNESCO, 1994, 81 p., ISBN 2902706782

HEG : 021.7 BIB

- SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire*, Paris, ESF, 1994, 207 p., ISBN 27101106887

HEG : 021.7 SUT

- *The Internet public library handbook*, New York, Neal-Schumann, 1999, 218 p., ISBN 1555703445

HEG: 025.002 85 INT

Technique

Articles

- « Accueil électronique : une fonction peut en cacher une autre », dans *Archimag*, 1998, n°110, p. 34-35

HEG : périodiques

HOHMANN, Laura Kaspari. « Prescriptions for usable library web sites », dans *Online*, 2001, vol.25, n°4, p. 54-56

HEG : périodiques

- KOECHLIN, Olivier. « Réflexions autour de l'écriture interactive », dans *Dossiers de l'audiovisuel*, 1995, n°64, p. 10-12

HEG : périodiques

- MUET, Florence. « Service documentaire : tirer parti de son site web », dans *Archimag*, 1999, n°125, p. 39-41

HEG : périodiques

- « Multimedia and comprehension : the relationship among text, animation, and captions », dans *Journal of the american society for information science*, 1995, vol.46, n°5, p. 340-347

HEG : périodiques

- NAJEAN, Thierry. « Ecrire, créer, produire : les outils auteurs », dans *Dossiers de l'audiovisuel*, 1995, n°64, p. 42-46

HEG : périodiques

- « Previews and overviews in digital libraries : designing surrogates to support visual information seeking », dans *Journal of the american society for information science*, 2000, vol.51, n°4, p. 380-393

HEG : périodiques

- ROJAS, Estrella. « Eléments de méthode pour la conception et la réalisation d’hypermédias », dans *Dossiers de l’audiovisuel*, 1995, n°64, p. 12-14

HEG : périodiques

- STRASSER, Denis. « Tips for good electronic presentations », dans *Online*, 1996, vol.20, n°1, p. 78-81

HEG : périodiques

Monographies

- BLAKE, Barbara Radke. *Creating newsletters, brochures, and pamphlets: a how-to-do-it-manual*, New York, Neal-Schuman, 1992, 129 p., ISBN 1555701078

HEG: 021.7 BLA

- CLEVELAND, Donald B. *Cartooning for the librarian*, New York, Neal-Schuman, 1992, 178 p., ISBN 1555700624

HEG: 021.7 CLE

- FIELD, Selma G. *Publicity manual for libraries: a comprehensive professional guide to communications*, Monticello, Knowledge Network Press, 1993, 131 p., ISBN 0963609203

HEG: 021.7-73 FIE

- *Graphic standards and public relations manual*, Sacramento, California State Library Foundation, 1989, 46 p., ISBN 0929722361

HEG: 021.7 GRA

- HORTON, William. *Designing and writing online documentation: hypermedia for self-supporting products*, New York, Wiley, 1994, 439 p., ISBN 0471306355

HEG: 808.06 HOR

- LAVIGNE, Michel. *Concevoir et conduire un projet multimedia, sites internet, CD-Roms*, Paris, Dunod, 2002, 202 p., ISBN 2100064061

HEG : 004.068 LAV

- LOTO, Belà. *Le son sur le web*, Paris, Dunod, 2002, 306 p., ISBN 2100056131

HEG : 006.5 LOT

- METZ, Ray E., JUNION-METZ, Gail. *Using the world wide web and creating home pages : A how-to-do-it manuals for librarians*, New-York, Neal-Schuman, 1996, 269 p., ISBN 1555702414

HEG : 021.6 MET

Travaux de diplôme

- ENGEL, Sophie. *Amélioration et enrichissement d'un site Web : le cas de la bibliothèque de l'Institut d'Administration Publique*, France, Mémoire réalisé dans le cadre de l'Institut National des Techniques de la Documentation, 1999, n° 29-32, 86 p.

Science et techniques de l'information (INTD). Mémoires de fin d'études de l'INTD, [en ligne].

<http://www.cnam.fr/instituts/INTD/memoires/memoires.html>

(Page

consultée le 4 avril 2002)

- GERBER, Christel. *A la découverte de la bibliothèque : vidéo de présentation de la bibliothèque du cycle d'orientation du Vuillonnex destiné aux élèves de 7^{ème} année*, Genève, Travail de diplôme réalisé dans le cadre de l'Ecole d'Information Documentaire de Genève, 1995, n°1849, cassette vidéo

HEG : TD n°1849

- LE BOUR, Laurence. *Comment développer l'autonomie des utilisateurs dans un projet de site web de bibliothèque?*, France, Mémoire réalisé dans le cadre de l'Institut National des Techniques de la Documentation, 1998, n°28-37, 125 p.

Science et techniques de l'information (INTD). Mémoires de fin d'études de l'INTD, [en ligne].

<http://www.cnam.fr/instituts/INTD/memoires/memoires.html>

(Page

consultée le 4 avril 2002)

Conception de projet

Articles

- BUNTSCHU, Pierre. « BCU Fribourg : un nouveau site www », dans *Arbido*, 1998, n°5, p. 13-14

HEG : périodiques

- DONZE, Gérard. « Un site Internet pour une bibliothèque d'étude et de formation : l'exemple des bibliothèques de La Chaux-de-Fonds », 1997
- GUIMIER-SORBETS, Anne-Marie. « Le multimédia dans la pratique et la formation des professionnels de l'information », dans *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1995, vol. 32, n°6, p. 309-312

HEG : périodiques

- HEDON, Guy. « Nouvelles technologies dans les bibliothèques : quels services, pour quels usages du public ? Le projet de la nouvelle bibliothèque multimédia de Grand'Place à la BM de Grenoble », dans *Bulletin d'informations de l'association des bibliothécaires français*, 1998, n°180, p. 38-42

HEG : périodiques

- LUBKOV, Michel. « Informatique documentaire : comment concevoir le cahier des charges », dans *Archimag*, 1996, n°98, p. 36-39

HEG : périodiques

- RONY-SINNO, Sandra. « Bornes interactives d'orientation et d'information », dans *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, t.40, n°1, p. 49-55

HEG : périodiques

Monographies

- *Reinvention of the public library for the 21st century*, Englewood, Libraries Unlimited, 1998, 302p., ISBN 156308628X

HEG : 025.197 4 REI

Travaux de diplôme

- BASTI, Leila. *Réalisation de guides de l'utilisateur de la médiathèque universitaire*, Genève, Travail de diplôme réalisé dans le cadre de l'Ecole d'Information Documentaire de Genève, 1986, n° 1647, 43 p.

HEG : TDB 1647

- NAMBOTIN, Bénédicte. *Les professionnels de l'information-documentation et l'élaboration de produits multimédia: des compétences à faire connaître*, France, Mémoire réalisé dans le cadre de l'Institut National des Techniques de la Documentation, 1997, n°27-56, 112 p.

Science et techniques de l'information (INTD). Mémoires de fin d'études de l'INTD, [en ligne].

<http://www.cnam.fr/instituts/INTD/memoires/memoires.html>

(Page

consultée le 4 avril 2002)

- ROGER, Delphine. *Documentation et projet multimédia*, France, Mémoire réalisé dans le cadre de l'Institut National des Techniques de la Documentation, 1999, n°29-58, 119 p.

Science et techniques de l'information (INTD). Mémoires de fin d'études de l'INTD, [en ligne].

<http://www.cnam.fr/instituts/INTD/memoires/memoires.html>

(Page

consultée le 4 avril 2002)

WEBLIOGRAPHIE

Bibliothèques de lecture publique

1.

La Chaux-de-Fonds. Bibliothèques. *Bibliothèques de la Ville, La Chaux-de-Fonds*, [En ligne]

<http://www.chaux-de-fonds.ch/bibliotheques/> (Page consultée le 23 avril 2002)

Contenu:

Le site propose différentes rubriques, afin de présenter la bibliothèque : présentation, renseignements, nouvelles acquisitions, collections, animations, publications, contact, lien, possibilité de faire des recherches dans le catalogue. Les jeunes disposent de leurs propres pages.

Il est complet et bien mis en forme.

Navigation:

Aisée et originale, les secteurs sont présentés à l'aide de logos, ce qui rend la navigation compréhensible.

Présentation visuelle:

Belle présentation, agréable, mais un peu trop de texte.

2.

Rouyn-Noranda. Bibliothèque. *Bibliothèque municipale de Rouyn-Noranda*, [En ligne]

<http://www.biblrm.qc.ca/> (Page consultée le 8 avril 2002)

Contenu:

Ce site présente la bibliothèque municipale de Rouyn-Noranda au Québec.

Il présente les différentes activités de l'institution comme les animations, les expositions, les publications de signets, par exemple.

Ce site propose aussi différents services de la bibliothèque, comme le catalogue et les abonnements.

Le site donne également des renseignements purement administratifs sur l'institution, tels que l'historique et les statistiques.

Navigation:

La navigation dans ce site est très aisée, il y a toujours une barre qui nous dit quel chemin nous avons pris pour accéder aux différentes pages du site.

Présentation visuelle:

La présentation du site est très sympathique, sur fond bleu. Cela rappelle un peu un jeu vidéo. Il y a de belles images et des illustrations.

A noter : il est possible de visiter virtuellement la bibliothèque grâce à une webcam.

3.

Sherbrooke. Bibliothèque. *Bibliothèque municipale Eva-Senécal*, [En ligne]
<http://bibliotheque.ville.sherbrooke.qc.ca/> (Page consultée le 8 avril 2002)

Contenu:

Ce site présente la bibliothèque municipale de la ville Sherbrooke au Québec, avec différents menus, tels que : l'accès, les services, les activités et le catalogue.

Ces rubriques sont présentées à l'aide de logos pour chacune.

Navigation:

La navigation dans ce site est très aisée, notamment grâce aux différents logos, mais, malheureusement, ils ont oublié d'en créer un pour retourner à la page d'accueil.

Présentation visuelle:

La présentation du site est très ludique : différentes photos en forme de bulles, petites animations et logos.

Bibliothèques de lecture publique en réseau**1.**

Auckland. Bibliothèques. *Auckland City Libraries*, [En ligne]
<http://www.akcity.govt.nz/library> (Page consultée le 12 avril 2002)

Contenu:

Ce site présente les bibliothèques municipales d'Auckland en Nouvelle-Zélande. Dans ce cas précis, c'est la rubrique pour enfants et celle pour adolescents qui nous intéressent, en effet le message n'est pas le même que celui pour les adultes.

Dans la rubrique pour enfants, l'institution a utilisé des pictogrammes animés afin d'accéder aux différentes rubriques de la section jeunes.

Par contre, la rubrique pour adolescents ne contient que des liens sur des sites les concernant, mais cette bibliothèque est l'une des seules à faire la distinction de ce type de public.

Navigation:

Pour l'ensemble du site, la navigation est assez aisée grâce à la barre de navigation sur la droite ou sur la gauche de l'écran, selon les pages.

Pour la rubrique des enfants, l'utilisation de pictogrammes est particulièrement intéressante.

Présentation visuelle:

D'une manière générale, le site est très sobre, sauf pour la section des enfants grâce aux pictogrammes animés.

2.

Melbourne. Bayside City Council. Bibliothèques. *Bayside Library Service*, [En ligne]

<http://www.bayside.vic.gov.au/library/indexHigh.htm> (Page consultée le 14 avril 2002)

Contenu:

Site des bibliothèques en réseau de la région de Bayside en Australie : ce site rend bien compte de l'esprit réseau de ces différentes institutions.

Le site présente diverses rubriques : actualités et activités des bibliothèques, l'inscription, le catalogue, la section jeunesse, les différentes succursales, les bases de données en ligne, la liste des nouveautés et comment demander une information aux bibliothécaires.

Dans la rubrique « succursales », on accède à des pages consacrées à chaque institution avec un plan pour l'accès, l'adresse, les horaires, ainsi que les particularités de chaque succursale.

Navigation:

Aisée grâce à la barre de navigation sur la gauche de l'écran.

Présentation visuelle:

Sobre, il y a essentiellement du texte. Il existe quelques photos dans la section enfant.

3.

Québec. Bibliothèques. *Bibliothèques, Bibliothèque Gabrielle-Roy*, [En ligne]

<http://www.icqbdq.qc.ca/biblio/bgr.asp> (Page consultée le 8 avril 2002)

Contenu:

Ce site présente le réseau des bibliothèques de la ville de Québec au Canada.

Les différentes bibliothèques de quartier sont présentées selon le même schéma : une photo, avec l'adresse et les horaires de la succursale.

De même, les rubriques sont communes à toutes les bibliothèques : l'accès, la carte géographique, les horaires, le règlement, le catalogue, les services en ligne et les activités.

Seule la rubrique pour les enfants contient une présentation visuelle et un message différent par rapport à l'ensemble du site.

Navigation:

La navigation est aisée parmi les différentes succursales et rubriques.

Le seul défaut réside dans le lien à la page d'accueil : en effet, en cliquant sur la petite maison, on ne revient pas à la page d'accueil initiale, mais on accède au plan du site, avec un lien vers différents moteurs de recherche.

Présentation visuelle:

Le site est présenté de manière très sobre (forme de tableaux pour les horaires et règlement). Il existe quelques photos et illustrations, notamment pour la rubrique jeunesse.

Sites pour enfants

1.

Boivert, Alain, Corno, Cristina. *Le Grand Petit Théâtre, site de ressource sur l'art de la marionnette*, [En ligne]

<http://www.lematounoir.qc.ca/grand/> (Page consultée le 5 avril 2002)

Contenu:

Ce site a pour sujet l'art de confectionner et de jouer avec des marionnettes. Il présente aussi les héros classiques des spectacles de marionnettes, une bibliographie et des liens sur le sujet.

Navigation:

La navigation est particulièrement originale. En effet, la page d'accueil se compose de dessins qui s'animent lorsque l'on passe dessus avec la souris et qui contiennent les différentes rubriques.

A noter : l'imagination créative entre le dessin et la rubrique qu'il contient (par exemple, le pont dessiné représente la rubrique des liens).

Présentation visuelle:

La présentation du site est sobre. L'originalité réside dans les dessins interactifs, mêlant aussi bien l'image que le son. Les images, fixes au premier abord, s'animent lorsque notre souris les frôle.

Par contre, on peut être déçu du contenu des rubriques, qui, elles, sont essentiellement basées sur du texte.

2.

Gossner, T. *Kayleigh's Playground*, [En ligne]

<http://kayleigh.tierranet.com/> (Page consultée le 19 avril 2002)

Contenu:

Ce site s'adresse à des enfants en âge scolaire et montre différentes possibilités d'interactivité multimédia sur Internet : écouter et lire une histoire, écouter une chanson, apprendre en jouant.

Navigation:

Grâce à l'aide des différentes icônes, l'enfant peut aisément cliquer sur les liens pour accéder aux différents jeux et animations.

Le seul défaut du site serait l'absence d'une icône pour retourner à la page d'accueil, ce lien n'étant désigné que par du texte.

Présentation visuelle:

L'ensemble des images de ce site sont des dessins, la présence du son donne une valeur ajoutée au site.

Ce site pourrait être comparé aux albums pour les petits, car la proportion images-texte est équilibrée, les images aidant à la compréhension du texte.

3.

Tralalère. *Tralalère.com*, [En ligne]

<http://www.tralalere.com> (Page consultée le 3 avril 2002)

Contenu:

Tralalère.com est un site musical et sur la musique, pour enfants

Il existe sur *tralalère.com* deux entrées, selon l'âge de l'enfant : une entrée pour les 3-6 ans et une autre pour les 7-10 ans.

Pour les deux types de public, le site présente les mêmes rubriques: jeux, courrier, écoute de chansons, concours, artistes, etc.

Navigation:

La navigation dans le site est particulièrement facile, tous les liens se font à l'aide des icônes et logos.

Ce site a été conçu avec le logiciel Flash; pendant le chargement d'une page ou d'une animation, l'enfant est invité à « attraper », en cliquant dessus, les notes de musique qui défilent le long de la page. Ainsi l'enfant n'attend pas sans rien faire l'ouverture des différents liens.

L'accès à la page d'accueil, symbolisée par une maison, ainsi que l'accès au courriel, sont présents sur chaque page de *tralalère.com*.

Tralalère.com étant un site musical : le son est omniprésent.

Présentation visuelle:

Le site est essentiellement composé de dessins « animés », pleins de couleurs. Ce sont les personnages animés qui nous guident à travers le site.

Sites pour adolescents**1.**

Adomonde.net, [En ligne]

<http://www.adomonde.qc.ca> (Page consultée le 24 avril 2002)

Contenu:

Il est riche et varié : éditorial, littérature, poésie, actualité, jeux, tourisme, humour, sciences, société, musique, cinéma...

Cartes postales, concours, liens...

Ce sont des articles conçus pour et par les adolescents.

Navigation:

Assez simple et logique.

Présentation visuelle:

Beaucoup de couleurs, articles pas vraiment mis en évidence (liste), les rubriques sont, elles, mises en avant, son et images animées.

2.

TeenOutReach.com, [En ligne]

<http://www.teenoutreach.com/> (Page consultée le 10 avril 2002)

Contenu:

Site conçu spécialement pour les adolescents, contenant des sujets qui leur sont propres (musique, cinéma, jeux, études, sexualité, prévention contre la drogue, chat, messagerie, etc), des articles, et des propositions de liens en rapport avec ces différents articles.

Navigation:

Il suffit de cliquer sur la rubrique qui nous intéresse. Sous chaque rubrique, un bouquet de liens sur le sujet est proposé.

Présentation visuelle:

Présentation classique, rubriques sur la gauche de l'écran. Image centrale avec au-dessus une barre interactive de menus. Au-dessous de l'image, ce site présente toutes sortes de liens sur différents sujets.

Sites pour adultes

1.

Yggdrasil, La clairière d'Yggdrasil, [En ligne]

<http://www.ygora.net/> (Page consultée le 24 avril 2002)

Contenu:

La clairière d'Yggdrasil est un site où l'on peut lire à l'écran et consulter toutes sortes de contes d'origines diverses : contes africains, d'Egypte, de mythologies, des légendes, etc...

Il propose également des images fixes et animées par rapport aux textes, de la musique en rapport avec les contes (comme de la musique celte par exemple), des liens, des newsletters, un forum.

Navigation:

Grâce à la barre de menus se trouvant sur la gauche, on accède facilement aux rubriques, qui elles-mêmes contiennent des sous-rubriques.

Présentation visuelle:

La présentation visuelle est en parfaite adéquation avec le thème des contes et des légendes, à la fois mystérieuse et magique. Sur la page d'accueil, une phrase énigmatique est inscrite au centre de l'écran et, lorsque l'on passe dessus avec la souris, apparaît une image avec le titre du site.

Le fond de l'écran est noir constellé d'étoiles et de planètes, à l'image de l'univers. Lorsqu'avec la souris on passe au-dessus des rubriques, celles-ci sont surlignées de rose. Des couleurs comme le bleu turquoise, le vert clair, l'orangé sont présentes dans les rubriques.

Il n'existe pas de logos, ni de pictogrammes, mais l'essentiel de la présentation de ce site est basé sur les couleurs, des images fixes et animées.

Sites pour personnes âgées**1.**

Amandia.com, [En ligne]

http://www.amandia.com/sites_pour_personnes_agees_retraites.html (Page consultée le 18 avril 2002)

Contenu:

Ce site recense des sites conçus pour les personnes âgées et qui les concernent ; voyages, maisons de retraite, loisirs, assistance sociale, sport, etc...

Navigation:

Très simple, l'utilisateur clique sur la rubrique qui l'intéresse, et se voit proposer une quantité assez importante de liens, liés au sujet qu'il a choisi.

Présentation visuelle:

La présentation du site reste sobre, au centre se trouvent les liens, au-dessus se trouvent les différentes rubriques d'*Amandia* et sur la droite, les liens selon les sujets.

2.

La retraite, [En ligne]

<http://www.codesi.net/laretraite/> (Page consultée le 13 avril 2002)

Contenu:

Ce site canadien est consacré aux personnes retraitées ou pré-retraitées et traite de sujets les concernant : les loisirs, les voyages, les logements et maisons de retraite, les services sociaux, etc. De plus, ce site propose des chats, des liens vers différents sites de journaux et des revues.

Navigation:

La navigation est très aisée, grâce à la barre de menus sur la gauche. En effet, en cliquant sur un des menus, une liste se déroule afin d'avoir accès à la rubrique désirée. Par exemple, si on clique sur le menu « voyages », une liste de pays se déroule. Ainsi, il ne reste plus qu'à choisir sa « destination ».

Présentation visuelle:

La présentation du site reste, malgré tout, très sobre, les rubriques sont présentées avec différentes couleurs, mais il n'existe que très peu d'images et pas de son.

DOCUMENTS DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES

Documents généraux

- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève. *Convention de Coopération culturelle avec les Bibliothèques municipales d'Annemasse de Gex de Thonon-les-Bains et de Nyon*, Genève, [s.d.]
- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève. *Services audiovisuels*, Genève, 2001
- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, Bibliothèque de la Cité. *Horaires de prêt*, Genève, [s.d.]
- Département des affaires culturelles, Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève. *Organigramme de principe : situation au 1^{er} décembre 2001*, Genève, 2001
- Ville de Genève, Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève. *Règlement d'utilisation: adopté par le Conseil administratif le 24 juin 1998*, Genève, 1998
- Ville de Genève, Département municipal des affaires culturelles, Bibliothèques Municipales de Genève. *BM, agenda des animations des bibliothèques municipales de la Ville de Genève*, Genève [Périodique]

Sections Adultes

- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève. *Bibliothèque de la Cité – Section des Adultes*, Genève, [s.d.]
- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève. *Emprunteurs adultes: tarifs des retards et des lettres dès le 3 janvier 1997, pour tout type de documents*, Genève, 1997
- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève. *Envie de lire : les coups de cœur des bibliothécaires*, Genève [Périodique]

- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève. *Sections adultes: horaires*, Genève, [s.d]

Sections Jeunes

- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève. *Sections jeunes: horaires*, Genève, [s.d]
- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, Bibliothèque de la Servette, Section des jeunes. *Ados sélection : nos coups de cœur*, Genève
- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, Bibliothèque de la Servette, Section des jeunes. *Le roman historique : nos coups de cœur*, Genève
- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, Bibliothèque de la Servette, Section des jeunes. *Livre à toi*, Genève [Périodique]
- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, Bibliothèque de la Servette, Section des jeunes. *Nos coups de cœur*, Genève
- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, Bibliothèque de la Servette, Section des jeunes. *Quentin Blake l'illustrateur, printemps 2002*, Genève, 2002
- Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, Bibliothèque de la Servette, Section des jeunes. *Un auteur, une œuvre : Qui êtes-vous ? Jacques Delval*, Genève, [s.d.]

ANNEXES