

# **Mise en place d'un site Web dédié à la Bibliothèque communale et scolaire de Gland en appliquant les méthodes du « design centré utilisateur » et de « l'expérience utilisateur »**

Travail de Bachelor réalisé par :

**Marianne CHENEVAL**

Sous la direction de :

**Françoise DUBOSSON, Chargée de cours HES**

**Carouge, 13 juillet 2021**

**Information documentaire**

**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

## Déclaration

Ce Travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Bachelor of Science HES-SO en Information documentaire.

L'étudiant atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le Travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au Travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

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

Fait à Carouge, le 13 juillet 2021

Marianne CHENEVAL



## Remerciements

Ce travail n'aurait pas pu aboutir sans la présence, l'aide et le soutien de plusieurs personnes, que je tiens à remercier.

Melissa Sarrasin, ma mandante, pour sa disponibilité, son écoute et son enthousiasme.

Françoise Dubosson, ma conseillère à la HEG, pour ses précieux conseils et son oreille attentive.

Gaël Sala, mon juré, pour avoir accepté de lire et d'évaluer mon travail.

Sandrine Allaman, responsable de la Bibliothèque communale et scolaire de Gland, pour son soutien, sa confiance et son implication.

Toute l'équipe de la bibliothèque, pour leur participation et leurs avis éclairés.

Olivier Mivelaz et Jennifer Herger, représentants de l'Office informatique et de l'Office communication de la Ville de Gland, pour m'avoir accompagnée et soutenue dans ce projet.

Yan Buchs, Jean-François Richer et Barbara Ciampa, pour avoir donné de leur temps et répondu à mes questions.

Hervé Genton, pour son soutien, ses conseils et ses recommandations de lecture.

Mes frères et sœurs et mes parents, pour leur aide et leur soutien.

Etienne Lim Houn Tchen, pour sa présence, sa curiosité et ses relectures.

Nicolas Ruffin, pour ses encouragements et ses relectures.

Mes camarades de la HEG, Alissia, Joanne, Thomas et Robin, qui m'ont accompagnée pendant ces trois années.

Et bien sûr, tous les usagers de la bibliothèque qui n'ont pas hésité à se lancer dans l'aventure et sans qui ce travail n'aurait pas pu voir le jour !

# Résumé

Ce travail porte sur l'étude de la création d'un site Web pour le public communal d'une bibliothèque mixte, la Bibliothèque communale et scolaire de Gland<sup>1</sup>. En effet, nombreuses sont encore les bibliothèques qui ne sont présentes sur la toile que par le biais du site de leur commune. Pour les bibliothèques, avec l'essor du numérique accéléré par la récente crise sanitaire, une présence forte sur Internet est demandée, autant par les professionnels que par les usagers.

Ce mémoire retrace les différentes étapes entreprises pour proposer un concept de site à la Bibliothèque communale et scolaire de Gland.

Premièrement vient une revue de la littérature autour du design centré utilisateur et de l'ergonomie Web, ainsi qu'une présentation de cinq sites originaux et inspirants : Google Arts & Culture<sup>2</sup>, The City Library : Salt Lake City public library system<sup>3</sup>, Scottsdale Public Library<sup>4</sup>, Bibliothèque municipale de Vevey<sup>5</sup>, Bibliothèque de Blonay – St-Légier<sup>6</sup>. Puis, trois retours d'expériences d'implémentation de site web dans des institutions culturelles : le cas de la Bibliothèque municipale de Vevey<sup>7</sup>, de la Bibliothèque de Rolle & environs<sup>8</sup>, et du Théâtre de Grand-Champ<sup>9</sup>. Ensuite sont exposés les pratiques, besoins et attentes de la bibliothèque et de ses usagers. Suivent les recommandations pour le choix de CMS (Content Management System, système de gestion de contenu), basées sur un comparatif de quatre CMS : WordPress<sup>10</sup> (qui a été retenu), Joomla!<sup>11</sup>, Drupal<sup>12</sup>, et Spip<sup>13</sup>. Puis, des propositions de contenus et d'une architecture de l'information sont présentés. Finalement, deux maquettes (version « ordinateur » et version « mobile ») sont exposées, suivies des tests utilisateurs créés pour ces modèles. Le travail se termine sur un bilan et une ouverture sur la suite du projet.

**Mots-clefs** : Bibliothèque communale – Design centré utilisateur (UCD) – Design d'expérience utilisateur (UXD) – Site Web – Ergonomie Web – Architecture de l'information – Maquette – CMS (Content Management System) – Test utilisateur – Focus group

---

<sup>1</sup> Bibliothèque communale et scolaire de Gland : <https://www.gland.ch/decouvrir-et-sortir/culture/lire/bibliotheque-communale-et-scolaire>

<sup>2</sup> Google Arts & Culture : <https://artsandculture.google.com>

<sup>3</sup> The City Library : Salt Lake City public library system : <https://services.slcppl.org>

<sup>4</sup> Scottsdale Public Library : <https://www.scottsdalelibrary.org>

<sup>5</sup> Bibliothèque municipale de Vevey : <https://biblio.vevey.ch>

<sup>6</sup> Bibliothèque de Lonay – St-Légier : <https://mabibliotheque.ch>

<sup>7</sup> Bibliothèque municipale de Vevey : <https://biblio.vevey.ch>

<sup>8</sup> Bibliothèque de Rolle & environs : <https://bibliotheque-rolle.ch>

<sup>9</sup> Théâtre de Grand-Champ : <https://www.grand-champ.ch>

<sup>10</sup> WordPress : <https://wordpress.com/fr/>

<sup>11</sup> Joomla! : <https://www.joomla.fr>

<sup>12</sup> Drupal : <https://www.drupal.org>

<sup>13</sup> Spip : [https://www.spip.net/fr\\_rubrique91.html](https://www.spip.net/fr_rubrique91.html)



# Table des matières

<b>Déclaration.....</b>	<b>i</b>
<b>Remerciements.....</b>	<b>ii</b>
<b>Résumé .....</b>	<b>iii</b>
<b>Liste des tableaux .....</b>	<b>vii</b>
<b>Liste des figures.....</b>	<b>viii</b>
<b>Liste des abréviations.....</b>	<b>ix</b>
<b>1. Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Présentation de la Bibliothèque communale et scolaire de Gland .....</b>	<b>2</b>
<b>2.1 Historique.....</b>	<b>2</b>
<b>2.2 Usagers et collections.....</b>	<b>2</b>
<b>2.3 Développements futurs .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Le design centré utilisateur : état de l'art .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Méthodologie .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2 Les grands principes du design centré utilisateur.....</b>	<b>4</b>
3.2.1 Définition .....	4
3.2.2 Ergonomie .....	5
3.2.2.1 Deux composantes : utilité et utilisabilité.....	5
3.2.2.2 L'ergonomie d'un site Web .....	6
3.2.3 L'utilisateur au centre de l'approche .....	6
3.2.4 Faces cachées d'un site Web .....	6
3.2.5 Points à aborder en ergonomie Web .....	8
3.2.5.1 Architecture .....	8
3.2.5.2 Organisation visuelle .....	9
3.2.5.3 Cohérence .....	10
3.2.5.4 Conventions.....	10
3.2.5.5 Information.....	10
3.2.5.6 Compréhension .....	11
3.2.5.7 Guidage .....	11
3.2.5.8 Gestion des erreurs .....	11
3.2.5.9 Rapidité.....	12
3.2.5.10 Liberté .....	12
3.2.5.11 Accessibilité .....	12
3.2.5.13 Satisfaction de l'internaute.....	14
<b>3.3 Application dans des sites d'institutions culturelles .....</b>	<b>14</b>
3.3.1 Grille d'analyse .....	14
3.3.2 Résultats .....	15
3.3.2.1 Google Arts & Culture.....	15
3.3.2.2 The City Library : Salt Lake City public library system .....	15
3.3.2.3 Scottsdale Public Library .....	16
3.3.2.4 Bibliothèque municipale de Vevey .....	17
3.3.2.5 Bibliothèque de Blonay – St-Légier .....	18
3.3.3 À retenir.....	19

<b>3.4 Institutions romandes : retours d'expérience .....</b>	<b>19</b>
3.4.1 Bibliothèque municipale de Vevey .....	19
3.4.2 Bibliothèque de Rolle & environs .....	20
3.4.3 Théâtre de Grand-Champ.....	21
<b>3.5 Synthèse .....</b>	<b>22</b>
<b>4. Pratiques, attentes et besoins .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1 Méthodologie .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2 Pratiques actuelles à la bibliothèque : site internet, réseaux sociaux....</b>	<b>23</b>
<b>4.3 Attentes et besoins de la bibliothèque.....</b>	<b>25</b>
<b>4.4 Attentes et besoins du public .....</b>	<b>26</b>
4.4.1 Questionnaire .....	27
4.4.1.1 Échantillon et pratiques .....	27
4.4.1.2 Besoins .....	32
4.4.2 Entretiens avec des utilisateurs volontaires .....	33
4.4.2.1 Entretiens individuels.....	34
4.4.2.2 Focus group.....	38
4.4.3 Synthèse .....	40
<b>4.5 Modélisation : Personas et user journey map .....</b>	<b>41</b>
<b>5. Choix d'un Content Management System (CMS).....</b>	<b>42</b>
<b>5.1 Méthodologie .....</b>	<b>42</b>
<b>5.2 Comparaison de différents CMS.....</b>	<b>43</b>
<b>5.3 Recommandations pour le choix du CMS.....</b>	<b>46</b>
<b>6. Conception du site.....</b>	<b>47</b>
<b>6.1 Méthodologie .....</b>	<b>47</b>
<b>6.2 Réfléchir le site .....</b>	<b>47</b>
6.2.1 Types de contenu .....	47
6.2.2 Architecture de l'information .....	47
6.2.2.1 Méthodologie .....	47
6.2.2.2 Résultats.....	48
6.2.2.3 Proposition d'architecture .....	50
<b>7. Maquette .....</b>	<b>53</b>
<b>7.1 Outil utilisé .....</b>	<b>53</b>
<b>7.2 Création de la maquette .....</b>	<b>53</b>
7.2.1 En-tête et menus .....	53
7.2.1.1 Barre de navigation .....	54
7.2.1.2 Logo, compte lecteur, recherche et options .....	54
7.2.2 Page d'accueil .....	55
7.2.3 Nouveautés et conseils.....	56
7.2.4 Maquette mobile .....	58
<b>7.3 Tests utilisateurs .....</b>	<b>58</b>
<b>8. Conclusion .....</b>	<b>61</b>
<b>8.1 Bilan.....</b>	<b>61</b>

8.2 Suite du projet .....	61
Bibliographie .....	62
Annexe 1 : Grille d'analyse orientée ergonomie et expérience utilisateur	65
Annexe 2 : Questionnaire distribué à l'équipe.....	69
Annexe 3 : Résultats du questionnaire distribué à l'équipe .....	72
Annexe 4 : Questionnaire aux utilisateurs .....	74
Annexe 5 : Besoins des usagers.....	79
Annexe 6 : Besoins des non-usagers.....	80
Annexe 7 : Besoins totaux.....	81
Annexe 8 : Guide d'entretien .....	82
Annexe 9 : Vue du site par David .....	83
Annexe 10 : Vue du site par Mathilde .....	84
Annexe 11 : Vue du site par Pierre .....	85
Annexe 12 : User Journey Map .....	86
Annexe 13 : Grille comparative de CMS.....	87
Annexe 14 : Grille de contenu du futur site web .....	89
Annexe 15 : Maquette « ordinateur » (2 pages par feuille) .....	91
Annexe 16 : Maquette « mobile » .....	108
Annexe 17 : Marche à suivre des tests utilisateurs.....	117

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Récapitulatif du chapitre 3.....	22
Tableau 2 : Pages Web de la bibliothèque.....	24
Tableau 3 : Récapitulatif de l'entretien avec Alice .....	35
Tableau 4 : Récapitulatif de l'entretien avec Louise .....	36
Tableau 5 : Récapitulatif de l'entretien avec Jérôme .....	37
Tableau 6 : Récapitulatif du focus group avec David, Mathilde et Pierre .....	39
Tableau 7 : Tâches pour les tests utilisateurs .....	59
Tableau 8 : Répartition des testeurs .....	60

## Liste des figures

Figure 1 : Vue sur l'espace jeunesse depuis le bureau de prêt .....	2
Figure 2 : Vue des documentaires jeunesse, et de l'espace jeunesse à l'étage inférieur .....	3
Figure 3 : Les 5 plans d'un site Web .....	6
Figure 4 : Les 5 plans d'un site Web selon les fonctionnalités et l'information .....	7
Figure 5 : Gestion de projet pour la création d'un site Web .....	8
Figure 6 : Exigences les plus importantes d'accessibilité Web selon la fondation « Accès pour tous » .....	13
Figure 7 : Exemples de succès sur Google Arts & Culture .....	15
Figure 8 : Liens vers les pages spécialisées par public .....	16
Figure 9 : Services en lignes des bibliothèques publiques de Scottsdale .....	17
Figure 10 : Filtre des nouveautés adultes par nuage de mots .....	18
Figure 11 : Avis lecture avec espace commentaire .....	18
Figure 12 : Actualité de la bibliothèque (au repos et au survol) .....	25
Figure 13 : Liste de liens rapides sur le site de la Bibliothèque de Gland .....	25
Figure 14 : Âge des participants au questionnaire .....	27
Figure 15 : Genre des participants au questionnaire .....	27
Figure 16 : Avec qui les sondés fréquentent-ils la bibliothèque .....	28
Figure 17 : Rapport aux nouvelles technologies .....	28
Figure 18 : Âge des usagers de la bibliothèque .....	29
Figure 19 : Genre des usagers de la bibliothèque .....	29
Figure 20 : Genre des usagers de la bibliothèque ayant au moins 18 ans .....	30
Figure 21 : Appareils utilisés par les participants pour aller sur le Web .....	30
Figure 22 : Fréquence d'utilisation de la page Web actuelle de la bibliothèque par les usagers .....	31
Figure 23 : Statistiques de fréquentation (Google Analytics) des pages Web actuelles de la bibliothèque .....	31
Figure 24 : Usages actuels de la page Web de la bibliothèque .....	32
Figure 25 : Forces et faiblesses de Spip par rapport à la moyenne des autres CMS .....	44
Figure 26 : Forces et faiblesses de Drupal par rapport à la moyenne des autres CMS .....	44
Figure 27 : Forces et faiblesses de Joomla ! par rapport à la moyenne des autres CMS .....	45
Figure 28 : Forces et faiblesses de WordPress par rapport à la moyenne des autres CMS .....	45
Figure 29 : Matrice de similarité .....	49
Figure 30 : Dendrogramme avec un accord de 40% .....	50
Figure 31 : Dendrogramme avec un accord de 90% .....	50
Figure 32 : Première version de l'architecture du futur site Web de la bibliothèque .....	51
Figure 33 : Version finale de l'architecture du futur site Web de la bibliothèque .....	52
Figure 34 : En-tête de la maquette « ordinateur » du site .....	54
Figure 35 : Page d'accueil de la maquette « ordinateur » du site .....	56
Figure 36 : Page Nouveautés & conseils Adultes de la maquette « ordinateur » du site .....	57
Figure 37 : Page d'accueil et menu de la maquette « mobile » du site .....	58
Figure 38 : Problèmes d'utilisabilité décelés en fonction du nombre de testeurs .....	60

## Liste des abréviations

**AID** : Agent en Information Documentaire

**BCUL** : Bibliothèque cantonale et universitaire – Lausanne

**CMS** : Content Management System

**ETP** : Équivalent Temps Plein

**FAQ** : Foire Aux Questions

**HCD** : Human-Centered Design

**HEG** : Haute Ecole de Gestion

**ISO** : International Organization for Standardization

**NRTV** : Nyon Région Télévision

**ODD** : Objectifs de Développement Durable

**SIGB** : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque

**SSO** : Single Sign-On

**UCD** : User-Centered Design

**UXD** : User Experience Design

**W3C** : World Wide Web Consortium

**WAI** : Web Accessibility Initiative

# 1. Introduction

*« Le meilleur moyen de s'assurer que chacun ait la meilleure expérience possible de la bibliothèque est d'optimiser l'ensemble des points de contact avec chaque utilisateur. »*

*(Etches et Schmidt 2016, chapitre 1, §13)*

À l'ère du numérique, et plus encore depuis la crise récente de coronavirus qui a bouleversé le monde, les échanges par écran interposé se multiplient. Dans presque tous les domaines de nos vies contemporaines occidentales, la technologie est présente : vie professionnelle, privée, loisirs, école, etc. Dès le plus jeune âge, les futurs adultes de demain baignent dans une réalité connectée, rapide et en constante évolution.

La Bibliothèque communale et scolaire de Gland, représentée par ma mandante Melissa Sarrasin, vit avec son temps, et souhaite s'adapter aux habitudes et besoins de ses publics. Actuellement, la bibliothèque dispose de quelques pages au sein du site de la commune de Gland, mais souhaite avoir un site indépendant, pour se rapprocher de ses usagers. Comme la bibliothèque est mixte, à la fois scolaire et publique, ses publics sont multiples. Cependant, dans le cadre de ce mandat, elle ne souhaite pas développer d'offre numérique pour les écoles ou les enseignants, pour diverses raisons : le public scolaire (élèves, enseignants, personnel administratif et technique, etc.) est inclus dans le public communal, et utilise activement la bibliothèque lors des heures d'ouverture au public ; de plus, des canaux de communication avec les enseignants existent déjà, comme Microsoft Teams ou Microsoft SharePoint. Les questions auxquelles elle souhaite répondre sont les suivantes :

- Quels sont les besoins de ses usagers en termes de services en ligne ?
- Comment proposer un site web répondant à ces besoins (quelles technologies, quelle architecture, quels contenus, quelles fonctionnalités, etc.) ?

Afin de proposer un site correspondant aux besoins des utilisateurs, et adapté au contexte de la bibliothèque, une démarche d'inclusion des usagers dans le processus de création a été mise en place (design centré sur l'utilisateur).

Ce mémoire se présente selon le plan suivant. Premièrement, une présentation de la Bibliothèque communale et scolaire de Gland sera effectuée. Ensuite, une revue de la littérature (état de l'art) autour du design centré sur l'utilisateur sera présentée, et des exemples de sites inspirants seront commentés. Les besoins, envies et attentes de la bibliothèque et de ses publics seront ensuite exposés, au travers de questionnaires et entretiens. Le choix des systèmes de gestion de contenu recommandés seront expliqués. Viendra ensuite toute la phase de conception, en passant par le contenu du futur site, son architecture, et finalement la création de deux maquettes (une version « ordinateur » et une version « mobile »). Enfin, quelques résultats de tests utilisateurs seront rapportés, avant de terminer par l'explication de la suite du projet.

Pour la suite de ce travail, le masculin sera utilisé par souci de simplicité.

## 2. Présentation de la Bibliothèque communale et scolaire de Gland

### 2.1 Historique

La Bibliothèque communale et scolaire de Gland se situe au 2<sup>ème</sup> étage du collège de Grand-Champ. Créée en 1991, elle a premièrement été ouverte au scolaire, avant de s'élargir au grand public quelques mois plus tard. Les collections jeunesse et adultes cohabitaient dans un même milieu. Pour gagner en surface et mieux délimiter les espaces, la bibliothèque s'est agrandie en 2009, annexant deux anciennes salles de classe. Elle occupe actuellement une superficie de 347 m<sup>2</sup>, mais cela n'est plus suffisant pour assurer le développement futur. La bibliothèque projette de déménager dans un espace plus spacieux d'ici 1 à 5 ans.

Sandrine Allaman, l'actuelle responsable, a pris son poste peu après l'ouverture de la bibliothèque. Tout d'abord composée d'une seule personne, l'équipe s'est étoffée au fil des années. À présent, elle est constituée de 8 personnes (4 bibliothécaires, 1 AID, 1 apprentie, et 2 auxiliaires), correspondant à 4.75 ETP.

Figure 1 : Vue sur l'espace jeunesse depuis le bureau de prêt



(Bibliothèque communale et scolaire de Gland 2014)

Depuis 2016, la bibliothèque fait partie du réseau Renouvaud. Ce réseau vaudois regroupe des bibliothèques scolaires, communales, universitaires et patrimoniales, et utilise le SIGB Alma d'Ex Libris.

### 2.2 Usagers et collections

La bibliothèque est mixte : elle s'adresse à un public à la fois scolaire et communal. Elle fournit des prestations pour les classes des établissements de la ville (collège de Mauverney, collège des Tuilières, collège des Perrerets, collège de Grand-Champ), ainsi que pour toute personne habitant la région. L'inscription y est gratuite.

Ses collections sont réparties dans plusieurs espaces, dans une ambiance chaleureuse et conviviale. Pour satisfaire les besoins variés de ses publics, elle propose plus de 30'000 documents : romans, documentaires, albums, bandes dessinées, mangas, magazines, DVD, livres-audio, poésie, théâtre, livres-jeu, livres en grands caractères, kamishibaïs, liseuses et livres électroniques (ebooks). Elle propose également toutes sortes de services et d'animations : spectacles de contes, ateliers créatifs, speed-booking, livraison à domicile, animations scolaires, conférences, présence sur les différents événements de la Ville de Gland (marché, plage, etc.).



Figure 2 : Vue des documentaires jeunesse, et de l'espace jeunesse à l'étage inférieur



(Cheneval 2020)

## 2.3 Développements futurs

La bibliothèque se veut comme un lieu de partage et d'échanges, ouvert à tous, qui renforce la cohésion et fait tomber les barrières sociales. Tout comme la Ville de Gland, elle met en place de petites actions pour soutenir les objectifs de développement durable (ODD) 2030. Précédemment sous la responsabilité du Service de l'enfance et de la jeunesse, elle est depuis début juillet administrée par le Service de la culture, plus adapté à ses missions.

Depuis sa création, la bibliothèque connaît des difficultés en raison de sa localisation. Située dans une école, elle doit se conformer aux règles et politiques scolaires. Ainsi, elle ne peut pas ouvrir au public externe lors des horaires scolaires (8h-15h). Cela constitue un frein dans le développement de certains services : la collection 0-3 ans n'est accessible qu'à partir de 15h, ou le samedi matin, aux mêmes horaires que pour le reste du grand public. Lors de son ouverture, la bibliothèque est rarement vide, et il n'existe pas d'espace dédié suffisamment grand pour les animations comme « Né pour lire », qui demandent du calme et un aménagement spécifique pour accueillir de très jeunes enfants et leurs parents.

Avec un déménagement, prévu d'ici 1 à 5 ans, la bibliothèque espère pouvoir développer ses collections et ses prestations, et continuer de servir au mieux ses publics.

En attendant de pouvoir se déplacer, la bibliothèque reste toujours tournée vers l'innovation, et cherche constamment à apporter des améliorations dans son offre de services. Ainsi, à partir d'août prochain, elle lancera, en collaboration avec la Bibliothèque de Rolle, son service de mutualisation des prêts « Navibouq' La Côte ». Ce service permettra de réserver des livres depuis l'une ou l'autre bibliothèque, et grâce à un système de navettes, de faire acheminer les documents dans la bibliothèque où ils auront été demandés.

## 3. Le design centré utilisateur : état de l'art

### 3.1 Méthodologie

Pour prendre connaissance du sujet, une première étape de recherche d'information a été réalisée : livres (guides pratiques, ouvrages documentaires), sites Web spécialisés, blogs, mémoires de Bachelor, articles encyclopédiques. Les deux pôles de recherche étaient la création de sites Web (de bibliothèque ou autres) et le design centré utilisateur.

Par la suite, il a été nécessaire d'entreprendre une recherche d'exemples, au travers d'un éventail de sites internet. Pour les analyser, la grille d'analyse créée par Joan Lang dans le cadre de son travail de Bachelor a été utilisée. En effet, la réalisation d'une grille prend du temps et peut constituer un travail à elle toute seule. La grille a donc été récupérée, puis légèrement modifiée pour s'adapter aux évolutions du domaine, ainsi qu'aux besoins du travail.

Une fois la grille constituée, il a fallu trouver des sites à analyser. Le but était de trouver des sites d'institutions culturelles variés, bien construits et/ou originaux.

La recherche n'était pas limitée à la Suisse romande. L'intérêt était de découvrir des pratiques variées et / ou originales. Les principaux critères pour sélectionner ces sites ont été :

- Une apparence attractive (couleurs, dynamisme, construction des pages)
- Des fonctionnalités originales (widgets, interactivité, etc.)
- Un contenu riche et bien pensé (catégories, pages d'aide, etc.)

Pour trouver de tels sites, deux techniques ont été utilisées :

- La navigation de type « découverte » sur le Web
- Le partage de connaissances via mon réseau

Les sites ont ensuite tous été analysés avec la grille d'analyse, et certains de leurs points forts ont été inspirants pour imaginer le futur site internet de la Bibliothèque communale et scolaire de Gland.

Après avoir examiné plusieurs sites dans la grille d'analyse, il était intéressant d'avoir une autre approche, et de recueillir les retours d'expériences d'institutions possédant leurs propres sites. Trois institutions culturelles comparables à la bibliothèque ont été contactées par mail, avec une liste de questions, et leurs réponses seront détaillées.

### 3.2 Les grands principes du design centré utilisateur

#### 3.2.1 Définition

Le design centré utilisateur (en anglais User-Centered Design, UCD) a été mentionné pour la première fois en 1988 par Donald A. Norman, un professeur en sciences cognitives en Californie (Nogier et Leclerc 2016), dans son livre *The Psychology of Everyday Things*. Il publie une deuxième édition en 2013, intitulée *The Design of Everyday Things* (Daumal 2018). Ce qui est aujourd'hui qualifié de design centré utilisateur, Norman le définit alors comme du design centré sur l'humain :

*« [...] human-centered design (HCD), [is] an approach that puts human needs, capabilities, and behavior first, then designs to accommodate those needs, capabilities, and ways of behaving. »*

*(Norman 2013, p. 8)*

Plus tard nommé « design centré utilisateur » (en anglais User-Centered Design, UCD), et plus récemment « design d'expérience utilisateur » (en anglais User Experience Design, UX Design, UXD), le fond de toutes ces appellations est semblable : conceptualiser des produits et des services en fonction de l'utilisateur, de son expérience globale, et non le forcer à s'adapter aux nouvelles technologies.

### 3.2.2 Ergonomie

Le design centré utilisateur, comme il s'intéresse à l'expérience utilisateur, se base sur le concept d'ergonomie, défini ainsi par Alain Wisner :

*« C'est l'ensemble des connaissances scientifiques relatives à l'Homme et nécessaires pour concevoir des outils, des machines et des dispositifs qui puissent être utilisés avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité. » (Wisner 1972/1979, cité dans Boucher 2020 p. 4)*

L'ergonomie est un domaine vaste, qui a de nombreuses applications. On peut regrouper ces applications dans des grandes catégories. En voici quelques-unes, proposées par l'*Encyclopædia Universalis* dans son article sur l'ergonomie :

- Ergonomie physique : Bonne adéquation du poste de travail et sécurité au travail
- Ergonomie des processus dynamiques : Contrôle, étude et optimisation du fonctionnement des processus et interactions Hommes-machines
- Ergonomie des activités de service et de conception : Etude des conditions de travail des métiers de service (accueil), des processus, des solutions mises en place pour faire face aux usagers, des interactions Hommes-Hommes
- Ergonomie de produit : Adéquation des produits avec leurs utilisateurs

C'est sur cette dernière notion que nous allons nous attarder dans notre projet. L'ergonomie Web est une ergonomie de produit, où le produit est le site Web.

#### 3.2.2.1 Deux composantes : utilité et utilisabilité

Pour qu'un produit soit ergonomique, il doit satisfaire deux critères : l'utilité et l'utilisabilité (Boucher 2020).

Le concept d'utilité est assez compréhensible : un produit doit servir un besoin tangible. Une fourchette sert à manger, une chaise sert à s'asseoir.

Le concept d'utilisabilité, en revanche, est plus difficile à cerner. Un produit doit être utilisable, il doit permettre d'accomplir le besoin qui lui est associé. Une fourchette en mousse, une chaise en papier, ne sont pas utilisables, car leurs buts (manger, s'asseoir) ne peuvent pas être remplis. L'utilisabilité est définie dans la norme ISO 9241 :

*« Un produit est dit utilisable lorsqu'il peut être utilisé avec efficacité, efficience et satisfaction par des utilisateurs donnés, cherchant à atteindre des objectifs donnés dans un contexte d'utilisation donné. » (ISO 9241, cité dans Boucher 2020, p. 8)*

### 3.2.2.2 L'ergonomie d'un site Web

Lorsqu'on parle d'ergonomie Web, on peut aussi se référer à ces deux notions d'utilité et d'utilisabilité : un site Web doit être utile, répondre à un ou des besoin(s). Il doit aussi être utilisable, donc être adapté aux usages qu'il va servir, ainsi qu'aux utilisateurs qui s'en serviront.

Pour être utilisable, un site Web doit prendre en compte plusieurs composantes (Boucher 2020) :

- Efficacité : Le site doit permettre de répondre aux besoins de l'utilisateur, de manière facile et intuitive
- Efficience : L'utilisateur doit pouvoir accomplir ses tâches rapidement, sans rencontrer d'obstacles et sans se tromper
- Satisfaction : L'utilisateur doit ressentir une certaine satisfaction lors de sa visite sur le site

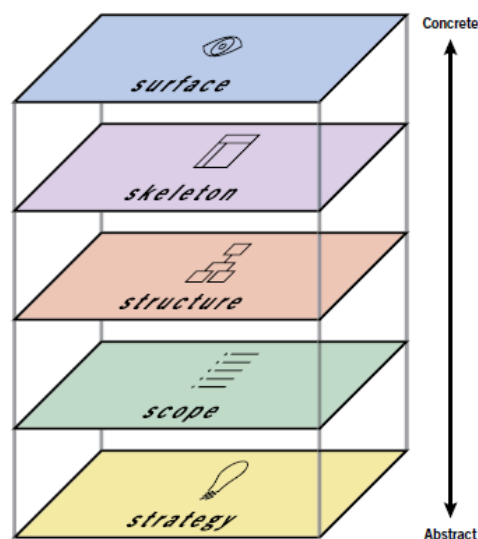
### 3.2.3 L'utilisateur au centre de l'approche

L'utilisateur, dans le cadre d'un site Web, va être au centre de l'approche. C'est lui qui va à terme utiliser l'interface. Faire participer l'utilisateur l'amène à se sentir impliqué, à être presque un cocréateur du produit. Pour assurer la réussite du produit, il est nécessaire de prendre en compte les besoins réels des utilisateurs. Pour définir ces besoins, et créer un site adapté, la participation active desdits utilisateurs est cruciale (Nogier et Leclerc 2016).

### 3.2.4 Faces cachées d'un site Web

Si on s'intéresse à la conception de tels sites, la référence reste Jesse James Garrett et son très célèbre ouvrage *The Elements of User Experience : User-Centered Design for the Web and Beyond*. Il apporte une vision globale de ce que représente un site selon plusieurs plans, représentés à l'aide d'un schéma (voir [Figure 3](#)). Ces plans, souvent invisibles pour un utilisateur lambda, sont pourtant au centre de la phase de conception. Ils sont organisés selon leur degré d'abstraction, du plus concret, en haut, au plus abstrait, en bas.

Figure 3 : Les 5 plans d'un site Web

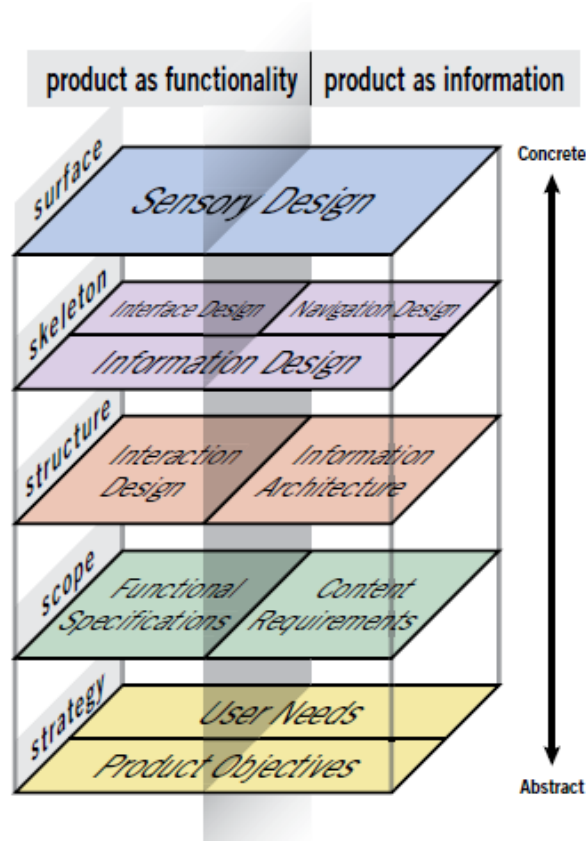


(Garrett 2011, p. 22)

La première couche, la surface, figure l'aspect visible du site, fait d'images, de textes ou d'autres types de contenus, parfois cliquables. Elle est le plan que l'utilisateur final perçoit. En dessous, on trouve le squelette, qui représente l'ossature des pages, et définit où vont se trouver les textes, les menus, les boutons, les images, etc. au sein de la fenêtre. En continuant sur la troisième couche, celle de la structure, nous nous éloignons de la page pour nous intéresser au site dans son ensemble : comment les pages sont-elles articulées entre elles, quels sont les liens qui les relient, comment l'utilisateur peut-il naviguer dans le site. Ensuite vient le périmètre, en vert, qui va définir le contenu du site, ainsi que les fonctionnalités qu'il possédera. Ce périmètre est défini par la stratégie du site, sa raison d'être, en jaune : à qui s'adresse-t-il, pour servir quels besoins, avec quelle ligne directrice ? (Garrett 2011)

Pour aller plus loin, Garrett propose également de subdiviser ce schéma selon un plan vertical (voir Figure 4). Cela permet de voir le site selon deux perspectives, celle de la machine – le site en tant que création technologique –, et celle de l'humain – le site en tant que vecteur d'informations.

Figure 4 : Les 5 plans d'un site Web selon les fonctionnalités et l'information

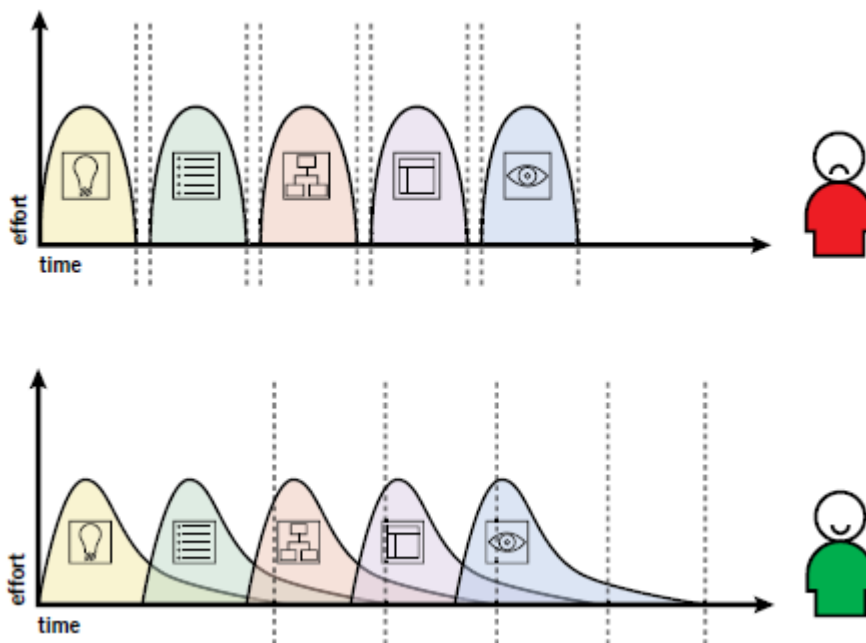


(Garrett 2011, p. 29)

Un autre aspect intéressant que Garrett met en avant, est le déroulement d'un projet de conception (voir Figure 5). Une approche classique, mais inefficace, serait de se concentrer sur un plan, d'ancrer les décisions, puis de passer au suivant. Ainsi, comme sur le premier graphique de la Figure 5, les tâches se font de manière séquentielle, chaque tâche ne peut commencer que si la tâche précédente s'est terminée. Or, ce n'est pas une solution viable, car elle ne laisse pas de place aux éléments inattendus, et n'a aucune souplesse. Au contraire, la deuxième solution, qui indique plutôt qu'une tâche ne peut pas se *terminer* si la tâche précédente n'est pas *achevée*, laisse beaucoup plus de marge de manœuvre, et permet de

revenir sur des choix antérieurs si nécessaire, et de ne pas verrouiller d'options de manière définitive.

Figure 5 : Gestion de projet pour la création d'un site Web



(Garrett 2011, p. 24)

### 3.2.5 Points à aborder en ergonomie Web

Plus concrètement, lors de la création d'un site, il existe des recommandations générales qu'on peut prendre en compte lors de sa conception. Ces recommandations ne sont pas des lois à appliquer de façon systématique, mais plus des pistes de réflexion. Chaque projet et chaque site est unique, et répond à des besoins et à des publics spécifiques.

Les douze sous-chapitres suivants sont empruntés du livre *Ergonomie Web & UX Design* d'Amélie Boucher<sup>14</sup>. Ils donnent une bonne vue d'ensemble des points importants dont il faut essayer de tenir compte lors de la création d'un site Web.

#### 3.2.5.1 Architecture

Le site Web d'une institution est sa vitrine. Si la vitrine est labyrinthique, désordonnée, personne n'a envie de la regarder. Une mauvaise architecture peut perdre un utilisateur, qui ne reviendra peut-être plus sur le site. C'est pour aider l'utilisateur dans sa visite que l'information doit être rangée, organisée. Il ne s'agit pas ici de design visuel, mais d'organisation du contenu et des pages. Les contenus doivent être catégorisés (groupés selon des catégories) et structurés (hiérarchisés entre eux). Ces catégories doivent correspondre aux habitudes des utilisateurs.

La catégorisation et la structuration vont permettre de guider l'utilisateur dans son parcours de navigation sur le site. Il existe plusieurs façons de naviguer :

---

<sup>14</sup> BOUCHER, Amélie, 2020. *Ergonomie Web & UX Design*. 4<sup>e</sup> édition. Paris : Eyrolles. Design Web. ISBN 978-2-212-13736-1

- Navigation ciblée : L'utilisateur va naviguer en utilisant les menus. Elle peut être globale (le menu reste le même sur toutes les pages) ou locale (les menus changent en fonction de la page où se trouve l'utilisateur, devenant plus précis)
- Navigation transversale : L'utilisateur va naviguer à l'aide des liens présents dans les pages, sans utiliser les menus, en suivant les intitulés des liens. Elle est utile pour chercher des contenus thématiquement proches
- Navigation libre : L'utilisateur découvre le site à sa guise, et est attiré par des contenus mis en avant, des propositions de contenu

Il existe aussi la solution de la recherche libre, directement sur le site. C'est une méthode à double tranchant : elle peut être très efficace si le terme de recherche correspond à une catégorie ou une page de contenu, mais ne donner aucun résultat si les termes de recherche employés ne correspondent pas à ceux du site.

Les menus vont être un reflet de ces étapes de catégorisation et structuration. Pour vérifier que ce travail a été effectué au mieux, on peut se baser sur certains critères. Les menus utilisés doivent être :

- Signifiants : Les titres doivent correspondre aux attentes des utilisateurs
- Complémentaires : Chaque élément de contenu du site doit pouvoir être rangé dans une catégorie. Il ne doit pas y avoir d'éléments hors-catégories
- Exclusifs : Chaque élément ne devrait trouver sa place que dans un seul menu : l'utilisateur ne doit pas hésiter sur la catégorie à sélectionner lorsqu'il utilise le menu

Pour créer une architecture utile et adaptée, les contenus doivent être catégorisés et structurés en prenant en compte les pratiques courantes, mais aussi les besoins spécifiques du site et des utilisateurs.

### 3.2.5.2 Organisation visuelle

Chaque page doit aussi être pensée visuellement. En effet, c'est par le regard que l'utilisateur va d'abord interagir avec le site. Les différentes zones de contenu doivent être bien définies, et organisées entre elles. Comme pour l'architecture des pages, le contenu d'une page doit être structuré, hiérarchisé. Différents niveaux de titres, par exemple, permettent de savoir si on a affaire à une rubrique, à un article, etc. La page doit aussi comporter des espaces vides, pour ne pas surcharger l'œil, et ne pas inonder l'utilisateur d'informations. Pour transmettre l'intégralité du contenu, l'utilisation de la verticalité de la page est une possibilité. En effet, l'utilisation des réseaux sociaux et de leur système de *scroll* infini habitue l'utilisateur à descendre dans la page, et il ne sera pas surpris de devoir le faire – de manière raisonnable – pour trouver ce qu'il cherche.

Pour ne pas surcharger les pages, le tri et le choix de ce qui sera affiché est une étape cruciale. Le texte et les éléments « inutiles » doivent être minimisés au maximum, sans pour autant perdre en qualité. Images de fonds, textes explicatifs, éléments graphiques, animations, tout ce qui n'a pas une potentielle utilité pour l'utilisateur lorsqu'il se trouve sur la page, devrait être supprimé. Réduire le nombre d'éléments superflus contribuera à mettre en valeur ceux qui restent.

Une solution, pour laisser disponible du contenu non essentiel, est l'utilisation du survol : certains éléments n'apparaissent qu'au survol de la souris. Attention toutefois, cette solution est à utiliser avec parcimonie, car elle peut rendre l'expérience plus difficile pour les personnes



atteintes d'un handicap moteur, ou pour un utilisateur qui n'aura simplement pas eu le réflexe de survoler la zone avec la souris.

### **3.2.5.3 Cohérence**

Le site doit être cohérent avec lui-même. Au sein des différentes pages, certains éléments doivent rester semblables, pour que l'utilisateur comprenne le site, et ne s'y sente pas perdu.

- Localisations : D'une page à l'autre, les éléments statiques, comme les menus, ne devraient pas changer de place. De plus, au sein de ces menus, l'ordre des éléments devrait rester le même pour toutes les pages
- Appellations et symboles : Même combat pour les appellations (mon compte, mon espace personnel) ou symboles : d'une page à l'autre, les mêmes mots et les mêmes symboles doivent être utilisés pour décrire la même chose
- Formats de présentation : Les différents éléments du même type doivent se ressembler, mais le style doit différer entre les différents types. Par exemple : tous les menus se ressemblent, mais les menus ne ressemblent pas aux liens externes. On garantit ainsi une meilleure lisibilité
- Interactions : Au sein du site, tous les éléments semblables doivent réagir de la même manière. Par exemple, si un menu s'active avec un survol sur une page, il ne faut pas qu'un autre menu de la page s'active par un clic

De manière générale, il est important de voir le site Web comme un tout, et non comme une succession de pages indépendantes.

### **3.2.5.4 Conventions**

En plus de l'harmonie interne, le site doit répondre aux conventions du Web. Aujourd'hui, les utilisateurs ont une façon de naviguer, des codes qu'ils recherchent lorsqu'ils arrivent sur un site. Ces conventions peuvent être de différents ordres :

- Conventions de localisation : Sur la plupart des sites, on s'attend à retrouver des éléments aux mêmes endroits (logo en haut à gauche, compte utilisateur en haut à droite, menu en haut ou à gauche, plan de site en bas de page, etc.)
- Conventions de vocabulaire : Certains éléments ont aussi des appellations connues (compte, panier, accueil, contact, etc.), qu'on essaiera de respecter
- Conventions d'interactions : Les éléments interactifs (boutons, champs, liens, formulaires, messages d'erreur, etc.) doivent fonctionner de manière conventionnelle (cliquer sur le cœur va mettre l'item en favori, etc.)

Le même principe s'applique pour l'utilisation des symboles ou images : le compte lecteur est souvent symbolisé par un personnage, l'accueil par une maison, etc.

### **3.2.5.5 Information**

Le site doit accompagner ses utilisateurs. Pour cela, il doit pouvoir donner la bonne information au bon moment, et ne pas en donner trop ou pas assez. Un réel travail sur le contenu textuel et visuel de l'interface et des contenus est nécessaire.

Si le site ne donne pas assez d'informations à l'utilisateur, celui-ci peut se retrouver perdu, et ne pas comprendre le fonctionnement du site. Il ne trouvera peut-être pas ce qu'il cherche, et pourra quitter le site.



À contrario, si le visiteur est noyé sous les textes, images, animations, etc., le résultat sera similaire : un utilisateur perdu face à la masse, une déambulation labyrinthique dans le site, de la frustration, et une sortie du site. De plus, les performances du site en matière de rapidité de chargement et de temps de réponse peuvent en être affectées.

Le but principal est d'être utile à l'utilisateur. Ainsi, tout ce qui est indispensable doit être affiché, et tout ce qui ne l'est pas devrait être supprimé. Certains contenus catégorisés comme des « au cas où » peuvent être affichés uniquement au survol de la souris. Comme cela a été dit plus haut ([chapitre 3.2.5.2](#)), attention à ne pas abuser de cette pratique, qui peut être un frein pour certains.

### **3.2.5.6 Compréhension**

Dans l'intérêt de l'utilisateur, toute la navigation et le contenu doivent être le plus clairs, compréhensibles possible.

L'utilisation de symboles, pour réduire l'utilisation de textes, est une possibilité. Mais la prudence est de rigueur : un symbole, à moins d'être très largement utilisé dans la plupart des sites Web (symbole du panier, symbole de la maison, etc.), doit être accompagné d'un mot ou d'un texte court qui l'accompagne, pour lever les possibles incertitudes.

Rappelons aussi que les icônes et images, bien utilisées, permettent à des utilisateurs qui ne parlent pas la langue de pouvoir tout de même se repérer dans le site.

Au niveau du vocabulaire, celui-ci doit être adapté aux utilisateurs. Éviter les termes trop spécialisés, les appellations non-usuelles, les termes inexacts, ambigus et induisant en erreur, les termes trop longs, etc. Le vocabulaire utilisé doit refléter l'institution et ses utilisateurs.

### **3.2.5.7 Guidage**

Le site doit être construit pour accompagner l'utilisateur dans son parcours. Il doit prévoir au mieux les comportements possibles de l'utilisateur. Que veut-il faire ? Comment ? Pourquoi ?

Ainsi, on propose un site qui affiche le bon contenu au bon moment. Cet accompagnement se fait visuellement, avec des enchainements clairs, une certaine logique dans le site, mais aussi grâce à des bulles d'aide, une FAQ, etc. L'utilisateur ne doit pas se sentir sous-estimé, mais compris et accompagné dans sa visite.

Ici entre en compte la notion d'affordance. Selon le blog Usabilis, « [...] l'affordance provoque une interaction spontanée entre un environnement et son utilisateur. En ergonomie, elle permet de rendre l'utilisation d'un objet ou d'un service « intuitive ». » (Usabilis 2018). Les éléments cliquables, manipulables par l'utilisateur doivent avoir des affordances. Contrairement aux éléments inertes, qui ne doivent surtout pas en avoir, au risque de rendre l'utilisateur confus (on parle alors de contre-affordance).

### **3.2.5.8 Gestion des erreurs**

Dans l'idéal, bien sûr, il faudrait éviter au maximum les erreurs. Tout est mis en œuvre pour que la plupart des situations soient prévues par le système, et que l'utilisateur reste dans les chemins prévus. Par exemple, dans les formulaires, l'indication des champs obligatoires, des types de réponses attendus (texte, nombres, etc.), des règles spécifiques (pour le mot de passe par exemple) va permettre à l'utilisateur de comprendre ce qu'on attend de lui, de s'adapter, et d'éviter l'erreur. Mais c'est un humain qui va utiliser le site, et des erreurs seront

forcément commises. Le but va alors être d'accompagner le visiteur et de l'informer au mieux. Cela peut se manifester de plusieurs façons : messages d'erreurs, suggestions de corrections, etc. Le principal, en cas d'erreur, est de ne pas laisser quelqu'un sans explications, ou avec un message d'erreur incompréhensible.

### **3.2.5.9 Rapidité**

On revient ici au principe d'efficacité défini plus haut ([3.2.2.2](#)). Les interactions entre l'utilisateur et le site doivent être rapides et fluides. Il existe une loi, la loi de Fitts, définie ainsi : « Plus la cible est proche et grosse, moins l'utilisateur met de temps à l'atteindre. A contrario, plus la cible est éloignée et petite, plus l'utilisateur peine à l'atteindre. » (Agence LunaWeb 2021). Dans la création de site Web, on peut appliquer cette loi aux principaux éléments d'interaction, qui doivent sauter aux yeux de l'utilisateur, comme des boutons de validations, des éléments importants, etc.

Pour rendre l'expérience plus rapide, il faut également essayer de limiter toutes les actions inutiles, principalement les clics à répétitions, les triples validations, les paramètres par défaut, etc. Au maximum, il faut essayer de mâcher le travail à l'utilisateur, afin qu'il n'ait plus qu'à fournir un effort minimal, par exemple avec des propositions, des champs préremplis, etc.

### **3.2.5.10 Liberté**

Il était dit plus haut que l'utilisateur devait être guidé, accompagné. Néanmoins, il ne faudrait pas non plus tomber dans le travers inverse : l'oppression et la perte de liberté, ou les choix imposés. Le visiteur devrait toujours se sentir maître de ce qu'il fait, des décisions qu'il prend. Il ne doit jamais se sentir forcé, poussé, obligé.

Ainsi, le site doit permettre les commandes standards, comme le copier-coller, le retour en arrière, l'annulation, la suppression des effets sonores, etc.

De même, le site ne doit pas être intrusif : des actions non-voulues par l'utilisateur ne devraient pas être activées sans une action de sa part (exemple courant : les cases pré-cochées pour s'inscrire à la newsletter lors de l'inscription à un site marchand, ou les fenêtres pop-up demandant une action pour les fermer).

Chaque intrusion de ce type va être un frein potentiel à l'utilisation du site : l'utilisateur pourra se sentir agressé, et avoir un a priori négatif. Elles sont donc à limiter, sauf besoin impératif (et alors expliquées, justifiées, facilement contournables, etc.).

### **3.2.5.11 Accessibilité**

Le site doit pouvoir être accessible au plus de monde possible. Sous le volet accessibilité, on entend :

1. L'accessibilité physique : Chaque utilisateur, personne en situation de handicap ou non, doit pouvoir accéder au contenu intellectuel du site
2. L'accessibilité technologique : Le site doit être accessible depuis la plupart des dispositifs technologiques. La plupart des navigateurs, la plupart des tailles d'écran (écran de smartphone jusqu'à écran d'ordinateur), les différents systèmes d'exploitation, doivent être prévus et pris en charge

L'accessibilité physique va inclure des composantes comme : des contrastes de couleurs suffisamment élevés, des tailles de caractères réglables, une description texte pour chaque

image, et bien d'autres. Les bonnes pratiques peuvent être retrouvées sur les sites de W3C<sup>15</sup>, sur le site renommé « Web Accessibility Initiative (WAI)<sup>16</sup> », ainsi que sur le site d'AccessiWeb<sup>17</sup>. Ces trois ressources aident les développeurs à évaluer l'accessibilité de leurs sites, et mettent à disposition des standards d'accessibilité.

En Suisse, une étude est régulièrement menée par la fondation « Accès pour tous<sup>18</sup> », une fondation qui promeut l'accessibilité Web en Suisse, et qui est également l'organe officiel de certification des sites dits « accessibles » en Suisse. Cette étude a pour but d'évaluer les pratiques suisses en termes d'accessibilité Web. Dans leur étude de 2011, on peut par exemple retrouver les exigences les plus importantes à implémenter (voir Figure 6).

Figure 6 : Exigences les plus importantes d'accessibilité Web selon la fondation « Accès pour tous »

Les exigences d'accessibilité les plus importantes
<b>Surdité et d�f�ci�nce auditive:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Des équivalents-textes comme des sous-titres et des transcriptions pour les contenus audio et vidéo</li><li>• Mise en œuvre de vidéos de langage par signe en tant qu'alternative aux textes complexes et en tant que résumés modérés des domaines les plus importants d'un site Internet</li></ul>
<b>Aveuglement et d�f�ci�nce visuelle:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Clés d'accès et autres aides à la navigation</li><li>• Formatage des titres et des listes de manière non uniquement visuelle</li><li>• Les équivalents-textes pour tous les contenus non textuels comme les graphiques, les photos, les vidéos</li><li>• Un contraste suffisant entre la couleur de la police et du fond d'écran</li><li>• Des documents PDF sans barrière</li></ul>

(Bolfing et al. 2011, p. 6)

Le site s'adapte   l'utilisateur, et non l'inverse, pour pouvoir offrir une expérience satisfaisante au plus grand nombre.

<sup>15</sup> <https://www.w3.org/standards/webdesign/accessibility>

<sup>16</sup> <https://www.w3.org/WAI/>

<sup>17</sup> <https://www.accessiweb.org/index.php/accueil.html>

<sup>18</sup> <https://www.access-for-all.ch/en/>

### 3.2.5.13 Satisfaction de l'internaute

Le dernier critère proposé par Boucher est selon elle le plus important. En effet, la satisfaction de l'internaute est l'objectif visé par tous les autres critères. Il va permettre d'améliorer l'expérience de l'utilisateur sur le site, éventuellement de le fidéliser. Pour tendre vers ce contentement, plusieurs pistes peuvent être explorées :

- **Utilité** : Un usager va ressentir du plaisir si un contenu ou une fonctionnalité est utile et répond à un besoin
- **Esthétique** : Une page agréable à l'œil donne plus facilement envie de s'intéresser au contenu, et participe à une expérience positive
- **Design émotionnel** : L'utilisateur est subjectif, et peut réagir à des stimuli (positifs ou négatifs). Il peut se sentir attiré par l'impression que dégage le site, par les détails qui vont changer une expérience « basique » en une expérience personnalisée : images, textes, petites attentions, éléments interactifs, etc., qui peuvent lui apporter de la satisfaction
- **Performances et fiabilité** : Un site qui fonctionne sans erreurs, et rapidement, va témoigner d'une certaine qualité. À contrario, une page lente, des erreurs dans les liens, ou d'autres problèmes techniques, peuvent nuire à l'état d'esprit du visiteur, et le faire quitter la page

De plus, il est important de garder une vision globale de l'expérience utilisateur (sur site et hors-site), pour proposer un produit harmonieux et qui s'inscrit dans les pratiques de ses utilisateurs.

## 3.3 Application dans des sites d'institutions culturelles

### 3.3.1 Grille d'analyse

Après avoir survolé la plupart des bonnes pratiques en design centré utilisateur, il est temps d'analyser quelques sites. La grille d'analyse qui a été utilisée a été produite par un ancien étudiant de la HEG, Joan Lang, pour son travail de Bachelor en 2011. Même si les technologies ont évolué en 10 ans, les grands principes d'ergonomie Web restent sensiblement inchangés. Les critères étaient pertinents, et n'ont subis que des modifications légères : un critère, qui se trouvait dans la partie *Identité et but*, a été supprimé (« Y a-t-il un slogan pour l'institution, qui explique brièvement son but principal et attire le visiteur »), et un critère a été ajouté dans la partie *Accessibilité et lisibilité* (« Les symboles utilisés sont-ils compréhensibles et / ou accompagnés d'un texte explicatif ? »).

En effet, sur les sites de bibliothèques consultés, et de façon générale, le slogan de présentation ne se trouve plus sur la page d'accueil, mais dans une section prévue pour la présentation de l'institution (exemples : Bibliothèque de Rolle & environs, Bibliothèque municipale de Vevey, Bibliothèque de Blonay – St-Légier). Parfois, cette courte introduction se trouve sur la page d'accueil, mais en bas de page (exemples : Médiathèque Valais, Bibliothèque nationale de France). Il n'était donc plus forcément pertinent de garder ce critère. Contrairement à la question des symboles, non traitée dans la grille originale, mais adaptée à l'explosion des réseaux au sens large (réseaux sociaux, réseaux de bibliothèques, liens et connexions externes), presque tous dotés de symboles les représentant.

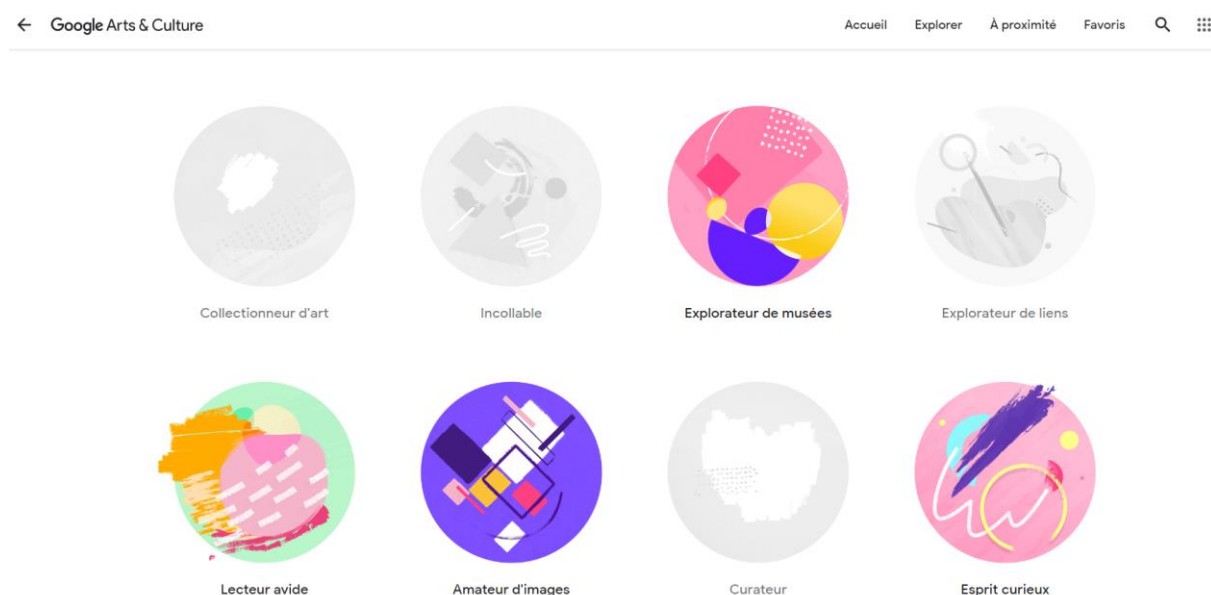
La grille complétée est disponible en annexe (voir [Annexe 1](#) :). Le site de la Bibliothèque de Gland, qui apparaît dans la grille, ne sera commenté que plus tard dans ce travail, en même temps que la présentation de leur site, pour des questions de cohérence (voir [4.2](#)).

### 3.3.2 Résultats

#### 3.3.2.1 Google Arts & Culture<sup>19</sup>

Ce site est le seul de l'échantillon qui ne soit pas un site de bibliothèque. Sa structure est très peu visible, il ne ressemble pas à un site classique. Il présente des œuvres d'art, des photographies, de la musique, ou tout autre élément lié à l'art ou à la culture. Ce qu'il met en avant, ce sont des visuels, des expériences sensorielles : ainsi, le texte est peu présent, l'accent est principalement mis sur l'expérience visuelle et sur l'interactivité. L'utilisateur navigue de façon libre : il est implicitement invité à découvrir le site à son rythme, selon ses intérêts. Le volume du contenu disponible est considérable, et chaque utilisateur aura une façon d'interagir unique. Pour inciter le visiteur à rester sur le site, Google a mis au point un système de succès : à condition d'être connecté avec son compte Google, et en accomplissant certaines actions, des badges se déverrouillent (voir [Figure 7](#)). Cet usage de récompenses peut sembler extrême pour un site dit « culturel », qui n'a a priori pas pour vocation de pousser à la consommation. Néanmoins, ce circuit de « récompense facile » est largement utilisé, notamment dans le milieu des jeux vidéo, et les usagers peuvent apprécier cette fonctionnalité ludique, qui participe au principe de satisfaction de l'internaute défini plus haut ([3.2.5.12](#)).

Figure 7 : Exemples de succès sur Google Arts & Culture



(Google Arts & Culture 2021)

#### 3.3.2.2 The City Library : Salt Lake City public library system<sup>20</sup>

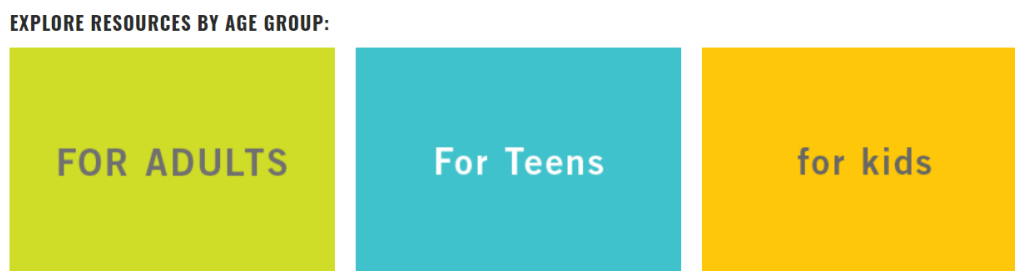
Ce site appartient à un réseau de bibliothèques, celui de la ville de Salt Lake City, aux États-Unis. La page d'accueil est dynamique, et très visuelle (carrousel, liens par « boîtes » imagées). Parmi les points forts de cette page, on peut citer les accès aux pages par publics, très sobres mais efficaces (voir [Figure 8](#)). Les pages dédiées sont ensuite personnalisées pour

<sup>19</sup> <https://artsandculture.google.com>

<sup>20</sup> <https://services.slcp.org>

le public qu'elles ciblent, avec les animations, les nouveautés et autres activités qui les concernent.

Figure 8 : Liens vers les pages spécialisées par public



(The City Library 2021)

Ensuite, l'utilisation d'un chat en direct avec un bibliothécaire est originale. Disponible depuis toutes les pages, cette icône permettra à un usager de pouvoir demander de l'aide à tout instant. Une Foire Aux Questions est également disponible.

Enfin, l'utilisation d'une barre de recherche unique et polyvalente, qui permet de rechercher dans le catalogue, le site ou les prochains événements de la bibliothèque selon l'onglet sélectionné, contribue à une simplicité d'usage agréable pour l'utilisateur.

Les points négatifs : si on déplace le curseur de la souris trop lentement sur la barre de navigation, les sous-menus disparaissent et on ne peut pas les atteindre. De plus, le site est très riche, et l'utilisateur peut se sentir noyé devant tant de liens et de menus.

### 3.3.2.3 Scottsdale Public Library<sup>21</sup>

Le site des bibliothèques de Scottsdale, également aux États-Unis, ressemble passablement au précédent. Il présente également un carrousel, et des liens rapides sous forme de boîtes imagées. Dans les différences, notons le bouton d'accès au compte, directement accessible depuis l'en-tête du site, et ce depuis toutes les pages. Une autre originalité : le formulaire de satisfaction, pour émettre ses remarques quant à la bibliothèque, toujours disponible depuis la page d'accueil.

Une autre force de ce site est la mise en avant de ses services en ligne (voir Figure 9), probablement pour s'adapter à la situation sanitaire. Sur la page d'accueil se trouvent quelques liens vers des services comme Goodreads<sup>22</sup>, qui peut s'apparenter à Babelio ou Booknode dans le monde francophone, permettant de partager des listes de lectures et des commentaires, ou Kanopy<sup>23</sup>, un service de streaming qui s'associe aux bibliothèques ou universités pour fournir gratuitement des films, documentaires ou autres contenus vidéo à leurs usagers.

Les points négatifs : comme pour Salt Lake City, le site est très riche, contient beaucoup d'informations, a un menu conséquent, ce qui peut perdre l'utilisateur.

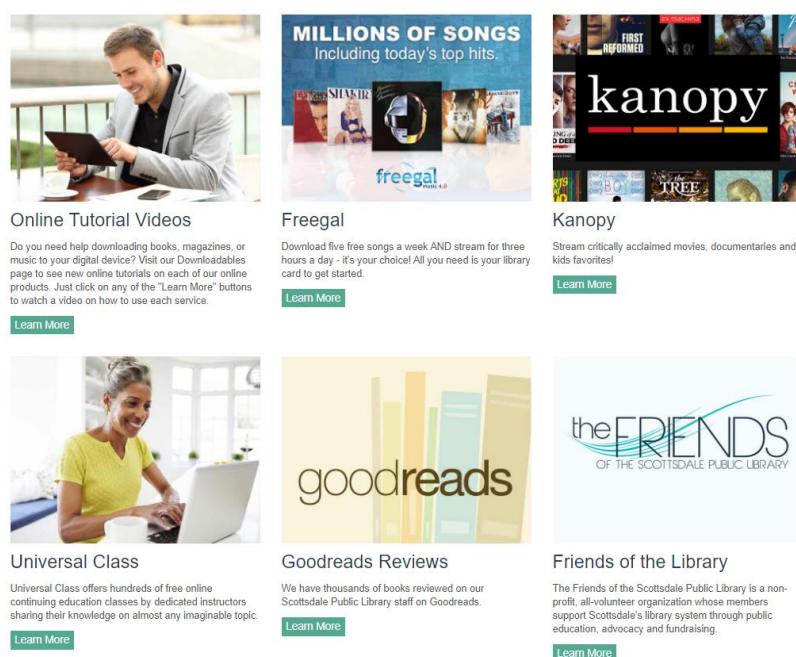
<sup>21</sup> <https://www.scottsdalelibrary.org>

<sup>22</sup> <https://www.goodreads.com>

<sup>23</sup> <https://www.kanopy.com>



Figure 9 : Services en lignes des bibliothèques publiques de Scottsdale



(Scottsdale Public Library 2021)

### 3.3.2.4 Bibliothèque municipale de Vevey<sup>24</sup>

En Suisse aussi, certains sites de bibliothèque valent la peine d'être mieux connus. La bibliothèque de Vevey, par exemple, possède un site très complet, mais qui reste simple. L'aspect visuel est intéressant : les couleurs sont apportées par les contenus, et non le thème du site, uniquement en noir et blanc. Ce choix graphique, en accord avec le principe d'organisation visuelle expliqué précédemment (3.2.5.2), permet d'attirer l'œil sur les éléments réellement importants (affiches, couvertures de livres, vidéos, etc.). Les dernières publications des différents réseaux sociaux sont mises en avant (YouTube, Facebook, principalement). La barre de recherche est large, et permet également de rechercher dans le site, le catalogue ou l'agenda.

On retrouve ici aussi une segmentation par publics (adultes, jeunesse, jeunes adultes), avec une page dédiée au contenu vidéo et audio. Pour les nouveautés adultes, l'utilisation du nuage de mots, qui rappelle celui de Babelio, permet de filtrer les résultats par thématique / genre / type de contenu, et de ne voir que ce qui nous intéresse (voir Figure 10). Cette présentation est originale, et apporte une touche personnelle à ce site.

Les points négatifs : beaucoup d'informations utiles et bien présentées sont présentes, mais dans le pied de page, qu'on ne pense pas forcément à consulter.

<sup>24</sup> <https://biblio.vevey.ch>

Figure 10 : Filtre des nouveautés adultes par nuage de mots



(Bibliothèque municipale de Vevey 2021)

### 3.3.2.5 Bibliothèque de Blonay – St-Légier<sup>25</sup>

À Blonay – St-Légier, on retrouve un site au style plus classique, mais pertinent. En effet, il possède certaines fonctionnalités particulièrement appréciables. Premièrement, une option de modification de la langue du site (vers l'anglais, l'allemand, le portugais, l'italien et l'espagnol), qui constitue un plus pour l'inclusivité. Deuxièmement, une possibilité pour l'utilisateur d'écrire des commentaires sous les « verdicts » (avis lecture), sans avoir besoin de compte spécifique (voir Figure 11). Enfin, des petits personnages légèrement animés disséminés sur les pages du site, apportent une touche ludique.

Figure 11 : Avis lecture avec espace commentaire



(Bibliothèque de Blonay – St-Légier 2021)

<sup>25</sup> <https://mabibliotheque.ch>



Les points négatifs : un accès au compte lecteur discret, en haut à droite, et une barre de recherche dans le catalogue absente.

### 3.3.3 À retenir

À partir de ces analyses, on peut faire ressortir quelques réflexions, qui seront à garder en tête pour la suite du projet :

- Le site doit être adapté à ses utilisateurs, voir personnalisable. Les usagers doivent sentir que le site a été pensé pour eux (catégories adaptées, propositions de contenu pertinentes, recherches thématiques, etc.)
- Si le site permet des interactions (commentaires, chat, sondages, etc.), le public peut se sentir d'avantage impliqué
- Autant que possible, le site devrait être ludique, agréable, de façon à ce que l'utilisateur ait du plaisir à l'utiliser et y revienne régulièrement.
- Le site est un bon moyen de mettre en avant tous les services proposés par l'institution (accent sur des services ou animations en particulier)

## 3.4 Institutions romandes : retours d'expérience

Pour avoir une approche transversale, et s'intéresser à l'aspect « création et mise en place » d'un site en tant qu'institution, trois établissements ont été contactés : La Bibliothèque municipale de Vevey, pour compléter l'analyse du point de vue de l'utilisateur faite plus tôt ; La bibliothèque de Rolle, géographiquement proche de Gland et ayant son propre site ; Le Théâtre de Grand-Champ, situé dans le bâtiment juste en face de la bibliothèque, et appartenant également au Service de la culture de Gland. Deux institutions ont répondu de vive voix (conversation téléphonique / réunion Zoom), et la Bibliothèque de Rolle a répondu directement par mail.

### 3.4.1 Bibliothèque municipale de Vevey

L'entretien s'est tenu avec le directeur de la Bibliothèque municipale de Vevey, M. Yan Buchs, sur la plateforme Zoom, et a duré 10 minutes<sup>26</sup>. Ci-dessous les questions posées, ainsi que la synthèse des réponses.

- *Depuis quand fonctionnez-vous avec le SIGB Archimed Syracuse ? Qu'utilisiez-vous auparavant ?*

La bibliothèque utilisait la solution de SIGB OPsys Aloès. Ce SIGB s'est fait racheter, et depuis 2016, la bibliothèque utilise le SIGB Syracuse d'Archimed.

- *Pourquoi avez-vous décidé d'utiliser ce SIGB, et donc ce portail Web ?*

La bibliothèque avait une volonté d'avoir un système « tout en un ». Comme la bibliothèque n'était pas scolaire, ainsi que pour d'autres raisons propres à l'équipe, elle n'a pas voulu entrer dans le réseau Renouvaud, et utiliser Alma.

- *Qui s'est impliqué dans le projet ? Qui a réalisé le site ?*

Le site fait partie de la solution Syracuse, mais il a été nécessaire de se former à l'utilisation de l'outil, pour personnaliser le site. Ces cours ont été faits conjointement avec la Bibliothèque de Pully, qui utilise également Syracuse.

---

<sup>26</sup> Entretien avec M. Buchs, directeur de la Bibliothèque municipale de Vevey, Zoom, 4 mai 2021.

C'est principalement le directeur de la bibliothèque, ainsi que la responsable de la section jeunesse, qui se sont investis dans le projet. L'équipe a été sollicitée pour tester et donner son avis, mais n'était pas autant impliquée.

M. Buchs et sa collègue ont produit une première version du site, mais qui n'était pas satisfaisante visuellement. Ils ont donc fait appel au studio KO, à Yverdon-les-Bains, pour toute la partie graphique.

Pour les aspects techniques, l'équipe informatique de la ville a été impliquée. Elle s'occupe de la maintenance du site, et de tout ce qui n'entre pas dans le champ de compétences des bibliothécaires.

- *Avez-vous consulté vos usagers lors du processus de création du site ?*

Les usagers n'ont pas été consultés. Leurs retours sur l'ancien site internet géré par la commune (catalogue difficile d'accès par exemple) ont cependant été pris en compte dans le design du nouveau site.

- *Êtes-vous satisfaits de votre portail Web ? Si non, quels aspects vous posent problème ?*

La bibliothèque est globalement satisfaite. Les points négatifs sont le coût de maintenance (plus cher que NetBiblio par exemple) et le manque de liberté sur certains éléments (la modification des bandeaux supérieurs et inférieurs est payante).

- *Avez-vous des retours d'usagers sur votre site Web ?*

Aucune évaluation particulière n'a été mise en place, mais les utilisateurs semblent satisfaits et trouvent le site simple d'utilisation. Le site est vivant, et les actualités sur la page d'accueil sont appréciées.

- *Avez-vous des conseils pour la création d'un site Web ?*

Il est important d'investir l'équipe dans le projet, car la charge de travail est assez conséquente, et le brainstorming est essentiel pour faire ressortir les idées. Discuter avec les usagers est aussi un apport au projet.

### **3.4.2 Bibliothèque de Rolle & environs**

Un bibliothécaire de la Bibliothèque de Rolle & environs, M. Jean-François Richer, a répondu par mail aux questions ci-dessous. Excepté un nom anonymisé, ses réponses exactes ont été retranscrites.

- *Depuis quand avez-vous votre site Web ? A quoi ressemblait votre ancien site Web, si vous en aviez un ?*

« A mon arrivée (août 2018), une version simplifiée du site actuelle existait. Ma collègue venait tout juste de mettre le template en service, mais il manquait encore beaucoup d'information. Ainsi vous pouvez imaginer le même modèle de site, sans toutes les pages qu'il contient actuellement et sans l'aspect graphique actuel (bannière, couleurs, widgets, etc.). »

- *Pourquoi avez-vous décidé de créer votre propre site ?*

« Parce que l'existence d'un site Web pour une bibliothèque publique est fondamentale. L'espace virtuel d'une bibliothèque publique est tout aussi important que son espace physique. Cela nous permet de :

- Informer les personnes sur le fonctionnement de la bibliothèque (horaires et accès, inscriptions, modalités de prêts, etc.) ;

- Informer les personnes sur nos activités/actualités passées et futures (programme des animations, nouveautés, galerie de photos Instagram, etc.) ;
  - Donner accès à nos collections et ressources (recherche dans le catalogue, ressources numériques, lectures suivies, malettes pédagogiques, etc.). »
- *Qui s'est impliqué dans le projet ? Qui a conceptualisé et réalisé le site ?*  
« Une collègue, qui a lancé le site avant mon arrivée, et moi-même, qui y a apporté des améliorations au fil du temps. »
  - *Avez-vous consulté vos usagers lors du processus de création du site ?*  
« Non. »
  - *Êtes-vous satisfaits de votre site Web ? Si non, quels aspects vous posent problème ?*  
« Pour le moment, il répond assez bien à nos besoins de gestion et communication. Toutefois, nous souhaiterions à terme lui donner un look plus pro. Le template actuel est plutôt basique et statique. Nous souhaiterions quelque chose de plus dynamique (par exemple : un bandeau des actualités défilant). En bref, c'est surtout l'aspect esthétique de notre site (le design) que nous souhaiterions changer. »
  - *Avez-vous des retours d'usagers sur votre site Web ?*  
« Nous n'avons pas de retours qui pourraient nous informer sur l'appréciation générale des usager-ère-s. Beaucoup d'usager-ère-s utilisent notre site, notamment pour les inscriptions à la bibliothèque, les inscriptions aux animations, les recherches au catalogue et les suggestions d'achat. Cela fonctionne bien et nous n'avons pour l'heure jamais eu de retours négatifs sur ces différentes utilisations. On pense donc que d'ordre général, les personnes y trouvent ce qu'elles recherchent et apprécient son utilisation. »

### 3.4.3 Théâtre de Grand-Champ

La personne en charge du site Web du théâtre est Barbara Ciampa, assistante en promotion culturelle. Elle a accepté de répondre à ces questions par conversation téléphonique<sup>27</sup>. Les questions, ainsi que la synthèse de ses réponses, sont les suivantes.

- *Depuis quand le site Web existe-t-il ? A quoi ressemblait l'ancien site Web, s'il existait ?*  
Le site a été créé en même temps que le Service de la culture, dont il fait partie, il y a environ 8 ans, en 2013. Il est basé sur le CMS WordPress.
- *Qui s'est impliqué dans le projet ? Qui a conceptualisé et réalisé le site ?*  
Le site a été réalisé par le Webmaster de la Ville de Gland. Lors de son arrivée il y a 3 ans et demi, Mme Ciampa a pris la relève pour la gestion courante du site (la maintenance est toujours fournie par le Service informatique de la ville). Elle n'était alors pas formée à WordPress, et a appris « sur le tas ». Elle a principalement apporté des modifications graphiques. La conceptualisation ne se fait pas en équipe : Mme Ciampa émet généralement des propositions, qui sont ensuite validées ou non.
- *Avez-vous consulté des utilisateurs lors de la démarche de création ?*  
Non, les utilisateurs n'ont pas été impliqués dans le projet.
- *Êtes-vous satisfaite de ce site Web ? Si non, quels aspects vous posent problème ?*

---

<sup>27</sup> Entretien avec Mme Ciampa, assistante en promotion culturelle, appel téléphonique, 30 avril 2021.

Avec la pandémie de Covid-19, les prestations du théâtre ont été bouleversées. Ainsi, la page d'accueil a dû être remaniée. Elle est désormais plus aérée, et informe le public des événements annulés ou repoussés.

Comme le théâtre s'organise par saisons (août – août), le visuel du site change également chaque année, pour apporter du dynamisme et de la nouveauté.

- *Avez-vous des retours d'utilisateurs sur le site Web ?*

Non, les utilisateurs semblent trouver les informations qu'ils recherchent.

- *Avez-vous des conseils lorsqu'on cherche à créer un nouveau site ?*

Il faut bien penser à rassembler les informations, et réfléchir à quelle structure on souhaite donner au site. Il est aussi important de définir en amont les réglages qu'on souhaite implémenter (plug-in, modèles, thèmes, etc.).

### 3.5 Synthèse

Avant de passer à l'étude de la Bibliothèque de Gland, le tableau ci-dessous (voir Tableau 1) remet en lumière les principales choses à garder à l'esprit pour la suite du travail.

Tableau 1 : Récapitulatif du chapitre 3

Grille d'analyse
Tous les sites analysés, bien qu'ils concordent sur certains points, sont aussi très différents, car adaptés aux publics qu'ils servent. Ils ont pour but premier de fournir aux usagers des outils et des informations qui leur seront utiles. Bien que des inspirations soient possibles (pour des fonctionnalités ou des façons de présenter les informations), il faudra, au travers d'études des besoins, trouver ce que les usagers de la Bibliothèque communale et scolaire de Gland attendent, et ce qu'il sera techniquement possible de leur offrir.
Trois institutions
<p>Ces trois situations sont très enrichissantes par leur diversité et leur authenticité. Au travers des propos du directeur de la Bibliothèque municipale de Vevey, on sent l'importance d'être préparés, entourés et soutenus dans un tel projet (par ses collègues, le service informatique, les politiques, d'autres bibliothèques, etc.). La création d'un site internet implique souvent de nombreux acteurs, qui doivent collaborer pour arriver à un résultat satisfaisant.</p> <p>À Rolle, on ressent la polyvalence du métier de bibliothécaire, qui permet de penser un site, de le créer, de l'alimenter. M. Richer met également en avant l'importance pour une bibliothèque d'avoir une présence numérique.</p> <p>Il ressort également de l'expérience du théâtre de Grand-Champ cette polyvalence, et cette capacité d'adaptation nécessaire pour faire vivre un site.</p> <p>Avec ces exemples, il apparaît aussi que les projets de créations se font rarement de manière optimale. Il faut s'adapter aux ressources disponibles (humaines, financières, matérielles) et, le cas échéant, revenir sur le rendu, améliorer, modifier. Le site est en constante évolution, il n'est pas un produit statique.</p>

(Cheneval 2021)

## 4. Pratiques, attentes et besoins

### 4.1 Méthodologie

Pour définir l'allure et le contenu du futur site Web, il a fallu démarrer par une phase d'analyse. Cette dernière englobe l'analyse des pratiques actuelles, des attentes et besoins du public, ainsi que des possibilités envisageables. Toujours dans une démarche de design centré utilisateur, plusieurs acteurs ont été consultés (bibliothécaires, usagers, non-usagers, services informatique et communication de la ville). En effet, dans un tel projet, il est important que toutes les parties prenantes soient tenues informées, afin de délivrer finalement un produit de qualité. L'équipe de la bibliothèque a été consultée en priorité, pour avoir une première vue globale, et orienter le questionnaire aux utilisateurs par la suite. Les Offices informatique et communication ont été sollicités à plusieurs reprises : une première rencontre informative s'est tenue en mars, afin de faire connaissance et d'exposer le calendrier. Puis, quelques réunions ont eu lieu, afin de préparer la diffusion du questionnaire avec l'Office communication, et pour évaluer les propositions de CMS avec l'Office informatique. Après le rendu de ce mémoire, ils seront recontactés, ainsi que la bibliothèque, afin de donner leurs avis sur la maquette, et de réfléchir à la suite de ce projet avec les décideurs (Service de la culture).

### 4.2 Pratiques actuelles à la bibliothèque : site internet, réseaux sociaux

La présence virtuelle d'une institution est très importante. Que ce soit pour informer, valoriser, toucher ses publics, une bibliothèque se doit d'être présente sur le Web. Pour l'heure, la bibliothèque est présente virtuellement sur quelques canaux. Elle possède :

- Une page Web sur le site de la Ville de Gland
- Une page Facebook
- Deux pages informatives sur les sites des établissements scolaires de Gland (primaire<sup>28</sup> et secondaire<sup>29</sup>)

Elle utilise également la chaîne YouTube de la Ville de Gland pour certains projets, comme cette année dans le cadre de *la Journée de la lecture à voix haute*, où des enfants ont filmé la lecture d'une histoire en la mettant en scène. À l'avenir, d'autres réseaux sociaux pourraient être développés. Le projet d'une page Instagram pour la bibliothèque a déjà été validé par la Ville de Gland.

Pour communiquer avec ses usagers, la bibliothèque utilise plusieurs circuits : page Web, mailing grâce à sa liste de contacts, affiches et flyers, ainsi que sa fiche Google My Business pour les horaires et certaines actualités. Lors d'événements publics pouvant attirer du monde, elle peut également créer une annonce sur le site internet de l'association BiblioVaud<sup>30</sup>, ainsi que sur le site de La Côte<sup>31</sup>. Plus localement, elle publie parfois dans le journal de Gland, le Gland Cité, et peut faire des apparitions sur la chaîne régionale Nyon Région Télévision (NRTV) lors de grands événements.

---

<sup>28</sup> <https://www.ep-gland.ch/vie-scolaire/vie-etablissement/bibliotheque-scolaire/>

<sup>29</sup> <https://www.es-gland.ch/parascolaire/bibliotheque-communale/>

<sup>30</sup> [http://bibliovaud.ch/?post\\_type=tribe\\_events](http://bibliovaud.ch/?post_type=tribe_events)

<sup>31</sup> <https://www.lacote.ch/sortir/evenements>

La page Facebook de la bibliothèque sert à faire passer toutes les actualités de la bibliothèque : informations sur les fermetures ou les mesures sanitaires, promotion des animations. L'équipe a également instauré des publications hebdomadaires : « L'envers du décor », qui montre le quotidien du métier de bibliothécaire, et « Le livre du vendredi », qui présente un livre qu'une personne de l'équipe – ou parfois un usager – a envie de mettre en avant.

La page Web de la bibliothèque est utilisée pour retrouver toutes les informations générales liées au fonctionnement de la bibliothèque. On y retrouve toutes les informations liées au prêt, certaines actualités, les moyens de contact et d'accès. Une vue d'ensemble est disponible ci-dessous (voir Tableau 2). Lorsque la bibliothèque demande une modification, celle-ci est implémentée par l'Office communication de la Ville de Gland.

Tableau 2 : Pages Web de la bibliothèque

Nom de la page	Page parente	Descriptif	URL
Bibliothèque communale et scolaire	Lire	Page principale. Contient la plupart des informations générales de la bibliothèque. Sous-titres : Nos horaires d'ouverture / S'inscrire / Emprunter des documents / Prolonger ses documents / Se former / Nous trouver / Nous contacter  Contient également des liens externes (Facebook, Renouvaud, Vodeclit <sup>32</sup> ) et des fichiers à télécharger (guide du lecteur)  Sur la droite, on trouve les dernières actualités de la bibliothèque	<a href="https://www.gland.ch/decouvrir-et-sortir/culture/lire/bibliotheque-communale-et-scolaire">https://www.gland.ch/decouvrir-et-sortir/culture/lire/bibliotheque-communale-et-scolaire</a>
Emprunt de liseuses et de livres électroniques	Bibliothèque communale et scolaire	Contient les procédures d'emprunt de liseuses et de livres électroniques, avec des formulaires PDF à télécharger	<a href="https://www.gland.ch/decouvrir-et-sortir/culture/lire/bibliotheque-communale-et-scolaire/lire-des-livres-electroniques">https://www.gland.ch/decouvrir-et-sortir/culture/lire/bibliotheque-communale-et-scolaire/lire-des-livres-electroniques</a>
Actualités de la bibliothèque	Bibliothèque communale et scolaire	Contient une actualité (livraison de livres à domicile, date de 2019)	<a href="https://www.gland.ch/decouvrir-et-sortir/culture/lire/bibliotheque-communale-et-scolaire/actualites-de-la-bibliotheque">https://www.gland.ch/decouvrir-et-sortir/culture/lire/bibliotheque-communale-et-scolaire/actualites-de-la-bibliotheque</a>

(Cheneval 2021)

D'un point de vue ergonomique, l'analyse faite dans la grille (voir [Annexe 1](#) :), dénote certaines forces, comme la barre de recherche dans le catalogue placée en première partie de page, ou les encarts d'actualités (voir [Figure 12](#)), colorés et ayant une affordance élevée (pour le concept d'affordance, voir [3.2.5.7](#)).

<sup>32</sup> Vodeclit est une plateforme proposant des formations en ligne aux outils informatiques

Figure 12 : Actualité de la bibliothèque (au repos et au survol)



(Bibliothèque communale et scolaire de Gland 2021)

À l'inverse, certains éléments comme les listes de liens rapides, placés en début de page sans mise en page adaptée (voir Figure 13), ne permettent pas de développer une ambiance « fun » et qui donne envie. Pour améliorer ces liens, l'utilisation de « boîtes » cliquables, ou la création d'un réel menu, pourraient être plus adaptés.

Figure 13 : Liste de liens rapides sur le site de la Bibliothèque de Gland

Découvrez les services offerts par la bibliothèque :

- [Service du prêt](#)
- [Prêt de liseuses et de livres numériques](#)
- [Livraison à domicile](#)
- [Activités](#)
- [Nouveautés et coups de cœurs des bibliothécaires](#)

[f Suivez également l'actualité de la bibliothèque sur Facebook](#)

Informations pratiques

- [Nos horaires d'ouverture](#)
- [S'inscrire](#)
- [Emprunter des documents](#)
- [Prolonger ses documents](#)
- [Emprunter une liseuse et des e-books](#)
- [Se former](#)
- [Nous trouver](#)
- [Nous contacter](#)

(Bibliothèque communale et scolaire de Gland 2021)

### 4.3 Attentes et besoins de la bibliothèque

La bibliothèque, représentée par son équipe de 7 personnes (l'auxiliaire du samedi matin n'a pas participé à ce projet), est mandante du projet, et a de réels besoins pour améliorer sa communication en ligne.

En discutant de façon informelle avec l'équipe, plusieurs problématiques sont ressorties.



Premièrement, la bibliothèque a une envie d'indépendance. La tendance, pour les bibliothèques communales notamment, est de séparer leur image sur les réseaux de celle de leur commune. Nombre de bibliothèques romandes possèdent leur propre site (Rolle, Vevey, Morges en sont des exemples). En effet, avec l'évolution du métier, et l'évolution des possibilités de contenu « en ligne », le site internet n'est plus une simple vitrine, mais un outil de travail. Un site Web directement géré par les bibliothécaires permettrait d'induire une proximité (virtuelle) avec les différents publics, et une meilleure communication, plus directe, entre les usagers et la bibliothèque.

Dans un second temps, l'équipe aimerait un site à l'image de la bibliothèque. Toujours tournée vers l'avenir, ses défis et ses possibilités, c'est une institution pleine de vie, et cette impression devrait ressortir sur son site Web, avec des contenus colorés, et un design accueillant. Tout ceci en respectant la future charte graphique, qui sera mise en place en même temps que la prochaine identité visuelle de la bibliothèque, d'entente avec l'Office communication de la Ville de Gland.

Assez rapidement au début du travail, un questionnaire (voir [Annexe 2 :](#)) a été mis en place, afin de mettre en avant les problématiques rencontrées par les bibliothécaires, ainsi que leurs besoins. Ce premier questionnaire, uniquement rempli par l'équipe de la bibliothèque était composé de 7 questions. Il contenait majoritairement des questions ouvertes, afin que chacun puisse s'exprimer librement.

Les buts étaient de :

- Donner la parole aux bibliothécaires
- Faire ressortir les points positifs et négatifs de la page actuelle de la bibliothèque
- Recueillir les besoins et envies des bibliothécaires quant au futur site Web

Au terme de ce premier questionnaire, les résultats étaient sans équivoque (voir [Annexe 3 :](#)). Les principaux problèmes étaient d'ordre structurels et visuels : organisation du contenu confuse, design des pages très terne, manque d'éléments de navigation efficaces. Toutefois, le contenu et les fonctionnalités étaient appréciées : barre de recherche dans le catalogue, actualités, liens externes, vidéo de présentation de la boîte à retours des prêts.

De manière générale, les bibliothécaires désiraient quelque chose de simple mais bien construit. C'est d'ailleurs souvent ce qui fonctionne sur le Web, et « [...] décider dès le départ que votre site doit être restreint est une décision raisonnable. Il est toujours préférable de centrer son site sur les opérations essentielles pour les visiteurs et de s'en tenir à cela. » (Etches et Schmidt 2016, chapitre 7, § 39).

## 4.4 Attentes et besoins du public

Pour impliquer les utilisateurs dans le projet, plusieurs méthodes ont été utilisées. Premièrement, un questionnaire destiné aux utilisateurs a été produit. Certaines questions ont été inspirées du sondage de la Croix-Rouge de Belgique, *Enquête de satisfaction du site internet de la Croix-Rouge de Belgique*. Ce questionnaire avait pour but de cerner la population cible au mieux, de connaître leurs besoins et attentes, et de recruter des volontaires pour des entretiens, ainsi que pour des tests-utilisateurs permettant de tester la maquette. Ensuite, des entretiens individuels ou de groupe ont été menés (3 entretiens individuels, 1 entretien de groupe à trois participants).



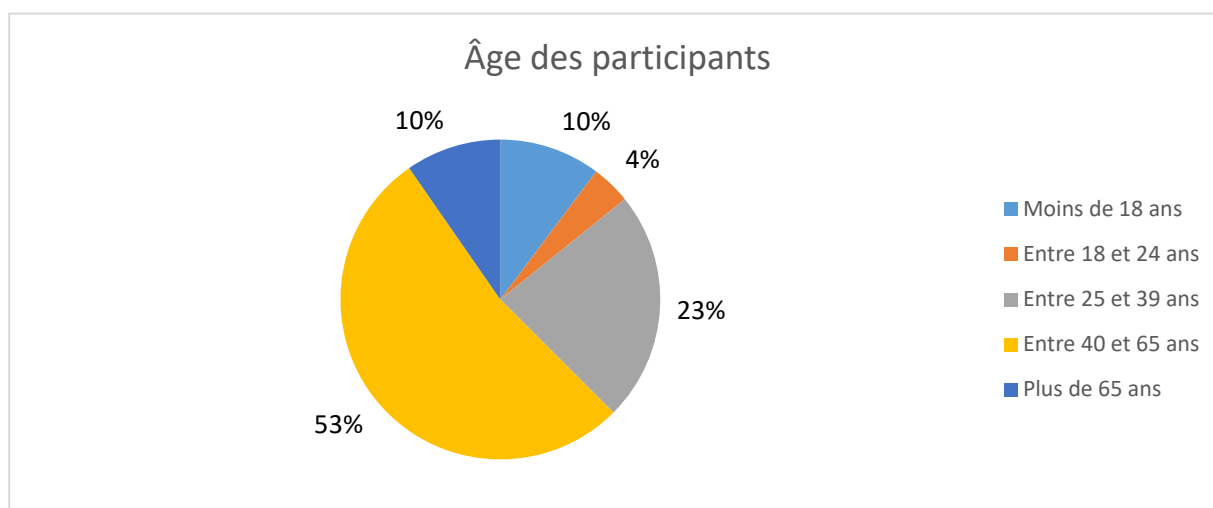
#### 4.4.1 Questionnaire

Le questionnaire (voir [Annexe 4](#) : ) a été ouvert sur une période de 2 semaines, du 14 au 29 avril 2021. Il a été diffusé sur le site de la Ville de Gland, dans la newsletter de la ville, sur la page Facebook de la bibliothèque, ainsi qu'à la liste de contacts (usagers) de la bibliothèque. De plus, il a été diffusé sous forme papier lors de trois visites sur place, à la bibliothèque. Un total de 179 réponses, dont 176 réponses utilisables, a été récolté (dont environ 60 réponses papier). 85% (153) des sondés fréquentaient la bibliothèque, 15% (23) ne la fréquentaient pas.

##### 4.4.1.1 Échantillon et pratiques

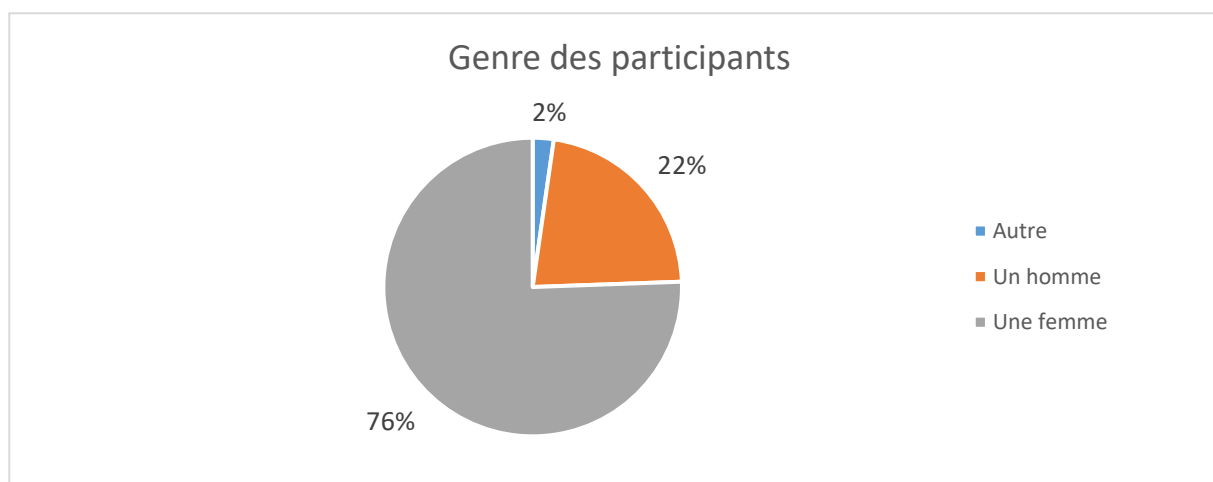
Parmi les sondés, 76% sont des adultes de 25 à 65 ans, dont 53% qui ont entre 40 et 65 ans (voir Figure 14). La plupart (76%) sont des femmes (voir Figure 15). Parmi les personnes fréquentant la bibliothèque, 54% viennent avec leurs enfants, et 56% viennent seuls ; le choix était multiple, certains ont cochés plusieurs possibilités (voir Figure 16).

Figure 14 : Âge des participants au questionnaire



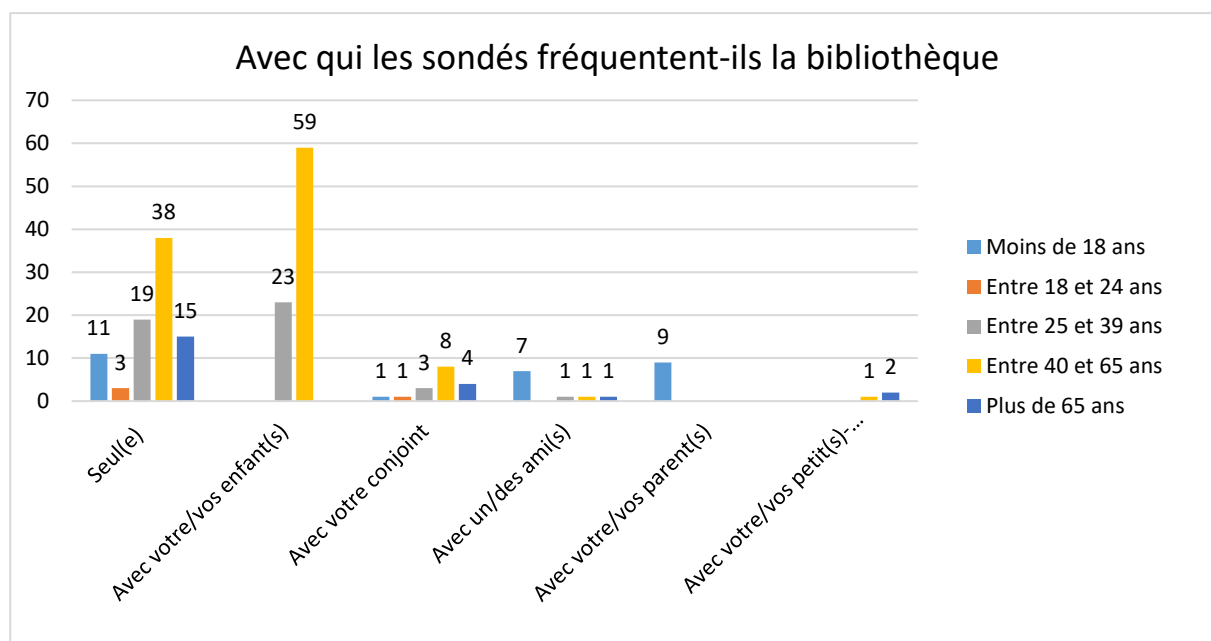
(Cheneval 2021)

Figure 15 : Genre des participants au questionnaire



(Cheneval 2021)

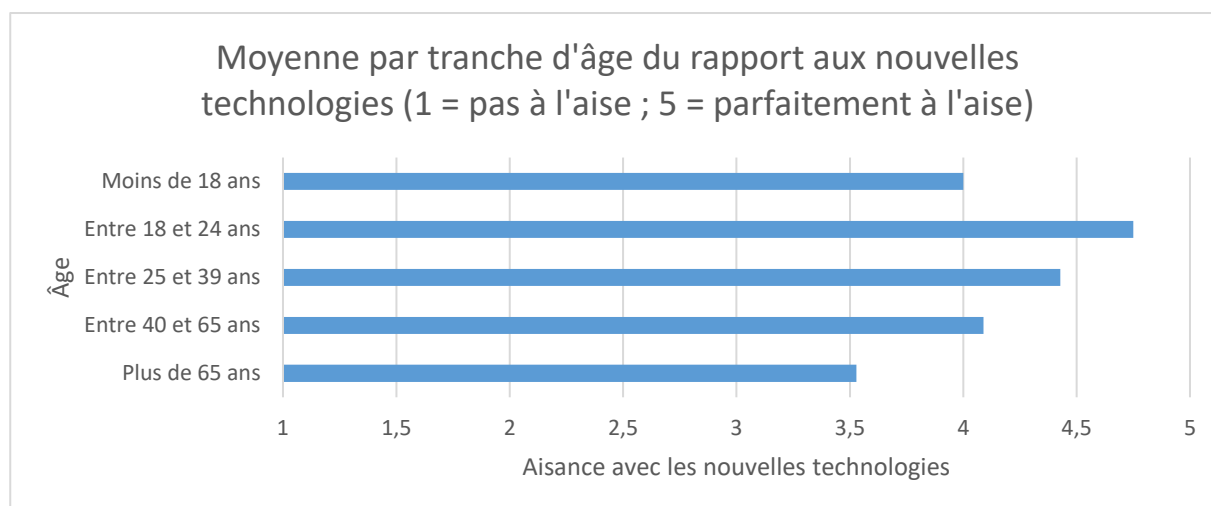
Figure 16 : Avec qui les sondés fréquentent-ils la bibliothèque



(Cheneval 2021)

On a donc affaire ici à un public majoritairement familial, à l'aise avec les technologies (voir Figure 17). Il est à noter que la plupart des réponses ont été recueillies par voie électronique. Les questionnaires papier remplis sur place ne représentent que 34% des réponses. Toutes les réponses des personnes de moins de 18 ans ont été récupérées sur place, grâce au questionnaire papier. En effet, il n'était pas facile de les toucher avec la version électronique du questionnaire (adresses électroniques non possédées, canaux de diffusion pas adaptés).

Figure 17 : Rapport aux nouvelles technologies

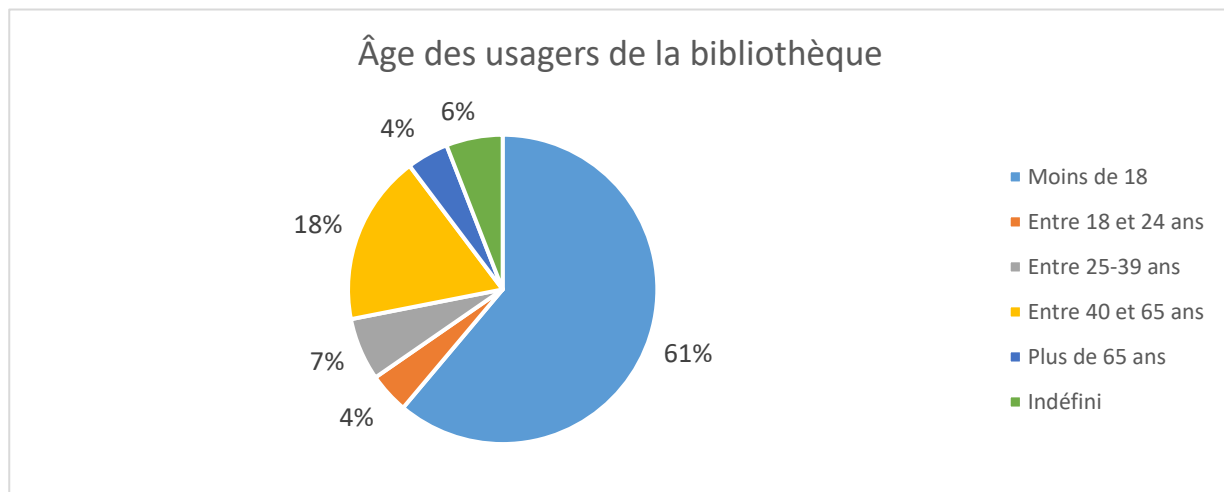


(Cheneval 2021)

Grâce aux statistiques récupérées par la responsable auprès de la coordination Renouvaud, une comparaison de l'échantillon avec les chiffres réels de la bibliothèque a pu être menée. Actuellement, la bibliothèque compte un total de 3162 inscrits. On peut voir qu'en termes d'âge, l'échantillon interrogé correspond assez bien au public de la bibliothèque, avec une majorité de 40-65 ans, si on exclut évidemment la grande quantité d'enfants qui fréquentent

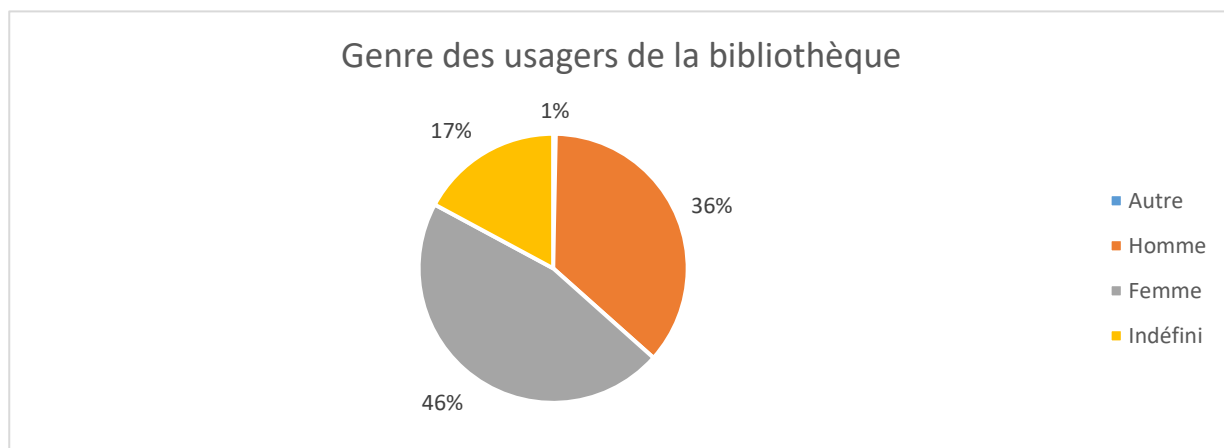
aussi la bibliothèque (61%), et qui sont très peu représentés dans ce questionnaire (voir [Figure 18](#)). Ce pourcentage élevé s'explique par la mission scolaire de la bibliothèque : tous les enfants scolarisés à Gland sont d'office inscrits à la bibliothèque. Pour ce qui est du genre des participants, notre questionnaire a noté une grande majorité de femmes, alors que les statistiques démontrent certes une majorité, mais plus faible (voir [Figure 19](#)). Néanmoins, si l'on ne prend pas en compte toute la tranche des moins de 18 ans, très peu représentée dans le questionnaire, le pourcentage revient à 17% d'hommes pour 44% de femmes (voir [Figure 20](#)). De plus, le genre ne pouvait pas être « indéfini » dans le questionnaire, ce qui aurait pu départager les 39% restants.

Figure 18 : Âge des usagers de la bibliothèque



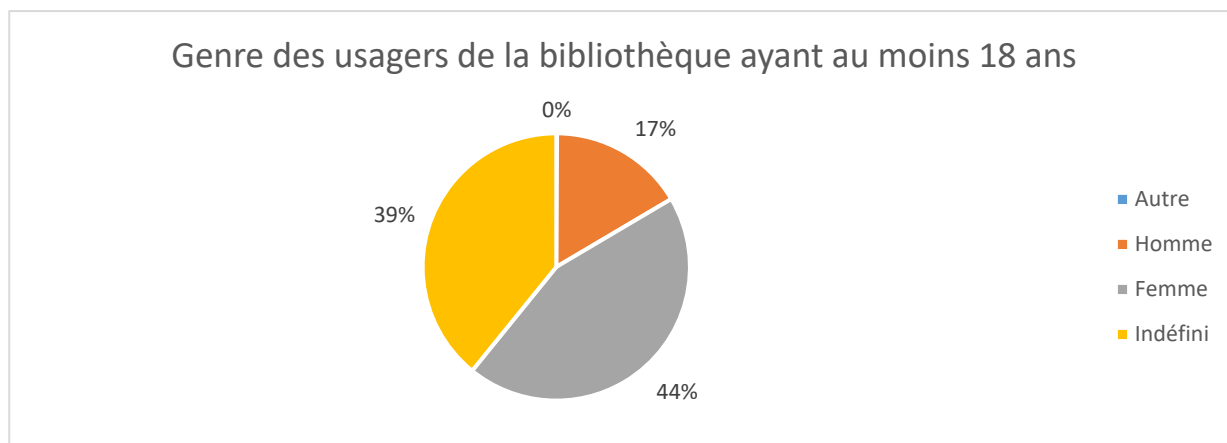
(Cheneval 2021)

Figure 19 : Genre des usagers de la bibliothèque



(Cheneval 2021)

Figure 20 : Genre des usagers de la bibliothèque ayant au moins 18 ans



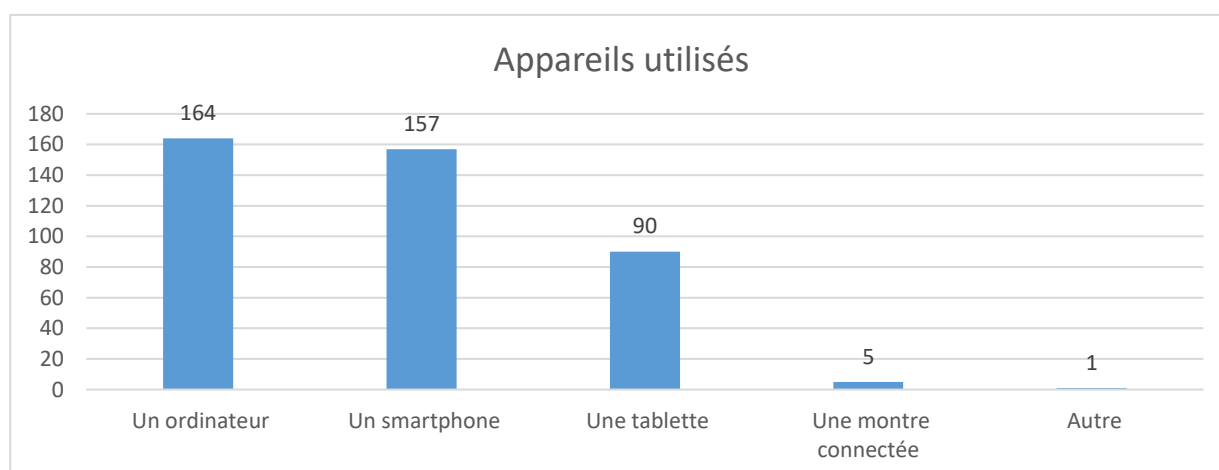
(Cheneval 2021)

Il est aussi important de noter que pour consulter un site Web, 89% des sondés utilisent un smartphone, et 51% utilisent une tablette (voir Figure 21). Le futur site devra donc être totalement adapté à un usage sur mobile et tablette.

Pour l'instant, 59% des usagers utilisent le site au minimum une fois tous les 2-3 mois, dont 19% qui l'utilisent plusieurs fois par mois. La part d'utilisateurs n'utilisant pas le site, ou très rarement (une fois tous les 2-3 ans) s'élève à 30% (voir Figure 22).

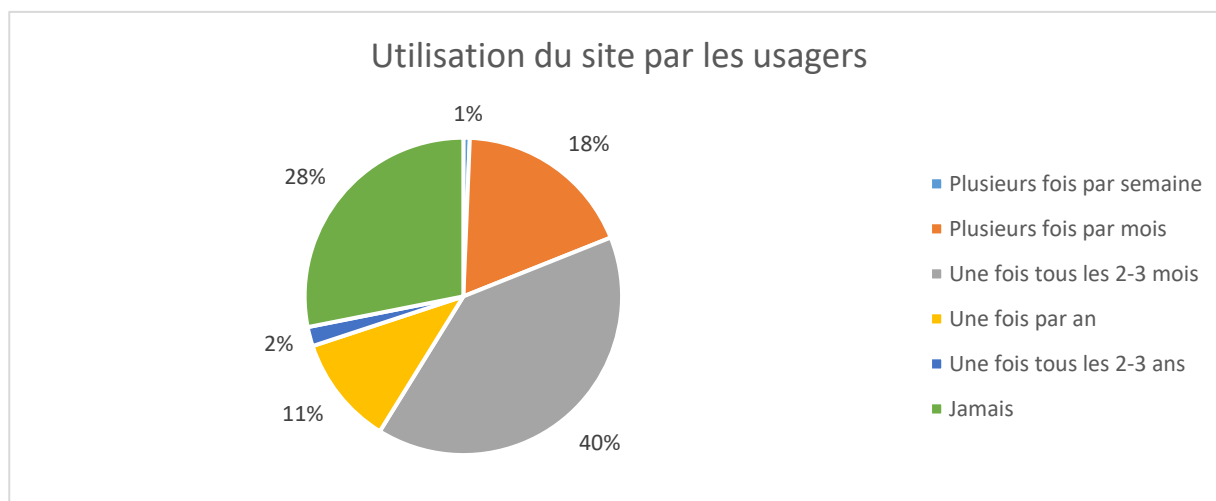
En regardant les statistiques de fréquentations Google Analytics (voir Figure 23) des pages actuelles de la bibliothèque (disponibles depuis janvier 2021), on compte une moyenne d'environ 400 vues par mois. Le futur site devrait compter au minimum le même nombre de visites, avec peut-être une augmentation au lancement.

Figure 21 : Appareils utilisés par les participants pour aller sur le Web



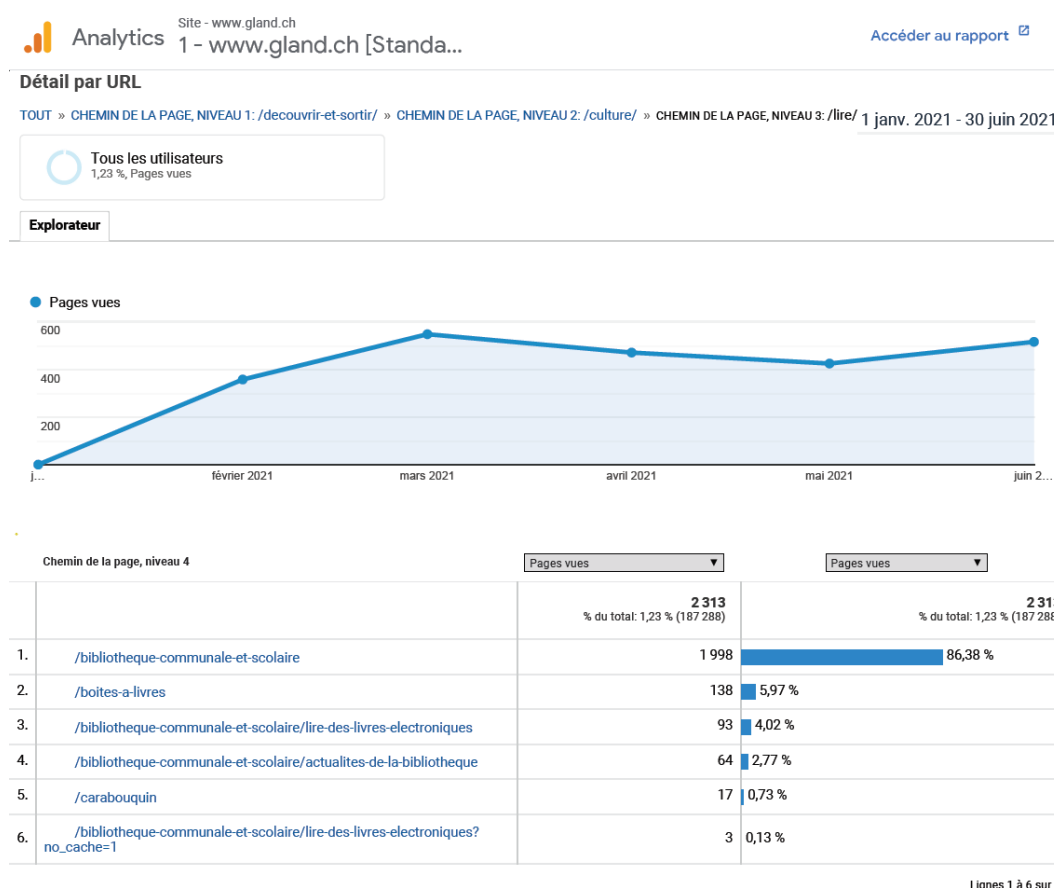
(Cheneval 2021)

Figure 22 : Fréquence d'utilisation de la page Web actuelle de la bibliothèque par les usagers



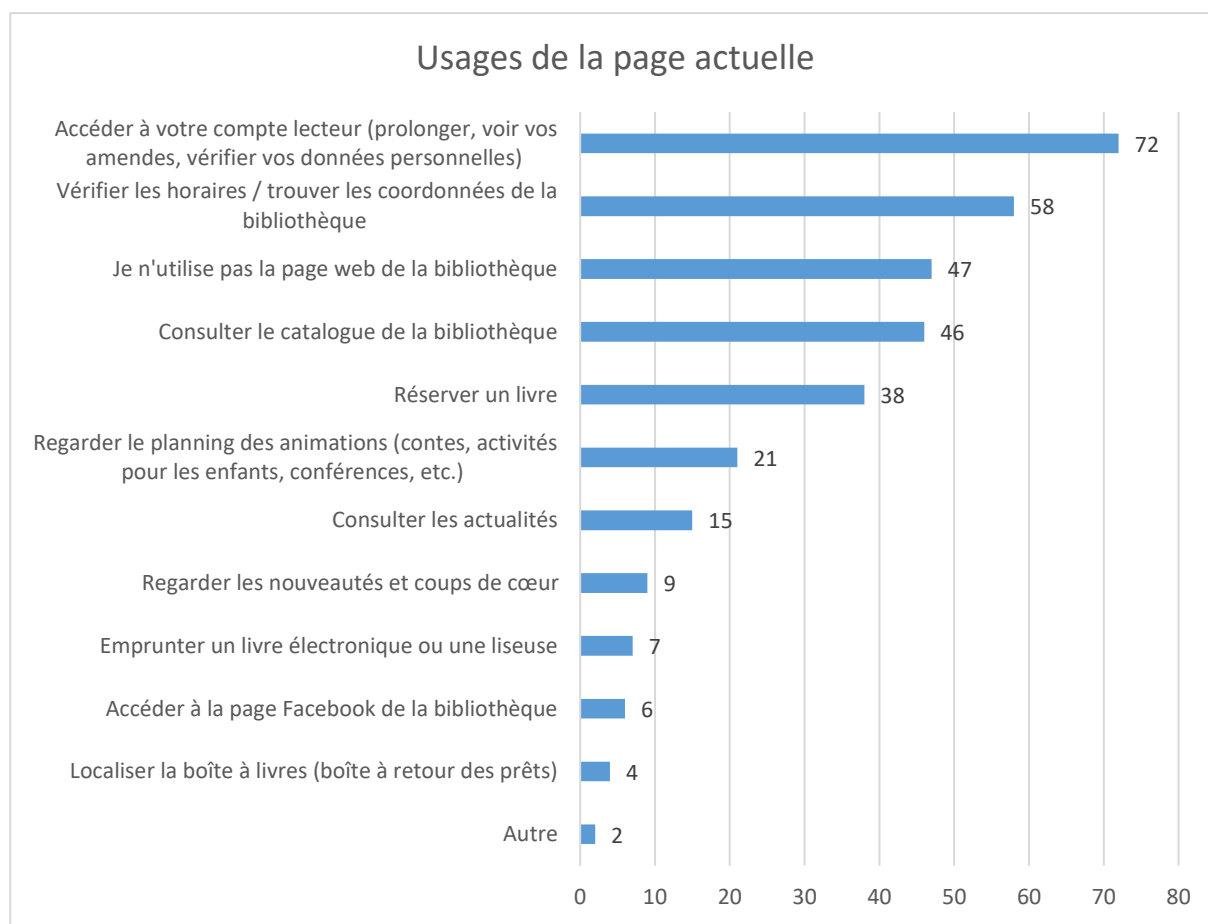
(Cheneval 2021)

Figure 23 : Statistiques de fréquentation (Google Analytics) des pages Web actuelles de la bibliothèque



(Google Analytics 2021)

Figure 24 : Usages actuels de la page Web de la bibliothèque



(Cheneval 2021)

#### 4.4.1.2 Besoins

Lorsqu'on les interroge sur leurs envies, on voit que les services les plus demandés sur le futur site Web sont également les services les plus utilisés actuellement (voir [Figure 24](#) pour les usages actuels, et voir [Annexe 5](#) : [Annexe 6](#) : et [Annexe 7](#) : pour les besoins). Ce sont les services de base : prolonger ses documents, consulter les horaires et fermetures, consulter le catalogue, découvrir les nouveautés, coups de cœur et sélections thématiques, ou encore réserver un livre ou consulter le planning des animations. Il faudra donc que ces prestations soient simples d'utilisations, faciles d'accès et adaptées au public sur le futur site Web.

Viennent ensuite les fonctions participatives, qui intéressent environ 23% des sondés : faire des propositions à la bibliothèque (achats, animations, etc.), participer à des concours, poser des questions en temps réel aux bibliothécaires. Certaines de ces fonctions, comme une boîte à idée, ou la mise en place d'un formulaire pour les concours, sont techniquement implémentables, et ne nécessiteraient pas énormément de travail supplémentaire (en temps de traitement) pour les bibliothécaires. Cependant, l'implémentation d'un chat de messagerie est, elle, plus complexe. C'est une fonctionnalité qui pourrait éventuellement être implémentée dans le futur, mais qui nécessiterait en amont une préparation et une formation des bibliothécaires, et une fois active, une présence constante pour répondre aux questions. Une réelle réflexion devra donc être menée avec l'équipe, l'Office informatique et l'Office communication.

Parmi les réponses libres, on trouve plusieurs fois la volonté de pouvoir réserver un livre en ligne. Cette option est pour l'instant uniquement possible pour les livres déjà empruntés. Étendre cette fonctionnalité à tous les documents de la collection est déjà envisagé par la bibliothèque.

Une autre fonctionnalité souhaitée est l'accès, depuis son compte lecteur, à l'historique de prêt. Ce service est lié au SIGB du réseau Renouvaud, et il n'est pas du ressort de la bibliothèque de fournir cette prestation pour l'instant (cette fonctionnalité, possible pour les bibliothécaires via Alma, n'est pas disponible pour les utilisateurs depuis le portail Renouvaud).

Les utilisateurs ont ensuite mentionné divers services, qui ne sont parfois pas techniquement réalisables, mais donnent des idées pour le futur site :

- Séances lectures de livres directement sur le site (via vidéo, enregistrement audio)
- Rencontres avec les écrivains
- Accès aux première pages / résumé des livres (pour les nouveautés, coups de cœur par exemple)
- FAQ (Foire Aux Questions)
- Propositions d'ouvrages personnalisées basées sur l'historique des prêts
- Système de pick-up de livres (pouvoir réserver des livres en ligne, et simplement venir les récupérer)

Une autre proposition, demandée par 24% des sondés, est l'accès à des formations en ligne. Il est à noter que 52% des personnes ne fréquentant pas la bibliothèque ont fait ce souhait, contre 20% des personnes fréquentant la bibliothèque. De manière générale, toutes les prestations habituellement disponibles en bibliothèques académiques ou spécialisées (formations en ligne, réserver des espaces de travail, prendre rendez-vous avec un bibliothécaire) sont proportionnellement plus demandées par les non-usagers. Ces fonctionnalités, qui intéressent moins le public actuel de la bibliothèque, pourraient donc être étudiées dans le cadre d'un accroissement des prestations fournies sur place, ou pour attirer un nouveau public.

#### **4.4.2 Entretiens avec des utilisateurs volontaires**

Pour compléter les données quantitatives du questionnaire, une démarche qualitative a été menée. Grâce au questionnaire, qui comportait une question sur l'envie de s'impliquer davantage dans le projet, des volontaires ont pu être contactés. Sur les 12 personnes initialement intéressées, 6 ont finalement pu participer et partager leur point de vue. À l'origine, les entretiens devaient être des séances de groupes, selon la méthode des focus group.

*« La méthode dite du « groupe de discussion » ou « entretien de groupe », traduction du plus connu « focus group », est une méthode de collecte de données qualitatives [...]. Cette technique consiste à rassembler un certain nombre de personnes afin de susciter la discussion en petits groupes [...]. Ce groupe doit être animé par une personne formée à cette technique [...]. L'objectif visé par l'emploi de cette méthode est de collecter des informations sur les opinions et représentations d'un groupe d'individus choisis, par exemple pour mieux cerner des besoins d'une catégorie de personnes. »*

*(Service Accréditation, pilotage et évaluation (SAPE) - HES-SO 2015, p. 3)*

Malheureusement, pour des questions de logistique et de disponibilité des participants, une seule discussion de groupe a pu avoir lieu, qui a réuni 3 personnes. Les 3 autres entretiens se sont déroulés de façon individuelle, en physique ou en virtuel via Zoom.

Pour préparer ces discussions, un guide d'entretien sommaire a été réalisé (voir [Annexe 8](#) :), selon les conseils trouvés dans l'ouvrage de Steve Portigal, *Interviewing users*. Dans ce dernier, au chapitre 3, sont notamment décrites les différentes sections à inclure dans un guide d'entretien, à savoir (traduits de l'anglais)

- Introduction et environnement des participants (Introduction and participant background) : L'animateur présente l'activité, les buts, la durée, les consignes, et commence par une question permettant de mettre à l'aise les participants
- Partie centrale (The main body) : Viennent ensuite les questions principales, celles permettant de répondre aux objectifs de la séance
- Questions de projection / de rêve (Projection / dream questions) : Ce sont des questions idéalistes, qui permettent de faire émerger des idées originales
- Conclusion / synthèse (Wrap up) : L'animateur annonce la fin de la séance, et demande aux participants s'ils auraient encore quelque chose à ajouter

En plus de ces sections, il est important de fixer en amont les grands objectifs des discussions, les questions principales auxquelles on souhaite répondre. Dans le cas de ces entretiens, elles étaient au nombre de trois :

1. Quel est votre **utilisation** des sites de bibliothèque, et plus particulièrement de la page Web de Gland (fréquence, activités sur le site, etc.) ?
2. Quels sont les **obstacles** à une visite réussie de la page / du site Web (page compliquée / pas adaptée à l'usage d'un smartphone / etc.) ?
3. Quelles sont vos **attentes** quant au futur site de la bibliothèque (fonctionnalités, aspect, etc.) ?

En fonction des participants, les questions et les thèmes abordés ont légèrement différés, s'adaptant aux flux des conversations.

#### 4.4.2.1 Entretiens individuels

Trois entretiens individuels ont pu avoir lieu : un physiquement à la bibliothèque, et deux par visioconférence (Zoom). Sur les trois profils, deux étaient des usagers de la bibliothèque, et un ne l'était pas encore. Ces entretiens ont tous duré entre 20 et 40 minutes. Les verbatim des entretiens n'ont pas été réalisés par manque de temps, mais des enregistrements audios sont disponibles. Pour garantir l'anonymat des personnes interrogées, des prénoms d'emprunt seront utilisés. Pour chaque discussion, un tableau récapitulatif a été construit, qui met en avant les propos les plus importants, ainsi que quelques citations particulièrement intéressantes.



Tableau 3 : Récapitulatif de l'entretien avec Alice<sup>33</sup>

Prénom	Alice
Âge	Entre 25 et 39 ans
Fréquente la Bibliothèque de Gland	Non
À l'aise avec la technologie	5/5
Pourquoi vous rendez-vous sur un site de bibliothèque ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pour les horaires. « <i>Le premier truc je pense qui me vient, c'est les horaires. C'est : quand est-ce que je peux y aller ?</i> »</li> <li>2) Par curiosité (coups de cœur, nouveautés, événements)</li> <li>3) Pour les informations pratiques (contact, localisation)</li> </ol>
Pour vous, quels sont les obstacles à une expérience Web agréable ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Trop de texte</li> <li>2) Trop d'informations en même temps</li> <li>3) Les liens hypertextes qui ne s'ouvrent pas dans un nouvel onglet</li> </ol>
Si vous vous imaginez la page d'accueil de la Bibliothèque de Gland, qu'aimeriez-vous y trouver en priorité ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Les horaires, l'adresse, les contacts</li> <li>2) L'agenda des animations et événements</li> <li>3) Les coups de cœur (des lecteurs ou des bibliothécaires)</li> </ol>
Si vous imaginez la page d'accueil du site, que voyez-vous ?	Une barre de menu en haut, un plan de site. « <i>Globalement, j'imagine plus un truc un peu imagé que du texte d'emblée</i> »
Fonctionnalités utiles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Barre de recherche dans le site</li> <li>2) Pour les enfants : ressources ludiques liées aux matières scolaires, petits jeux, activités ludiques en ligne</li> <li>3) FAQ (Foire Aux Questions)</li> <li>4) Formulaire d'inscription en ligne</li> <li>5) Propositions d'achats</li> </ol>

<sup>33</sup> Entretien avec Alice, habitante de Gland, Gland, 8 mai 2021.

	6) Réservation de tous les livres, même ceux disponibles 7) Couvertures des livres visibles 8) Collections thématiques (expos, livre du vendredi, collections Renouvaud)
Une citation marquante	« [La barre de recherche dans le catalogue], c'est pas la première chose que je regarde ! »

(Cheneval 2021)

Tableau 4 : Récapitulatif de l'entretien avec Louise<sup>34</sup>

Prénom	Louise
Âge	Entre 40 et 65 ans
Fréquente la Bibliothèque de Gland	Oui
À l'aise avec la technologie	4/5
Pourquoi vous rendez-vous sur le site de la bibliothèque ?	Pour rechercher un livre particulier (dont elle a entendu parler, ou le dernier roman d'un auteur qu'elle apprécie)
Vos enfants fréquentent la bibliothèque. Utilisent-ils le site ?	Non, la recherche est trop complexe pour des enfants, et le site n'est pas très adapté. « <i>Je ne le [le site] trouve pas assez ludique pour les enfants.</i> »
Pour vous, quels sont les obstacles à une expérience Web agréable ?	Les identifiants. S'ils sont trop nombreux et complexes, on peut s'y perdre.
Si vous vous imaginez la page d'accueil de la Bibliothèque de Gland, qu'aimeriez-vous y trouver en priorité ?	1) Une page d'accueil colorée, qui donne envie 2) Des petites animations (livres qui bougent, etc.)
Si vous imaginez la page d'accueil du site, que voyez-vous ?	« <i>Je rêve à quelque chose de coloré, ludique, fantastique, plutôt que très carré, très formel comme on a toujours pu le voir. Vraiment à l'image de la bibliothèque qu'ils [l'équipe de la bibliothèque] ont envie de rêver pour les habitants de Gland et environs.</i> »
Fonctionnalités utiles	1) Pour les enfants : les nouveautés et coups de cœur par catégorie d'âge, avec des couleurs, comme à la bibliothèque

<sup>34</sup> Entretien avec Louise, habitante de Gland, Zoom, 12 mai 2021.

	2) Pouvoir réserver n'importe quel livre, même disponible 3) Pouvoir explorer et trouver des lectures directement sur le site 4) Pouvoir avoir accès à des contenus gratuits en ligne (livres audio, vidéos, etc.) 5) Avoir les couvertures et les résumés des livres 6) Pouvoir partager ses coups de cœurs en tant que lecteur 7) Voir le planning des animations, éventuellement des photos et / ou vidéos, pour donner envie. Il est aussi important de donner le lieu où l'animation se déroule (bibliothèque, plage, marché, etc.) 8) Avoir si possible du contenu multilingue, pour s'adapter à la population multiculturelle de la Ville de Gland. L'utilisation de symboles et de contenu visuel est un plus
Une citation marquante	<i>« J'ai ça aussi en tête de rendre les choses le plus simple possible pour qu'on n'attire pas que la même population qui a un accès facile parce que socioculturellement parlant ils sont à l'aise, ils sont intégrés, ils parlent le français. C'est pour ça que j'insiste autant sur ce côté visuel, simple d'accès et ludique. »</i>

(Cheneval 2021)

Tableau 5 : Récapitulatif de l'entretien avec Jérôme<sup>35</sup>

Prénom	Jérôme
Âge	Entre 40 et 65 ans
Fréquente la Bibliothèque de Gland	Oui
À l'aise avec la technologie	5/5
Pourquoi vous rendez-vous sur le site de la bibliothèque ?	1) Horaires et fermetures 2) Voir si un ouvrage est disponible

<sup>35</sup> Entretien avec Jérôme, habitant de Gland, Zoom, 18 mai 2021.

Pour vous, quels sont les obstacles à une expérience Web agréable ?	La vitesse de chargement de la page. Si elle est trop lente, c'est un frein. « <i>C'est important de faire des pages qui sont agréables et qui se chargent assez vite.</i> »
Si vous vous imaginez la page d'accueil de la Bibliothèque de Gland, qu'aimeriez-vous y trouver en priorité ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Les coups de cœur</li> <li>2) Les nouveautés</li> <li>3) Les sélections thématiques</li> <li>4) Un espace commentaire pour partager ses avis et voir ceux des autres</li> <li>5) Les horaires et fermetures</li> </ol>
Si vous imaginez la page d'accueil du site, que voyez-vous ?	Quelque chose de simple, avec les liens vers les différentes rubriques du site. « <i>Le plus simple est le mieux.</i> »
Fonctionnalités utiles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Un accès sur smartphone ou sur ordinateur</li> <li>2) Les propositions d'achat</li> </ol>
Une citation marquante	« <i>D'une manière générale, une chose que j'aime bien à la Bibliothèque de Gland, c'est le renouvellement des livres. [...] [il faudrait] faire vivre un peu ça, peut-être pas tout, mais faire vivre une partie sur le site Web, parce que je pense que c'est un des atouts de cette bibliothèque.</i> »

(Cheneval 2021)

#### 4.4.2.2 Focus group

L'expérience du focus group s'est déroulée après les entretiens individuels. Cette discussion a regroupé trois personnes, ainsi que Melissa Sarrasin, mandante du projet, qui a joué un rôle d'observatrice – elle a tout de même pris part au débat pour ajouter des précisions, et être la porte-parole de la bibliothèque. Il est intéressant de noter que les trois participants ne fréquentent pas (ou plus, dans le cas de David, qui s'est rabattu sur les livres électroniques et ne vient plus sur place) la bibliothèque. Lorsqu'on leur pose la question, c'est surtout une envie de prendre part à la vie communale, rencontrer de nouvelles personnes et se rendre utiles qui les a motivés à répondre au questionnaire, et à se porter volontaires.

Il a été plus compliqué, lors de cette session, de passer par toutes les questions du guide d'entretien, et de s'assurer que chaque participant s'exprime équitablement. C'est pourquoi quelques cases du tableau ci-dessous restent vides ou peu remplies, lorsque la personne ne s'est pas / peu exprimée sur le sujet.

Tableau 6 : Récapitulatif du focus group avec David, Mathilde et Pierre<sup>36</sup>

Prénom	David	Mathilde	Pierre
Âge	Entre 40 et 65 ans	Entre 25 et 39 ans	Plus de 65 ans
Fréquente la Bibliothèque de Gland	Non	Non	Non
À l'aise avec la technologie	5/5	4/5	5/5
Pour ceux qui l'utilisent, pourquoi vous rendez-vous sur le site de la bibliothèque / d'une bibliothèque ?	Pour avoir des recommandations (voir les nouveautés, les coups de cœur)		
Pour vous, quels sont les obstacles à une expérience Web agréable ?	1) Un site pas très réactif, lent 2) Des rubriques importantes manquantes, ou cachées	1) Lorsqu'on n'arrive pas facilement à trouver les moyens de contact ou l'adresse 2) Les systèmes de recherche pas efficaces (sensibles à la casse, etc.)	1) La recherche qui ne permet pas de trouver ce que l'on cherche
Si vous imaginez la page d'accueil du site, que voyez-vous ?	Voir <a href="#">Annexe 9</a> : <i>« Visuellement parlant, je préfère des icônes un peu plus grosses que des menus défilants. »</i>	Voir <a href="#">Annexe 10</a> :	Voir <a href="#">Annexe 11</a> :

<sup>36</sup> Entretien avec David, Mathilde Pierre, habitants de Gland, et Mme Sarrasin, responsable adjointe de la Bibliothèque communale et scolaire de Gland. Gland. 19 mai 2021.

Fonctionnalités utiles	1) Pouvoir accéder au catalogue d'ebooks depuis le site  2) Pouvoir télécharger ou regarder des films gratuitement depuis le site  3) Pouvoir recevoir des recommandations d'autres lecteurs	1) Avoir accès à l'historique de prêt  2) Intégration des sites associatifs / clubs de la ville sur le site Web  3) Espace forum, d'échange  4) Pouvoir réserver des espaces de lecture / voir l'affluence	1) Avoir un lieu de communication entre les utilisateurs
Une citation marquante	<i>« J'ai été un usager extrêmement régulier de la bibliothèque jusqu'il y a quatre ans, où je me suis mis aux livres électroniques. »</i>	<i>« [...] on ne l'a pas mentionné mais on l'a tous pensé, il faut absolument qu'il [le site Web] soit présenté différemment [selon le support de consultation] ! »</i>	<i>« Je ne suis pas un expert en bibliothèques, mais enfin je viens là aussi un peu pour voir des gens et puis voir si je peux participer, donner une contribution. »</i>

(Cheneval 2021)

#### 4.4.3 Synthèse

Si on reprend tous les éléments du questionnaire ainsi que des entretiens, certaines tendances ressortent parmi les utilisateurs. Celles-ci sont principalement :

1. Des envies de simplicité : À la fois dans le contenu – les principaux besoins étaient les fonctionnalités classiques (prolongation, recherche, horaires, conseils lecture) – que dans la forme avec des interfaces claires, conviviales, sans trop de texte et inclusives.
2. Des envies d'interactivité : Parmi les entretiens, tous se sont dit intéressés par une fonction participative, que ce soient les propositions d'achat, le forum, pouvoir mettre un coup de cœur, pouvoir écrire des commentaires et partager son avis, etc. Si on regarde le questionnaire, une proposition comme « pouvoir poser des questions en temps réel aux bibliothécaires » remporte presque un tiers des voix (48 réponses, voir [Annexe 7](#) :).

Ces points seront à garder à l'esprit lors des phases de réflexion du contenu, de l'architecture et de la maquette.

## 4.5 Modélisation : Personas et user journey map

Après avoir analysé les réponses au questionnaire, et afin de mieux se représenter le public-cible, la méthode des Personas a été envisagée. « Les personas sont des personnages auxquels on donne une identité et qui illustrent les profils types des utilisateurs. » (Daumal 2018, p. 83). En effet, dans les résultats du questionnaire, certaines tendances se dégagent, notamment un profil-type, celui de la mère de famille (les pères étaient présents, mais minoritaires) qui vient à la bibliothèque pour / avec ses enfants. Pour ce qui est des usages du site, une activité classique consiste à avoir envie d'emprunter un livre spécifique (nouveau, recommandation par un tiers, etc.). Pour illustrer cette expérience, une cartographie du parcours utilisateur (user journey map) a été créée (voir [Annexe 12](#) :). Elle « décrit l'expérience d'un individu dans son usage d'un produit ou d'un service. », afin de « parvenir à se mettre à la place de l'utilisateur. » (Boucher 2020, p.119). Effectivement, en tant que professionnels, il n'est parfois pas évident de réussir à penser comme un utilisateur lambda.

Le schéma a été créé en s'inspirant de l'article de Wyzowl, *How to Create a User Journey Map – Made Simple* <sup>37</sup> Le visuel a ensuite été réalisé sur Visual Paradigm Online selon un modèle existant<sup>38</sup>.

Afin de parvenir à respecter le calendrier fixé, un seul persona et une seule user journey map ont été réalisés, mais si la bibliothèque souhaite par la suite utiliser cette méthode, d'autres pourraient être créés, représentant d'autres usagers types et d'autres besoins.

---

<sup>37</sup> <https://www.wyzowl.com/user-journey-map/>

<sup>38</sup> <https://online.visual-paradigm.com/diagrams/templates/customer-journey-mapping/standard-customer-journey-map-template/>

## 5. Choix d'un Content Management System (CMS)

### 5.1 Méthodologie

En parallèle de l'identification des besoins, il était important de définir la technologie qui serait utilisée pour créer le site. L'utilisation d'un CMS, pratique courante et facile à mettre en place pour un site de qualité avec des moyens acceptables, a été priorisée. Un Content Management System, système de gestion de contenu en français, « regroupe une catégorie de logiciels qui permettent de concevoir, gérer et mettre à jour des sites Web ou des applications mobiles de manière dynamique. » (*Le Journal du Net* 2019). Pour en trouver un adapté aux besoins de la bibliothèque, un comparatif entre différents CMS a été mis en place. Ceci a été fait à l'aide d'une grille comparative sur Excel, disponible en annexe (voir [Annexe 13](#) ).

Pour élaborer la grille d'analyse, le livre blanc de l'entreprise Smile – Open Source Solutions : *200 Questions pour choisir un CMS* a été utilisé. Ce livre a été présenté en première année à la HEG, durant le cours d'introduction à la gestion de contenu. Même s'il date déjà de quelques années, il a l'avantage de présenter un large panel de questions à se poser lors du choix d'un CMS. Comme ces critères de choix restent d'actualité, cette ressource a été conservée malgré son ancienneté (2011).

En pratique, plusieurs étapes ont été réalisées (celles proposées par le manuel) :

1. Définition des critères de sélection utiles pour le site de la bibliothèque
2. Regroupement des critères dans des catégories, détaillées plus bas :
  - a. Structure, organisation des contenus
  - b. Création de contenu
  - c. Fonctionnalités back office
  - d. Fonctionnalités front office
    - i. Multilinguisme
    - ii. Modules et extensions
    - iii. Fonctionnalités diverses
  - e. Accessibilité
  - f. Sécurité et droits d'accès
  - g. Coûts
  - h. Communauté et support
3. Définition des critères indispensables : Ces critères ont été colorés en bleu dans la grille. S'ils ne sont pas remplis, cela représente un gros point négatif pour le CMS
4. Pondération des critères et des catégories/sous-catégories (sur 5) selon leur importance
5. Sélection de quelques CMS potentiels, déterminés par : popularité, fonctionnalités, adéquation :
  - a. WordPress.org : un des CMS les plus utilisés et adapté aux non-initiés
  - b. Jommla ! : un CMS puissant, multifonctions, communauté importante



- c. Spip : un CMS francophone, intégrant le multilinguisme, avec une interface accessible aux non-initiés
- d. Drupal : un CMS puissant, multifonctions, avec une interface claire et une communauté importante

Pour s'arrêter sur ces choix de CMS, plusieurs sites Web ont été consultés<sup>39</sup>, qui comparaient et donnaient des recommandations en matière de CMS

- 6. Notation des critères pour chaque CMS : 0 = pas pris en charge / 0,5 = pris en charge partiellement / 1 = totalement pris en charge. Ces critères ont été évalués en testant les CMS et/ou en recherchant de la documentation en ligne

Dans la notation, l'origine de la fonctionnalité n'a pas été prise en compte : native ou extension (plugin)

- 7. Comparaison par moyennes à l'aide de graphiques radar

Une fois la grille créée, les différents CMS sélectionnés ont été testés. Grâce à XAMPP (un logiciel permettant de créer un serveur Web en local) et son module Bitnami, les CMS ont pu être installés très facilement en local (sur un ordinateur personnel, sans passer par un serveur Web externe). Chaque CMS a été découvert pendant environ 1h, et ce temps a été mis à profit pour tester la création d'articles, pour regarder les plugins disponibles, et pour explorer l'outil. Lorsqu'une fonctionnalité n'était pas facilement identifiable ou facile à prendre en main, des sites, forums et guides d'utilisation des différents CMS ont été consultés<sup>40</sup>. Ils offraient généralement des informations détaillées quant aux incertitudes.

## 5.2 Comparaison de différents CMS

Lorsqu'on compare les résultats obtenus, WordPress arrive en tête avec un score de 0.95, puis suivent Joomla ! et Drupal avec des scores de respectivement 0.91 et 0.90. Enfin, Spip arrive dernier avec un score de 0.77. Lors de la création de la grille, les critères ont été regroupés en catégories, utiles pour ensuite les comparer :

- Structure, organisation des contenus : Critères relatifs à la structure du site, son architecture, ses éléments généraux
- Création de contenu : Critères relatifs à l'ajout de contenu dans le site (éditeur de texte, création d'articles, mise en ligne et validation, etc.)
- Fonctionnalités back office : Critères relatifs à l'interface back office, celle utilisée par les personnes qui mettent à jour le site, écrivent des articles, etc.
- Fonctionnalités front office : Critères relatifs aux fonctionnalités effectives (= vues par l'utilisateur final) offertes par le CMS (multilinguisme, modules et plugins, widgets, etc.)
- Accessibilité : Critères relatifs à l'accessibilité du site pour des personnes en situation de handicap ou avec certaines difficultés
- Sécurité et droits d'accès : Critères relatifs à la gestion admin du site, aux fonctionnalités de sauvegarde et protection

---

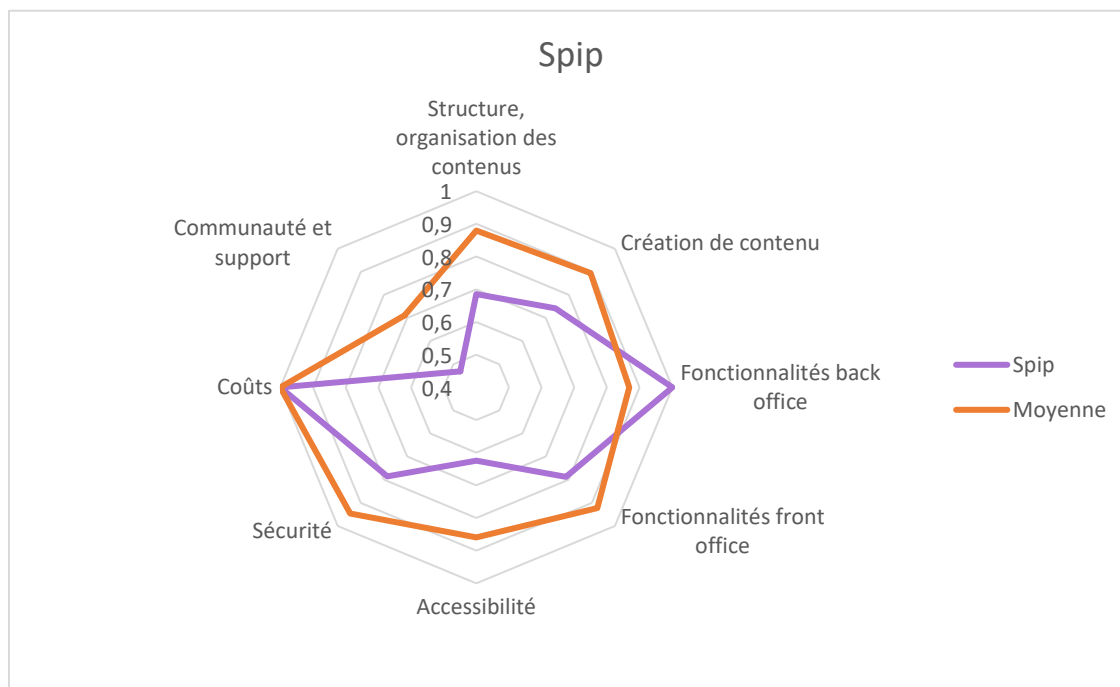
<sup>39</sup> Notamment : codeur.com, ovh.com, openska.com, digitalmint.ch, templatemonster.com, lafabriquedunet.fr

<sup>40</sup> [https://www.drupal.org/fr/docs/user\\_guide/fr/index.html](https://www.drupal.org/fr/docs/user_guide/fr/index.html)  
[https://www.spip.net/fr\\_rubrique136.html](https://www.spip.net/fr_rubrique136.html)  
<https://fr.wordpress.org/support/>  
[https://docs.joomla.org/Main\\_Page/fr](https://docs.joomla.org/Main_Page/fr)

- Coûts : Critères liés aux coûts d'acquisition / installation / support
- Communauté et support : Critères liés à l'utilisation du CMS par la communauté, et à la pérennité du CMS

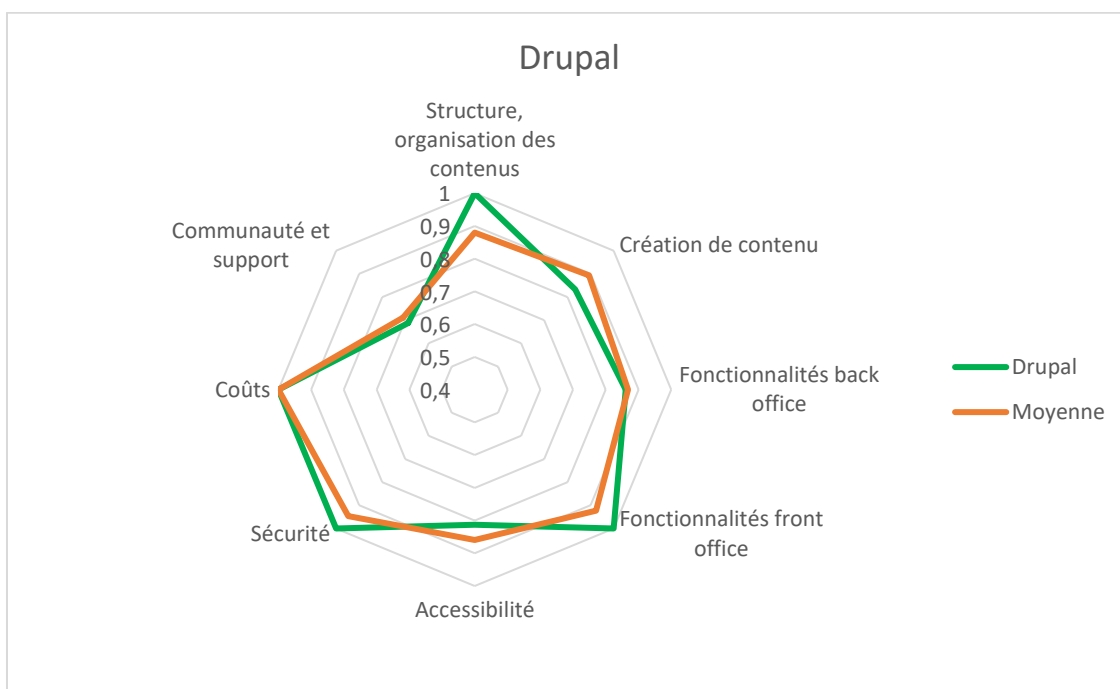
Pour mieux se représenter les forces et faiblesses des CMS, ces différents pôles ont été représentés grâce à des graphiques radars, et comparés à la moyenne des scores des autres CMS dans ces pôles.

Figure 25 : Forces et faiblesses de Spip par rapport à la moyenne des autres CMS



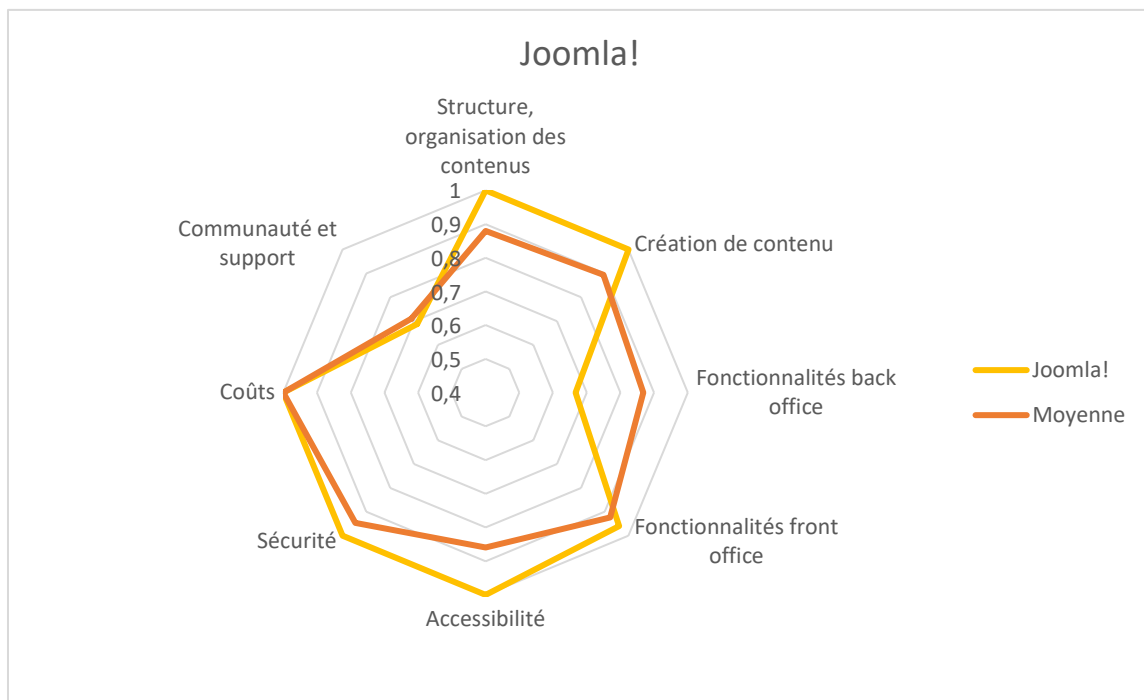
(Cheneval 2021)

Figure 26 : Forces et faiblesses de Drupal par rapport à la moyenne des autres CMS



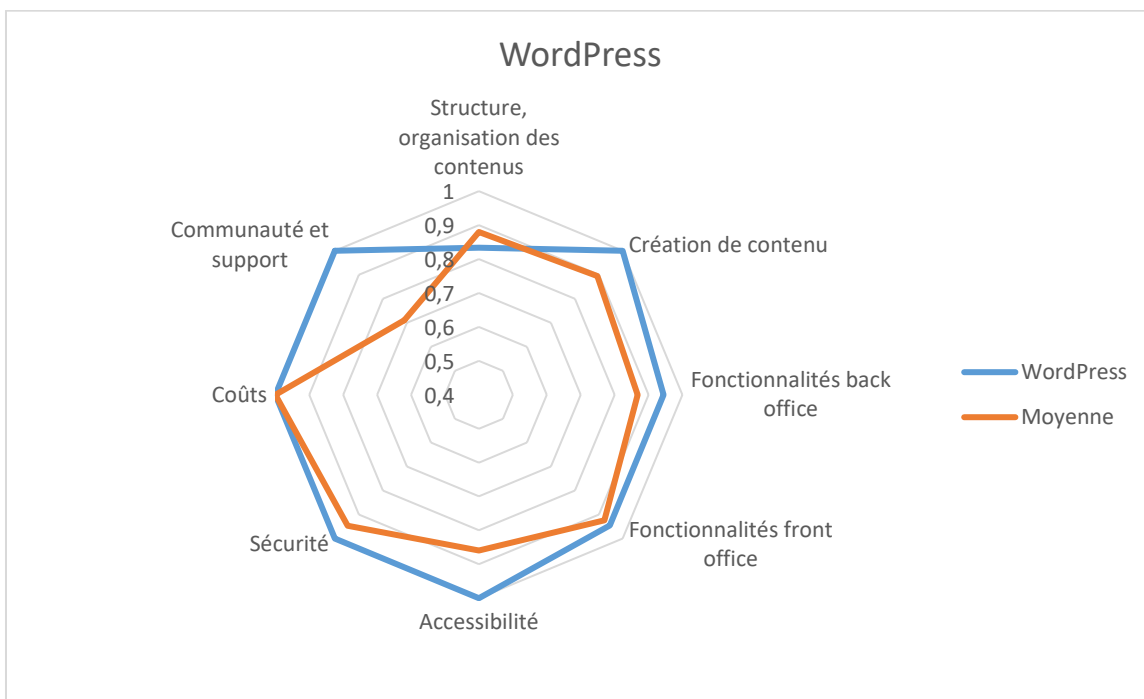
(Cheneval 2021)

Figure 27 : Forces et faiblesses de Joomla ! par rapport à la moyenne des autres CMS



(Cheneval 2021)

Figure 28 : Forces et faiblesses de WordPress par rapport à la moyenne des autres CMS



(Cheneval 2021)

Ces graphiques permettent de mettre en avant les qualités et défauts de chaque CMS comparé aux autres. On voit ainsi que le point fort de SPIP, ses fonctionnalités back office et notamment sa facilité de prise en main pour les non-initiés, ne contrebalance pas d'importantes faiblesses dans les autres pôles. Drupal a des scores moyens sur la plupart des

pôles. Joomla ! a de bons scores dans la plupart des catégories, mais pêche sur les fonctionnalités back office, et donc la prise en main par des non-initiés, essentielle pour l'équipe de la bibliothèque. Arrive WordPress, presque partout au-dessus de la moyenne, sauf dans le côté structurel, où il peut être plus limitant que les autres CMS. Il a toutefois l'avantage de proposer un très bon score en fonctionnalités back office.

### **5.3 Recommandations pour le choix du CMS**

En prenant en compte ces critères, et le ressenti en testant les CMS, les recommandations pour la bibliothèque sont les suivantes :

1. WordPress
2. Drupal/Joomla !
3. Spip

WordPress arrive en tête, majoritairement pour sa facilité de prise en main, sa richesse de fonctionnalités, son nombre important d'utilisateurs, et son orientation participative (commentaires / blog / forum etc.). Bien que potentiellement limité sans certains plugins, ceux-ci sont généralement de qualité, bien documentés, et mis à jour. De plus, l'équipe informatique de la Ville de Gland connaît ce CMS, un atout s'ils participent à sa mise en place.

Viennent ensuite Drupal et Joomla !, certes très intéressants car hautement paramétrables et très complets, mais plus adaptés à des organisations de plus grande tailles ou pour des personnes plus habituées à ces technologies. Ils sont en effet plus complexes à prendre en main et à paramétrer pour un site Web institutionnel de taille réduite. De plus, ils nécessiteraient une formation plus importante pour l'équipe de la bibliothèque.

Spip, bien que très intéressant de prime abord, n'a pas la même envergure que les trois autres. La version native n'offre que très peu de fonctionnalités, l'ajout de plugins est presque indispensable. De plus, ces plugins nécessitent souvent du code supplémentaire pour être adaptés aux besoins de l'institution. Il regroupe aussi une communauté essentiellement francophone, et celle-ci s'en trouve réduite (trouver une réponse à une question est plus complexe). Il garde néanmoins comme point positif la simplicité de prise en main pour les contributeurs.

## 6. Conception du site

### 6.1 Méthodologie

Une fois le questionnaire dépouillé, les entretiens terminés et la recommandation de CMS effectuée, venait la conception effective du site. Celle-ci a été menée par étapes :

1. Définir le contenu du site
2. Choisir comment organiser ce contenu
3. Modéliser ces choix (voir le chapitre suivant traitant de la maquette)

Par manque de temps essentiellement, les usagers de la bibliothèque n'ont pas été consultés pour choisir le contenu, ou définir l'architecture de l'information. Ils ont néanmoins été consultés lors des tests utilisateurs des maquettes.

### 6.2 Réfléchir le site

#### 6.2.1 Types de contenu

Le contenu du site est issu à la fois du contenu actuel de la page de la bibliothèque, des résultats des deux questionnaires et des entretiens (détaillés au [chapitre 4](#)), ainsi que des inspirations trouvées sur d'autres sites (analysés au [chapitre 3](#)). Tous ces contenus ont été placés dans une grille (voir [Annexe 14](#) :), qui se lit ainsi :

- Contenu : Types de contenus
- Sur la page actuelle : Ce contenu est-il déjà présent sur le site actuel (Oui, Non, Oui mais via un lien externe Renouvaud, etc.) ?
- Important / Possibilité / À écarter pour l'instant : Ce contenu doit-il figurer sur le futur site ? Une croix est placée dans la colonne correspondante. Ce choix arbitraire est fait d'après les retours des usagers, les possibilités techniques, ainsi que l'adéquation aux missions et volontés de la bibliothèque. Il s'agit d'une recommandation, et cela permettra de faire un tri des contenus à inclure dans la maquette
- Justification : Brève justification du choix de catégorisation

Cette base de contenus, validée par la bibliothèque, a ensuite été utilisée pour définir l'architecture, ainsi que pour construire la maquette.

Il est important de noter que certains contenus et certaines fonctionnalités voulues ne seront peut-être pas techniquement implémentables. En effet, il est capital de différencier le SIGB Alma (et son catalogue Renouvaud), du CMS, qui lui est le système de gestion du site web. Les interactions possibles entre Renouvaud et le futur site seront limitées, ne permettant pas par exemple de directement rechercher des livres du catalogue Renouvaud sur le site web. Ces limitations sont propres aux outils, et il sera nécessaire de les prendre en compte lors de la définition finale de la maquette.

#### 6.2.2 Architecture de l'information

##### 6.2.2.1 Méthodologie

Pour imaginer l'architecture du futur site, et pour utiliser une démarche collaborative, la méthode du tri de cartes a été choisie. Cette méthode « consiste à faire ranger des contenus à des utilisateurs afin de comprendre la manière dont ils opèrent des regroupements catégoriels. » (Boucher 202, p. 346). Elle permet de mieux se figurer l'approche des participants quant à la catégorisation et la hiérarchisation des contenus.

Il existe deux façons de faire passer un tri de cartes (Lallemand et Gronier 2015) :

- Tri de cartes papier : Le tri se fait avec de vraies cartes, sur une table ou une surface plane. Les participants peuvent manipuler les cartes, et l'organisateur est généralement présent lors de l'activité
- Tri de cartes informatisé : Le tri se fait sur un dispositif informatique (ordinateur, tablette, éventuellement smartphone). L'avantage de ce tri est qu'il peut s'effectuer à distance. Dans le contexte actuel de pandémie, il était plus facile de pouvoir transmettre le tri à tous les participants de façon informatique (tous les collaborateurs ne se trouvent pas à la bibliothèque en même temps)

Ensuite, le tri de cartes peut être réalisé de façon individuelle, ou en groupe (Lallemand et Gronier 2015). À noter que la méthode en groupe est plus adaptée au tri de cartes papier, où les participants pourront réellement interagir entre eux, et avoir des échanges facilités. Dans notre cas, comme le tri était informatisé, il a été réalisé de façon individuelle.

Pour des raisons d'organisation, de temps et de moyens, le tri de cartes a été proposé uniquement à l'équipe de la bibliothèque (7 personnes). Pour compléter l'échantillon de 10 personnes possible avec la version gratuite de la plateforme utilisée (Optimal Sort<sup>41</sup>), trois personnes de mon entourage (extérieures au monde des bibliothèques), ont également participé. Il faudra donc prendre cela en compte lors de l'analyse des résultats : la majorité des réponses viennent de bibliothécaires, comportent donc un biais, et ne représentent pas forcément toute la réalité des usagers de la bibliothèque. Malheureusement, avec la situation actuelle, pour des questions de délais (solliciter les usagers prend à chaque fois énormément de temps), et d'outils (la plupart des plateformes ne proposent qu'un nombre limité de cartes possibles / de participants / de jours d'utilisation dans leur version gratuite), les usagers n'ont pas été consultés pour cette partie.

Les participants ont rempli le tri de cartes de leur côté, il n'y a pas eu de contacts et d'échanges entre eux et l'organisateur.

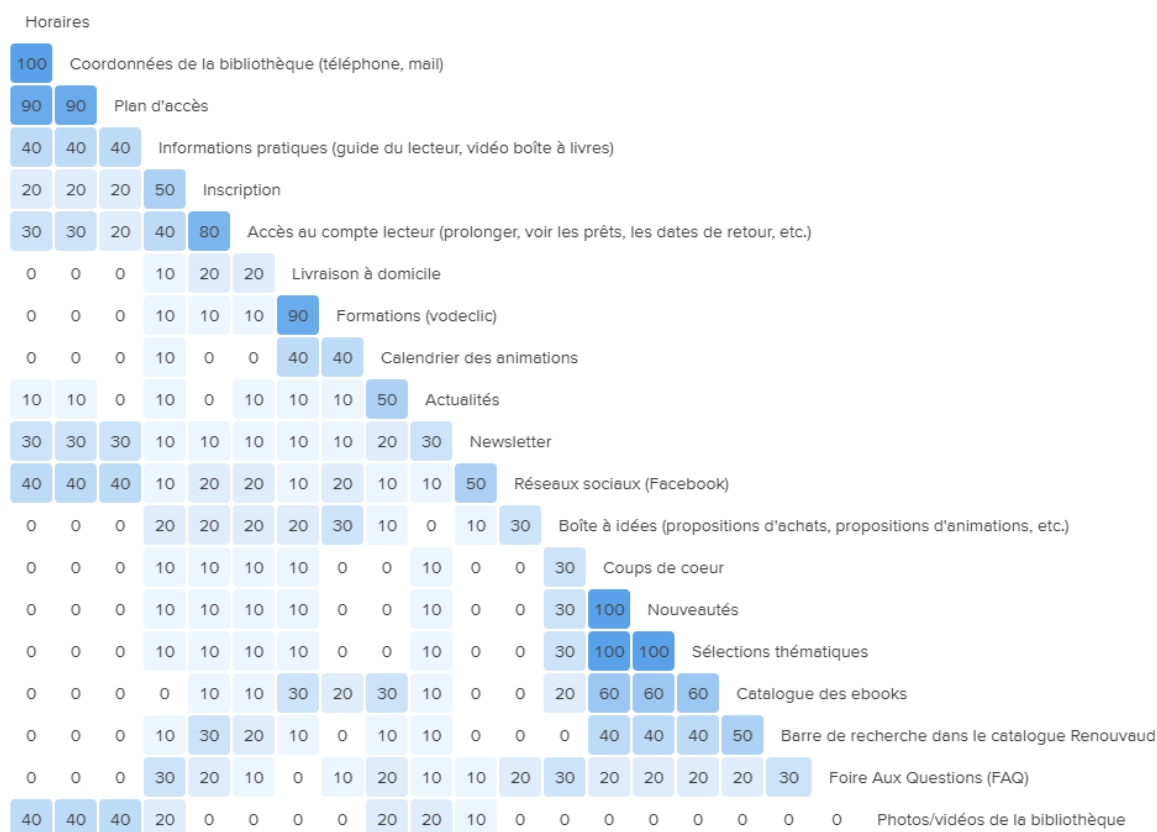
#### **6.2.2.2 Résultats**

L'outil permet d'avoir quelques résultats graphiques. Premièrement, la matrice de similarité (voir Figure 29), qui permet de représenter les cartes fréquemment mises ensemble par les participants, est la suivante :

---

<sup>41</sup> <https://www.optimalworkshop.com/optimalsort/>

Figure 29 : Matrice de similarité

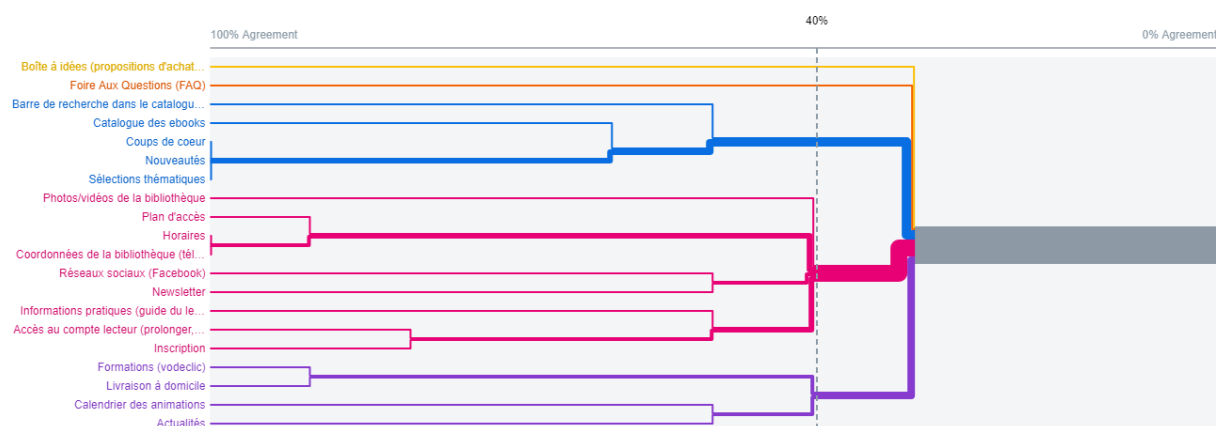


(Optimal Sort 2021)

Ce graphique se lit en croisant les lignes et les colonnes. Par exemple, si l'on prend la première colonne, qui représente la carte « Horaires », on peut voir qu'elle a été mise dans le même groupe que la carte « Coordonnées de la bibliothèque (téléphone, mail) » par 100% des participants. Et dans la même catégorie que la carte « Plan d'accès » par 90% des participants. Ainsi, on peut facilement voir quelques groupes ressortir, comme le groupe « Horaires », « Coordonnées de la bibliothèque (téléphone, mail) » et « Plan d'accès », ou le groupe « Coups de cœur », « Nouveautés » et « Sélections thématiques ». D'autres éléments, comme la carte « Foire Aux Questions (FAQ) » ou la carte « Boîte à idées » ont une distribution plus large, et seront donc plus difficiles à catégoriser.

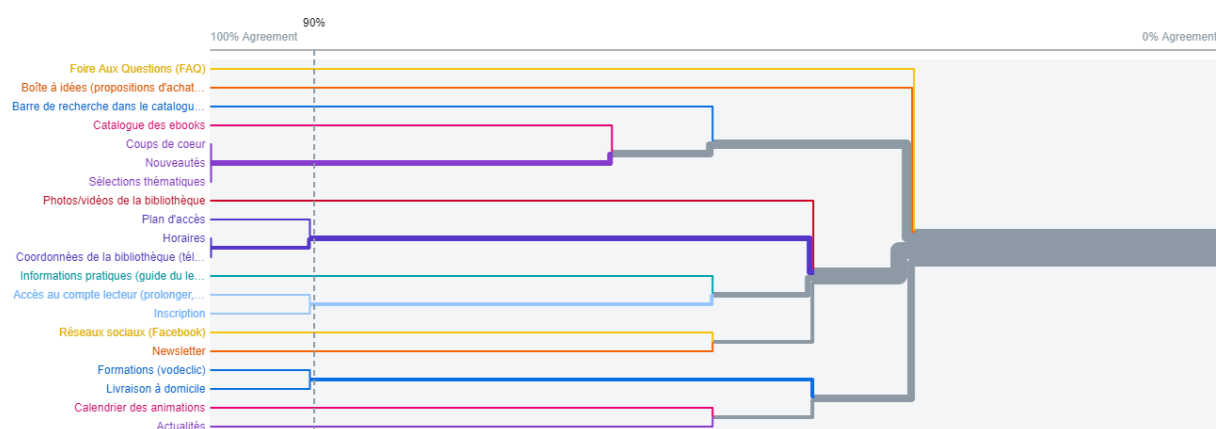
Un autre outil fourni par le site, est le dendrogramme (voir [Figure 30](#) et [Figure 31](#)).

Figure 30 : Dendrogramme avec un accord de 40%



(Optimal Sort 2021)

Figure 31 : Dendrogramme avec un accord de 90%



(Optimal Sort 2021)

Ce diagramme permet de faire ressortir des catégories. Sur l'axe vertical se trouvent toutes les cartes. Sur l'axe horizontal se trouve le pourcentage d'accord entre les participants : plus l'embranchement est sur la gauche (tire vers le 100%), plus les participants ont effectivement créé cette association. Plus l'embranchement tire vers la droite, moins les participants sont d'accord entre eux sur cette association (Lallemand et Gronier 2015). Sur la [Figure 31](#), on voit qu'effectivement, les participants sont d'accord à l'unanimité pour rassembler les cartes « Coups de cœur », « Nouveautés » et « Sélections thématiques » (embranchement violet sur l'image). À l'inverse, les cartes « Foire Aux Questions (FAQ) » ou « Boîte à idées » n'ont pas de groupe clairement défini.

### 6.2.2.3 Proposition d'architecture

En s'appuyant sur les résultats du tri de cartes, ainsi que sur les recommandations générales en termes d'architecture de l'information (voir [3.2.5.1](#)), une première ébauche a pu être rédigée. Il est à noter que la mise en place de l'architecture et la création de la maquette (détaillée au chapitre suivant) ont été des étapes entremêlées. En effet, ces deux processus offrent des visions différentes de l'ossature du site : l'architecture de l'information de façon textuelle, et la maquette de façon visuelle. Selon la gestion de projet définie par Garrett plus haut (voir [3.2.4](#)), le mélange des différentes étapes est normal et même voulu. Le détail des allers-retours entre l'architecture et la maquette, ainsi que toutes les interrogations soulevées,



sont exposés dans le prochain chapitre ([chapitre 7](#)). En effet, le mockup a grandement joué dans les décisions prises, et il est nécessaire à la compréhension des différentes réflexions menées.

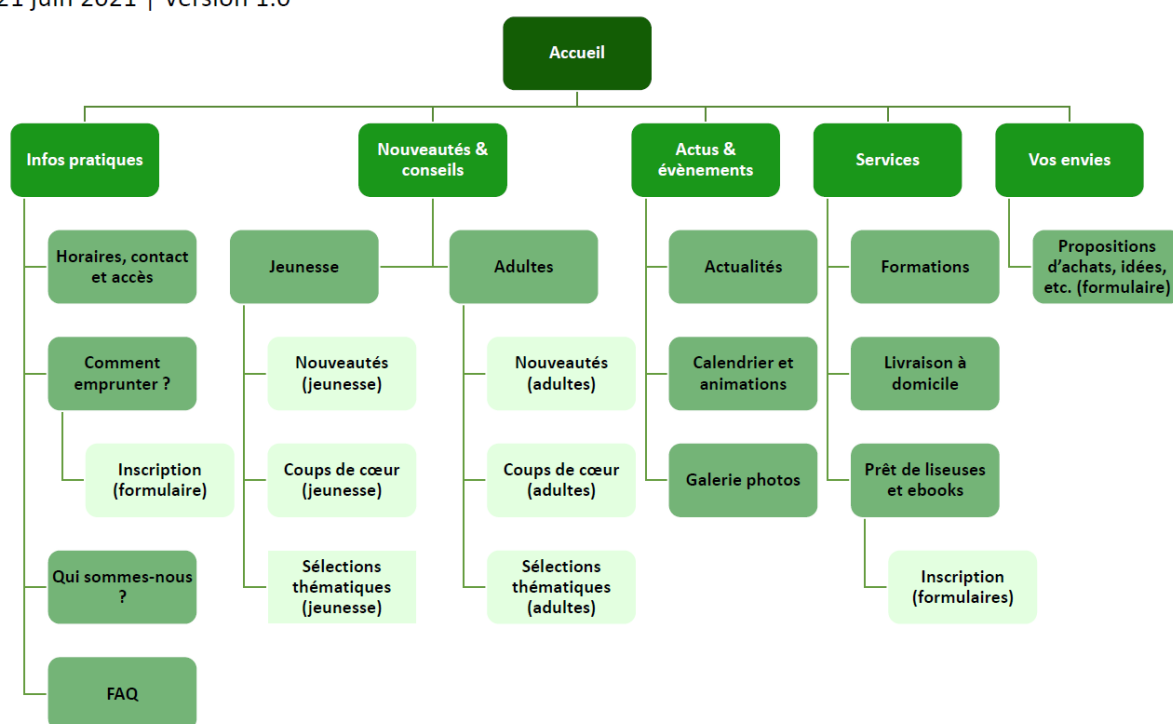
Finalement, après cette phase de création et d'essais, une première solution a été proposée à l'équipe (voir [Figure 32](#)). La mandante a fait remarquer qu'il serait intéressant d'ajouter l'aspect interactif du forum, uniquement envisagé comme possibilité dans la grille de contenu, mais qu'il serait effectivement agréable d'avoir à terme. Le nouveau service Navibouq' La Côte, confirmé par la bibliothèque, a également pu être intégré, pour arriver à une architecture finale (voir [Figure 33](#)).

Figure 32 : Première version de l'architecture du futur site Web de la bibliothèque

Architecture site web :

Bibliothèque communale et scolaire de Gland

21 juin 2021 | Version 1.0



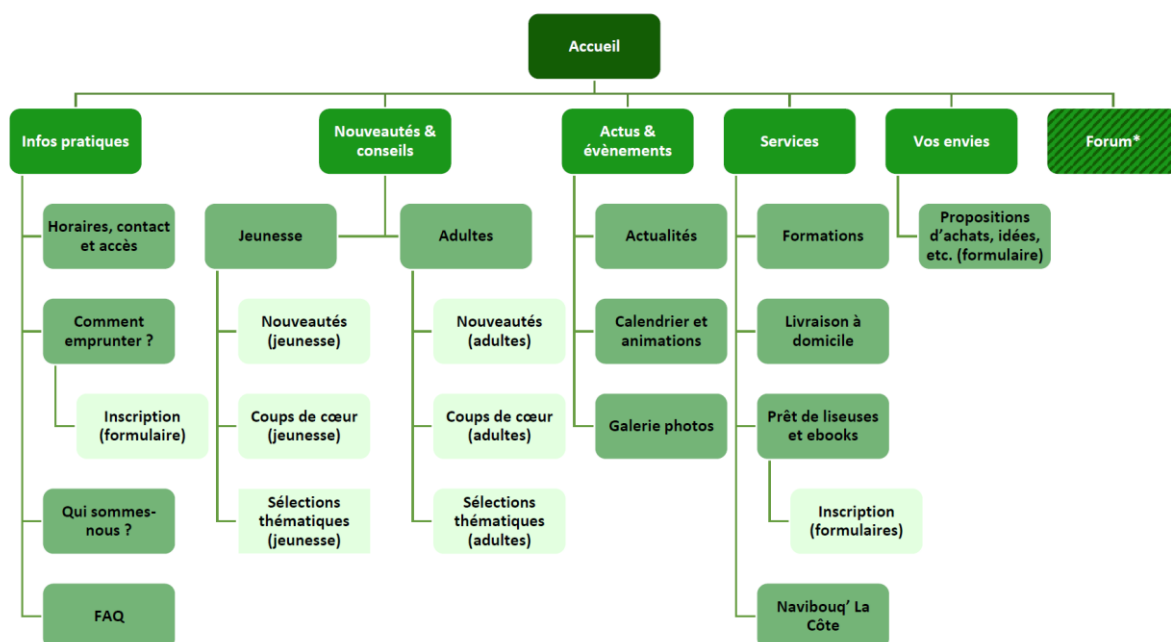
(Cheneval 2021)

Figure 33 : Version finale de l'architecture du futur site Web de la bibliothèque

Architecture site web :

Bibliothèque communale et scolaire de Gland

24 juin 2021 | Version 1.2



\*Possibilité

(Cheneval 2021)

Cette architecture, ainsi que la grille de contenu (voir [Annexe 14](#) :), ont été envoyées à l'Office communication de la Ville de Gland pour validation.

## 7. Maquette

Après les étapes de réflexion, vient une étape de modélisation. Afin de pouvoir se représenter le site, une maquette interactive a été réalisée, permettant de naviguer de façon réaliste, comme sur une vraie page, en cliquant sur les différents contenus et boutons pour se déplacer. Le terme maquette a été utilisé, et non le terme prototype, car une différence existe entre ces deux notions :

*« La maquette est une version « jetable » de l'interface, tandis que le prototype a été développé sur la même base logicielle que le produit final. Le prototype est la première version du logiciel tandis que la maquette n'est pas connectée avec le reste du système d'information et n'a pas été conçue avec des outils de développement. »*

*(Nogier et Leclerc 2016, pp. 245-246)*

Comme la maquette pour le site de Gland n'a pas été construite à l'aide d'un CMS, et qu'elle n'est pas reliée à une base de données ou à d'autres services, elle ne peut pas prendre l'appellation de prototype. En design des interfaces, ce type de maquettes, interactives et présentant l'architecture du site, mais très peu poussées graphiquement, sont appelées des mockups (Le Journal du Net 2019) ou maquettes fil de fer, wireframe en anglais (Nogier et Leclerc 2016).

### 7.1 Outil utilisé

Au départ, des outils spécialisés dans la création de mockups – comme Axure RP ou Moqups – ont été envisagés. Cependant, par souci de praticité et de temps (l'apprentissage de nouveaux logiciels peut vite devenir chronophage), l'utilisation de l'outil bien connu PowerPoint, de la suite Microsoft Office, a été privilégiée. En effet, cet outil est assez simple à prendre en main, et permet des rendus qualitatifs, ainsi qu'un export très facile en PDF, utile pour le partage de la maquette.

### 7.2 Création de la maquette

Une fois le support de la maquette sélectionné, la création en elle-même a pu démarrer. Elle s'est faite progressivement, en partant des contenus définis au chapitre précédant (voir [6.2.1](#)), en gardant en tête les limitations techniques imposées par Alma, le SIGB de la bibliothèque, ainsi que les besoins et remarques des usagers et de l'équipe de bibliothécaires de Gland. Comme dit précédemment, la création de la maquette a appuyé la mise en place de l'architecture, en la matérialisant. Deux maquettes ont été réalisées : une version pour ordinateur, et une version pour mobile. Ces deux fichiers PDF sont disponibles en annexe à l'intérieur du document en version non-cliquable (voir [Annexe 15](#) : et [Annexe 16](#) :) ou en version PDF indépendante, cliquable.

#### 7.2.1 En-tête et menus

La première étape a été la mise en place de l'en-tête de la page, composé d'un logo, d'un bouton d'accès au compte lecteur, d'une barre de recherche, de diverses options d'accessibilité, et d'une barre de navigation (voir [Figure 34](#)). Cet en-tête reste statique, et est présent sur toutes les pages du site. Il est accessible en tout temps, afin de ne pas perdre l'utilisateur et de respecter le principe de cohérence (voir [3.2.5.3](#)), qui recommande de ne pas déplacer ou supprimer des éléments statiques d'une page à l'autre.

Figure 34 : En-tête de la maquette « ordinateur » du site



(Cheneval 2021)

### 7.2.1.1 Barre de navigation

La barre de menu reprend les grandes catégories qui ont pu ressortir, grâce au tri de cartes, avec l'ajout de l'accès au forum. Ce choix de catégorisation et de structuration reste arbitraire, et d'autres combinaisons pertinentes existent probablement. Pour l'heure, et sans la validation de l'Office communication de la ville, cette première disposition sera explorée.

Les principales difficultés, lors de cette catégorisation, ont été de respecter les critères d'architecture vus plus haut (voir [3.2.5.1](#)), notamment ceux appliqués aux menus (signifiants, complémentaires, exclusifs). Pour trouver des titres signifiants, des personnes de mon entourage ont été à plusieurs reprises mobilisées, afin d'avoir un avis externe et neutre. Ainsi, certains titres ont été presque évidents (Infos pratiques, Actus & événements, Services, Forum), lorsque d'autres ont nécessité plusieurs essais. L'onglet « Nouveautés & conseils » a successivement pris les appellations de « Lire », « Idées lecture », « Nouveautés & co », « Découvrir », « Explorer », ou encore « Quoi lire ? ». C'est finalement en parcourant des sites de bibliothèques, que l'intitulé de la Bibliothèque municipale de Vevey, « Nouveautés et conseils », a paru pertinent. De la même manière, la page « Vos envies », qui contient un formulaire de contact pour proposer diverses choses à la bibliothèque (propositions d'achat, d'animations, etc.) a tour à tour pris la dénomination de « Vos remarques », qui évoquait principalement des problèmes à signaler, et de « Votre contribution », qui a donné l'impression à certains de pouvoir faire un don monétaire à la bibliothèque. Finalement, l'appellation « Vos envies » est restée, car assez parlante tout en restant simple. Ces titres ne sont pas encore définitifs, mais constituent une force de proposition.

### 7.2.1.2 Logo, compte lecteur, recherche et options

Dans ce bandeau supérieur viennent aussi se loger le logo, le bouton d'accès au compte lecteur, ainsi que la barre de recherche dans le catalogue. Le logo est placé en haut à gauche, est cliquable et ramène à la page d'accueil, ce qui correspond à une convention de localisation (voir [3.2.5.4](#)). L'accès au compte lecteur, à la barre de recherche et aux différentes options sont également en haut de page, à un endroit où l'utilisateur va être habitué à les trouver.

Si les moyens techniques le permettent, la barre de recherche dans le catalogue comportera une spécificité : à l'aide d'un menu déroulant, il sera possible de choisir où rechercher (catalogue, site), comme il est possible de le faire sur le site de la BCUL<sup>42</sup> (Bibliothèque cantonale et universitaire – Lausanne). Enfin, pour satisfaire quelques critères d'accessibilité, des options sont présentes pour changer la langue du site ou la taille des caractères.

Une interrogation au sujet du site est la création ou non, pour un utilisateur, d'un compte spécifique au site – en plus de son compte Renouvaud. En effet, l'utilisation d'un compte

<sup>42</sup> <https://www.bcu-lausanne.ch>

pourrait être nécessaire dans le cadre d'un forum, ou pour sauvegarder des favoris par exemple. Il ne serait pas nécessaire pour simplement poster des commentaires, comme nous avons pu le voir avec l'exemple de la Bibliothèque de Blonay – St-Légier (voir [3.3.2.5](#)). Un système idéal serait l'utilisation d'un SSO. « Le Single Sign-On (SSO) est une technologie permettant d'accéder à de multiples services, sites web et application avec un système d'authentification unique. » (L.Bastien 2019). Cette technologie permettrait d'avoir un système de connexion unique à la fois pour Renouvaud et le site Web. Cette possibilité est dépendante de Renouvaud, et de leurs pratiques. Actuellement, la plupart des bibliothèques du réseau n'en disposent pas. La solution la plus simple resterait de ne pas avoir besoin de compte pour le site, sauf si l'on souhaite poster des messages dans le forum, auquel cas un compte deviendrait nécessaire, mais ne servirait qu'à cet usage.

### **7.2.2 Page d'accueil**

La page d'accueil (voir Figure 35) sert de porte d'entrée vers tout le contenu du site. Ainsi, elle sera principalement composée de renvois vers d'autres pages du site.

Elle possède un bandeau d'information pour les nouvelles importantes ou urgentes, placé en haut de page, pour attirer l'œil (voir la loi de Fitts définie en [3.2.5.9](#)). Sur la colonne de droite se trouvent toutes les rubriques utiles : un encart pour les horaires, la localisation, et les moyens de contact (email, téléphone) ; un espace pour rapidement accéder au guide du lecteur, ou s'inscrire pour les nouveaux lecteurs ; une messagerie instantanée pour contacter rapidement un bibliothécaire ; une intégration des réseaux sociaux, avec le dernier post directement visible ; un widget calendrier, pour voir les prochains événements de la bibliothèque. L'ordre de ces différents blocs peut être soumis à modification, mais les horaires devraient rester en première position, car il s'agit d'une forte demande du public.

Au centre de la page se retrouvent un carrousel des dernières actualités / annonces, ainsi que des liens rapides vers les principales pages utiles aux usagers, comme la page dédiée aux nouveautés / coups de cœur / sélections thématiques jeunesse et adultes, l'accès direct aux catalogues d'ebooks, l'accès au dernier coup de cœur (adulte ou jeunesse).

D'autres liens rapides, comme un accès vers les derniers sujets du forum, la galerie photo, ou un lien vers les clubs et associations de Gland, pourraient apparaître en descendant dans la page. Comme il ne s'agit que d'une maquette, l'utilisation de l'ascenseur n'est pas possible, et certains contenus potentiels n'apparaissent pas. De manière générale, il est important de tout de même garder à l'esprit le principe d'organisation visuelle (voir [3.2.5.2](#)), et de ne pas vouloir surcharger les pages avec des contenus superflus. La page telle qu'elle est représentée peut paraître déjà compacte, mais le design visuel, l'espacement des contenus, peut permettre un rendu plus aéré sur le site réel. L'utilisation de l'ascenseur vertical pourra aussi être exploitée.

Figure 35 : Page d'accueil de la maquette « ordinateur » du site



(Cheneval 2021)

### 7.2.3 Nouveautés et conseils

Les pages « Nouveautés & conseils » (voir Figure 36) permettent pour chaque public d'avoir un espace adapté, avec des informations ciblées, et potentiellement un visuel différent. Actuellement au nombre de deux (Adultes et Jeunesse), elles pourraient à l'avenir se diversifier, selon les besoins de la bibliothèque, pour par exemple inclure une page « Ados », comme c'est le cas sur le site Web des bibliothèques de Salt Lake City (voir [3.3.2.2](#)), ou une page « Young Adults » (Jeunes adultes) comme pour Vevey (voir [3.3.2.4](#)). Ces pages regroupent divers liens utiles : les actualités et le calendrier sur la droite, pour mettre en avant des événements liés à cette tranche d'âge, et les trois blocs permettant d'accéder à des pages de conseils lecture au centre, que ce soit via les nouveautés, les coups de cœur ou les sélections thématiques (à chaque fois adaptés aux différents publics), complétés par un accès vers les catalogues de livres électroniques. Pour créer les différentes pages conseils, plusieurs pistes devront être explorées :

1. Situation idéale : Les listes sont exportées depuis Renouvaud, et directement intégrées sur le site de la bibliothèque, avec possibilité pour les utilisateurs de laisser des commentaires, de pouvoir lire le résumé du document, et d'en avoir un visuel. Malheureusement, il n'est probablement pas encore possible d'exporter ces contenus depuis Renouvaud. La seule confirmation qui nous a été donnée est celle des couvertures, qui sont intégrables.
2. Situation facile à mettre en œuvre : Les encarts sont des liens externes, qui mènent sur les pages « Nouveautés », « Coups de cœur » et « Sélections thématiques » sur Renouvaud. Cette solution n'apporte pas l'interactivité qu'il est possible d'avoir en situation idéale.
3. Situation chronophage : Comme dans la situation idéale, les informations des documents (couverture, résumé) sont présentes sur le site, et les utilisateurs peuvent interagir en écrivant un commentaire. En revanche, chaque document sera entré à la main sur le site par une bibliothécaire, les métadonnées ne seront pas extraites depuis Renouvaud.

Si possible, des filtres seront applicables pour le type de document (roman, documentaire, etc.) et l'âge conseillé (pour les documents jeunesse).

Figure 36 : Page Nouveautés & conseils Adultes de la maquette « ordinateur » du site



(Cheneval 2021)



## 7.2.4 Maquette mobile

Afin de pouvoir également se représenter le site sur mobile, une maquette spécifique a été réalisée (voir [Annexe 16](#) :). Le contenu est le même que celui pour la version sur ordinateur, mais la taille de l'écran ne permet pas de tout représenter. La page d'accueil (voir [Figure 37](#)) mettra en avant un encart contenant les horaires, l'adresse et les contacts. En effet, cela correspond à la principale demande des usagers pour un site mobile. Le menu se trouve sous la barre de recherche, et se déroule. Globalement, les textes seront plus gros, et la quantité d'information par écran sera réduite, pour se concentrer sur l'essentiel. L'utilisation de l'ascenseur vertical sera impérative.

Figure 37 : Page d'accueil et menu de la maquette « mobile » du site



(Cheneval 2021)

## 7.3 Tests utilisateurs

Afin de confronter la première version de la maquette et le public, des tests ont été imaginés puis envoyés à des utilisateurs volontaires, recrutés lors du questionnaire. Pour construire les tests, les bases ont été tirées du cahier Tech Set 18 d'Aaron Schmidt et Amanda Etches, *User Experience (UX) Design for Libraries* (2012). Les premières étapes consistent à choisir ce que l'on souhaite tester (« Decide What to Test » et « Determine Critical Tasks » (p. 31)). L'objectif du site étant de satisfaire les besoins des usagers, il était intéressant de tester les fonctionnalités de base, demandées dans le questionnaire (voir [Annexe 7](#) :). Les principaux besoins étaient :



- Prolonger un document (donc accéder à son compte lecteur)
- Consulter les horaires et fermetures
- Consulter le catalogue Renouvaud / ebooks
- Obtenir des conseils lecture
- Faire des propositions à la bibliothèque
- Ainsi qu'un rajout, faisant partie d'une fonctionnalité de base : Réserver un document

Une fois ces objectifs établis, des scénarios permettant de tester ces fonctionnalités ont été créés (voir Tableau 7).

Tableau 7 : Tâches pour les tests utilisateurs

1	Vous avez reçu un mail de la bibliothèque il y a quelques jours : vous avez un document en retard et une amende à payer. Comme vous n'avez pas le souvenir d'avoir oublié un livre, vous souhaitez aller voir la liste de vos prêts ainsi que vos amendes. <b>Tâche : accéder à la liste de vos prêts et de vos amendes.</b>
2	Un ami vous a dit que le dernier tome de la BD « Mortelle Adèle » venait de sortir ! Vite, vous avez envie de le lire. Vous allez donc sur le site de la bibliothèque pour voir s'il est disponible, et si oui le réserver. <b>Tâche : trouver le dernier « Mortelle Adèle », et le réserver.</b>
3	Vous adorez lire des livres électroniques sur votre liseuse. Vous avez entendu dire que la bibliothèque permettait d'emprunter des livres électroniques (ou ebooks). Vous souhaitez donc consulter le catalogue des livres électroniques que vous pourriez emprunter. <b>Tâche : accéder à un catalogue de livres électroniques (ebooks).</b>
4	Nous sommes le 15 juillet. Vous êtes à Gland, et vous vous demandez si la bibliothèque est ouverte, pour aller y faire un tour. <b>Tâche : déterminer si la bibliothèque est ouverte le dimanche<sup>43</sup>.</b>
5	Vous adorez les romans d'horreur, et vous vous souvenez d'un roman que Zoé, votre amie, avait beaucoup aimé ! Elle en avait même fait un commentaire. <b>Tâche : retrouver le roman d'horreur que Zoé avait aimé sur le site de la bibliothèque.</b>
6	Vous avez vu le nouveau Marc Levy en librairie, mais vous vous êtes dit qu'il serait plus économique de l'emprunter à la bibliothèque. Malheureusement, en consultant le catalogue en ligne de la bibliothèque, vous avez vu que la bibliothèque n'avait pas encore ce livre ! Vous souhaitez donc proposer à la bibliothèque de l'acheter. <b>Tâche : proposer à la bibliothèque d'acheter le nouveau livre de Marc Levy.</b>

(Cheneval 2021)

La trentaine de volontaires ont été répartis en quatre groupes (7-8 personnes par groupe) selon le tableau suivant (voir Tableau 8), afin de se répartir entre la maquette « ordinateur » et la maquette « mobile », et de n'avoir que trois tâches à tester par personne. Une théorie de Jakob Nielsen rapporte que 80% des problèmes de conception pourraient être décelés avec uniquement 5 testeurs (voir [Figure 38](#)).

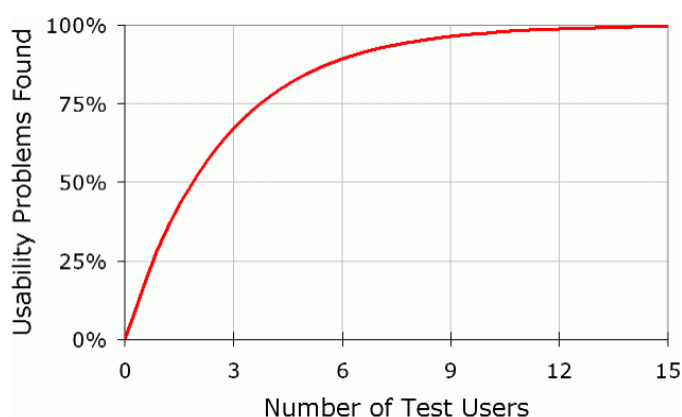
<sup>43</sup> Une coquille s'est glissée dans cet énoncé, il s'agissait du 15 août et non du 15 juillet, qui n'est pas un dimanche. Néanmoins, cela ne perturbe pas la tâche à effectuer, à savoir trouver l'emplacement des horaires / fermetures.

Tableau 8 : Répartition des testeurs

Groupe	Tâches
Maquette « ordinateur », groupe 1	1,2,3
Maquette « ordinateur », groupe 2	4,5,6
Maquette « mobile », groupe 1	1,2,3
Maquette « mobile », groupe 2	4,5,6

(Cheneval 2021)

Figure 38 : Problèmes d'utilisabilité décelés en fonction du nombre de testeurs



(Nielsen 2000)

La maquette PDF ainsi que la marche à suivre contenant les tâches et les questions auxquelles répondre (voir [Annexe 17](#) :) ont ensuite été envoyées par mail aux participants. À ce jour, une dizaine de personnes ont répondu, et chaque tâche a au minimum 4 réponses. Globalement, les tâches ont été assez bien réussies par les participants, mais certaines difficultés sont tout de même apparues. Une tâche qui semble avoir posé plus de difficultés est la tâche numéro 5. En effet, plusieurs participants ont cherché à trouver une catégorie « horreur », ou des sélections thématiques, alors qu'il aurait fallu aller chercher dans les coups de cœur. Cela peut venir d'une consigne peu claire (le mot coup de cœur n'a pas été utilisé, simplement le mot « commentaire »), mais également d'un lien en page d'accueil, qui ne menait que vers les coups de cœur jeunesse, alors que le livre se trouvait chez les adultes. La tâche numéro 3, relatives aux ebooks, a également fait réagir : un participant aurait voulu changer le filtre de la barre de recherche pour pouvoir sélectionner « ebook », ce qui serait pertinent si les moyens techniques le permettent. Un autre participant ne comprenait pas la différence entre les deux catalogues d'ebooks, et aurait aimé avoir une explication. Les autres remarques ne concernaient souvent que le côté limité de la maquette (recherches catalogue impossibles par exemple).

Ces remarques sont à prendre en compte lors de la création du site, et il serait intéressant, dans la suite du projet, de refaire des séries de tests, pour correspondre au mieux aux besoins des utilisateurs.

## 8. Conclusion

### 8.1 Bilan

Bien qu'aujourd'hui, une grande majorité des institutions aient une présence sur Internet, la mise en place d'un site Web n'en reste pas moins un projet complexe. Si l'on souhaite proposer un produit de qualité, le temps, la patience, la remise en question, la curiosité, sont toutes des qualités essentielles à mettre en pratique. De plus, agir en équipe et être entourés de collaborateurs engagés dans le projet fait toute la différence. Créer un site, en impliquant les futurs utilisateurs, demande de l'organisation, ainsi que le soutien des différents intéressés (dans le cas de ce projet, la bibliothèque, le service informatique et le service communication de la Ville de Gland, les usagers, ainsi que toutes les personnes qui ont pu distiller des conseils). La rencontre des usagers, particulièrement, nourrit énormément les réflexions. En tant que professionnels, nos regards peuvent être biaisés, et la vision de personnes extérieures au milieu des bibliothèques est une richesse et une force à ne pas négliger. Ainsi, les besoins réels des intéressés ont pu être mis en lumière, et la conceptualisation du site a pu se faire en gravitant autour de ces idées.

En effet, malgré l'importance de se renseigner sur les pratiques extérieures, de s'inspirer d'autres sites, de s'imprégner des règles et concepts d'UX (expérience utilisateur), la finalité reste la Bibliothèque de Gland, et ses usagers : s'adapter à leur fonctionnement, à leurs besoins, à leur contexte.

Dans le cadre d'un travail de Bachelor, le temps pour soumettre une proposition est limité. De plus, la pandémie actuelle a pu freiner certaines tâches (rencontre des usagers ou d'autres professionnels principalement). Avec ces paramètres, il a fallu s'adapter, et certaines étapes n'ont pas forcément été réalisées dans les règles de l'art (notamment l'architecture de l'information, qui n'a pas pu être construite avec les usagers par manque de temps pour les rencontrer). Ceci peut être frustrant, mais à force de discussions avec d'autres personnes ayant également vécu ces expériences, il apparaît que les projets « parfaits » décrits dans les livres n'existent que très peu dans le monde réel, et que, souvent, tout est question de moyens, d'accommodation, de bonne volonté, et d'une once de chance.

### 8.2 Suite du projet

Ce travail ne marque que le début du chemin pour la Bibliothèque communale et scolaire de Gland. Les personnes chargées de la création du site (dont je pourrais éventuellement faire partie) pourront s'appuyer sur les recommandations et propositions détaillées dans ce mémoire, ainsi que sur les deux maquettes réalisées, afin de produire le site rêvé par l'équipe de la bibliothèque et leurs usagers. Pour ce faire, des étapes de prototypage sur le CMS et de tests avec les utilisateurs pourraient être nécessaires, avant l'implémentation des contenus et fonctionnalités et le lancement du site. La question du budget, qui n'a pas été abordée dans ce travail, devra également être discutée, et approuvée par la Ville de Gland.

# Bibliographie

BECUE, Grégory, 2011. *200 questions pour choisir un CMS : les bonnes questions à se poser pour choisir le bon outil*. Asnières-sur-Seine : Smile Open Source solutions. Gestion de contenu et GED.

BIBLIOTHÈQUE COMMUNALE DE GLAND, 2014. @bibliotheque.gland. *Compte Facebook* [en ligne]. Dernière mise à jour le 13 juillet 2021. [Consulté le 13 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : [https://www.facebook.com/bibliotheque.gland/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/bibliotheque.gland/?ref=page_internal)

BIBLIOTHÈQUE COMMUNALE ET SCOLAIRE DE GLAND, 2021. Bibliothèque communale et scolaire. *Ville de Gland.ch* [en ligne]. 2021. [Consulté le 12 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.gland.ch/decouvrir-et-sortir/culture/lire/bibliotheque-communale-et-scolaire>

BIBLIOTHÈQUE DE BLONAY - ST-LÉGIER, 2021. *Bibliothèque de Blonay – St-Légier* [en ligne]. 2021. [Consulté le 12 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://mabibliotheque.ch/>

BIBLIOTHÈQUE DE ROLLE & ENVIRONS, 2021. *Bibliothèque de Rolle & environs* [en ligne]. 2021. [Consulté le 12 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://bibliotheque-rolle.ch/>

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE VEVEY, 2021. *Bibliothèque municipale de Vevey* [en ligne]. 2021. [Consulté le 12 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://biblio.vevey.ch/default/accueil2.aspx?lg=fr-FR>

BOLFING, Anton, et al., 2011. *Étude 2011 sur l'accessibilité des sites Web suisses* [en ligne]. Zurich : Fondation « Accès pour tous ». [Consulté le 21 juin 2021]. Disponible à l'adresse : [https://www.access-for-all.ch/images/Accessibilty\\_Studie/Accessibility\\_Studie\\_2011\\_fr\\_komplett.pdf](https://www.access-for-all.ch/images/Accessibilty_Studie/Accessibility_Studie_2011_fr_komplett.pdf)

BOUCHER, Amélie, 2020. *Ergonomie web & UX design pour une conception centrée utilisateur*. 4e édition, nouvelle présentation, 350 nouveaux exemples. Paris : Eyrolles. Design Web. ISBN 978-2-212-13736-1.

CELLIER, Jean-Marie, 2021. Ergonomie. *Encyclopædia Universalis* [en ligne]. 2021. [Consulté le 8 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.universalis.fr/encyclopedie/ergonomie/>

CODEUR, 2021. Tableau comparatif des CMS : Comparer les systèmes de gestion de contenu. *Comparatifs par codeur* [en ligne]. 2021. [Consulté le 22 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.codeur.com/comparatifs/tableau-comparatif-cms/>

CROIX-ROUGE DE BELGIQUE. Enquête de satisfaction du site internet de la Croix-Rouge de Belgique. *SurveyMonkey* [en ligne]. [Consulté le 29 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://fr.surveymonkey.com/r/enquete-croix-rouge-belgique>

DAUMAL, Sylvie, 2018. *Design d'expérience utilisateur : Principes et méthodes UX*. 3<sup>ème</sup> édition. Paris : Eyrolles. Design Web. ISBN 978-2-212-67456-9

DIGITAL MINT, 2019. Choisir le bon CMS pour son entreprise, c'est tout un art ! *Digitalmint - Agence Growth Marketing, Lausanne* [en ligne]. 12 janvier 2019. [Consulté le 22 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://digitalmint.ch/choisir-cms/>

ETCHES, Amanda et SCHMIDT, Aaron, 2016. *Utile, utilisable, désirable : Redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib. [Consulté le 10 juin 2021]. La Numérique. ISBN 978-2-37546-053-5. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/1537>

GARRETT, Jesse James, 2011. *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*. Second Edition. Berkeley : New Riders. ISBN 978-0-321-68368-7.

GOMBERT, Guirec, 2021. La loi de Fitts appliquée à l'expérience utilisateur. *Agence LunaWeb* [en ligne]. 7 avril 2021. [Consulté le 9 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.lunaweb.fr/blog/ergonomie-utilisateur-loi-fitts/>

GOOGLE ANALYTICS, 2021. *Google Analytics* [en ligne]. 2021. [Consulté le 13 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://analytics.google.com/analytics/web/provision/#/provision>

GOOGLE ARTS & CULTURE, 2021. *Google Arts & Culture*. [en ligne]. 2021. [Consulté le 13 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://artsandculture.google.com>

GOOGLE FORMS, 2021. *Google Forms* [en ligne]. 2021. [Consulté le 12 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://docs.google.com/forms/u/0/>

L, Bastien, 2019. SSO (Single Sign-On) définition de l'authentification unique. *LeBigData.fr* [en ligne]. 11 juillet 2019. [Consulté le 13 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.lebigdata.fr/single-sign-on-ssso-definition>

LA FABRIQUE DU NET, 2014. Comment choisir le bon logiciel pour créer son site web ? *La Fabrique du Net* [en ligne]. 17 avril 2014. [Consulté le 22 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.lafabriquedunet.fr/conseils/comparaison-logiciel-prestataire/choisir-logiciel-creation-site-web/>

LALLEMAND, Carine et GRONIER, Guillaume, 2015. Tri de cartes. In : *Méthodes de design UX : 30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs* [en ligne]. Paris : Eyrolles. Design web. ISBN 978-2-212-14143-6. [Consulté le 12 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : [https://tecfa.unige.ch/tecfa/maltt/ergo/articles/P2/tri\\_de\\_cartes\\_\(Lallemand2016\).pdf](https://tecfa.unige.ch/tecfa/maltt/ergo/articles/P2/tri_de_cartes_(Lallemand2016).pdf)

LANG, Joan, 2011. *Réalisation d'un nouveau concept de site web pour les Kornhausbibliotheken à Berne* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 13 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/28015?ln=fr>

LE JOURNAL DU NET, 2019a. Mockup : définition, traduction. *Le Journal du Net* [en ligne]. 10 janvier 2019 09:01. [Consulté le 7 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.journaldunet.fr/web-tech/dictionnaire-du-webmastering/1203293-mockup-definition-traduction/>

LE JOURNAL DU NET, 2019b. Système de Gestion de contenu : qu'est-ce qu'un CMS ? *Le Journal du Net* [en ligne]. 10 janvier 2019 09:00. [Consulté le 8 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.journaldunet.fr/web-tech/dictionnaire-du-webmastering/1203349-cms-content-management-system-definition-traduction-et-acteurs/>

MIROLIUBOV, Dimitry, 2021. Pdf Icône gratuit. *Flaticon.com* [en ligne]. 2021. [Consulté le 20 juin 2021]. Disponible à l'adresse : [https://www.flaticon.com/fr/icone-gratuite/pdf\\_337946](https://www.flaticon.com/fr/icone-gratuite/pdf_337946)

NIELSEN, Jakob, 2000. Why You Only Need to Test with 5 Users. *Nielsen Norman Group* [en ligne]. 18 mars 2000. [Consulté le 9 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

NOGIER, Jean-François et LECLERC, Jules, 2016. *UX design & ergonomie des interfaces*. 6e édition. Paris : Dunod. ISBN 978-2-10-075461-8.

NORMAN, Donald A., 2013. *The design of everyday things*. Revised and expanded edition. New York, New York: Basic Books. ISBN 978-0-465-05065-9. [Consulté le 13 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : [https://www.sunyoungkim.org/class/old/hci\\_f18/pdf/The-Design-of-Everyday-Things-Revised-and-Expanded-Edition.pdf](https://www.sunyoungkim.org/class/old/hci_f18/pdf/The-Design-of-Everyday-Things-Revised-and-Expanded-Edition.pdf)

OPENSKA, 2021. 5 questions à se poser pour bien choisir son CMS. *Openska* [en ligne]. 2021. [Consulté le 22 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.openska.com/formation-cms/quel-cms-choisir.html>

OPTIMAL SORT, 2021. Optimal Sort - Online Card Sorting Tool. *Optimal Workshop* [en ligne]. 2021. [Consulté le 12 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.optimalworkshop.com/optimalsort/>

OVH CLOUD, 2021. Choisir un CMS pour créer un site web. *OVHcloud* [en ligne]. 2021. [Consulté le 22 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.ovh.com/fr/hebergement-web/site/comparatif-cms/>

PIXABAY, 2021. *Pixabay* [en ligne]. 2021. [Consulté le 15 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://pixabay.com/fr/>

PORTIGAL, Steve, 2013. *Interviewing users how to uncover compelling insights*. Brooklyn, New York : Rosenfeld Media. ISBN 978-1-933820-11-8.

SALT LAKE CITY PUBLIC LIBRARY, 2021. *The City Library: Salt Lake City Public Library* [en ligne]. 2021. [Consulté le 12 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://services.slcpb.org>

SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda, 2012. *User experience (UX) design for libraries*. Londres : Facet. ISBN 978-1-85604-843-9.

SCOTTSDALE PUBLIC LIBRARY SYSTEM, 2021. *Scottsdale Public Library* [en ligne]. 2021. [Consulté le 7 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.scottsdalelibrary.org/>

SERVICE ACCRÉDITATION, PILOTAGE ET ÉVALUATION (SAPE) - HES-SO, 2015. *Organisation d'un groupe de discussion (Focus Group) : Liste de contrôle* [en ligne]. Delémont : HES-SO. [Consulté le 12 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.hes-so.ch/data/documents/Brochure-HES-SO-Organisation-groupe-discussion--Focus-Group--Liste-contrôle--version-planches-6578.pdf>

THÉÂTRE GRAND-CHAMP, 2021. *Théâtre de Grand-Champ* [en ligne]. 2021. [Consulté le 30 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.grand-champ.ch/>

USABILIS, 2018. Qu'est-ce que l'affordance ? *Usabilis* [en ligne]. 20 février 2018. [Consulté le 3 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.usabilis.com/definition-affordance/>

VALÉRY, Claire, 2018. Comment choisir le bon CMS pour votre site Web. *TemplateMonster Blog France* [en ligne]. 28 novembre 2018. [Consulté le 22 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.templatemonster.com/blog/fr/comment-choisir-le-bon-cms-pour-votre-site-web-comparaison-de-cms-open-source/>

VISUAL PARADIGM ONLINE, 2021. Standard Customer Journey Map Template. *Visual Paradigm Online* [en ligne]. 2021. [Consulté le 12 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://online.visual-paradigm.com/diagrams/templates/customer-journey-mapping/standard-customer-journey-map-template/#>

WYZOWL, 2021. How to Create a User Journey Map – Made Simple! *Wyzowl* [en ligne]. 2021. [Consulté le 21 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.wyzowl.com/user-journey-map/>



## Annexe 1 : Grille d'analyse orientée ergonomie et expérience utilisateur

Grille d'analyse orientée ergonomie et expérience utilisateur	Site 1	Site 2	Site 3	Site 4	Site 5	Site 6
Général	Général	Général	Général	Général	Général	Général
Nom de l'institution	Bibliothèque communale et scolaire de gland	Bibliothèque de Blonay - St-Légier	Bibliothèque municipale de Vevey	Scottsdale Public Library	The City Library : Salt Lake City public library system	Google Arts & Culture
Adresse du site web	<a href="https://www.gland.ch/decouvrir-et-sortir/culture/lire/bibliotheque-communale-et-scolaire">https://www.gland.ch/decouvrir-et-sortir/culture/lire/bibliotheque-communale-et-scolaire</a>	<a href="https://mabibliotheque.ch">https://mabibliotheque.ch</a>	<a href="https://biblio.vevey.ch">https://biblio.vevey.ch</a>	<a href="https://www.scottsdalelibrary.org">https://www.scottsdalelibrary.org</a>	<a href="https://services.slcp.org">https://services.slcp.org</a>	<a href="https://artsandculture.google.com">https://artsandculture.google.com</a>
Page d'accueil	Page d'accueil	Page d'accueil	Page d'accueil	Page d'accueil	Page d'accueil	Page d'accueil
<b>Identité et but</b>	<b>Identité et but</b>	<b>Identité et but</b>	<b>Identité et but</b>	<b>Identité et but</b>	<b>Identité et but</b>	<b>Identité et but</b>
L'identité de l'institution est-elle clairement visible ?	Moyennement en haut de page, site de la ville	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Le but du site est-il facilement compréhensible ?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Usabilité et visibilité</b>	<b>Usabilité et visibilité</b>	<b>Usabilité et visibilité</b>	<b>Usabilité et visibilité</b>	<b>Usabilité et visibilité</b>	<b>Usabilité et visibilité</b>	<b>Usabilité et visibilité</b>
Les textes introductifs sont-ils courts et explicites ?	Individuellement, les textes sont courts, mais tous mis à la suite les uns des autres	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Est-il nécessaire de scroller (utiliser l'ascenseur vertical ou horizontal du navigateur) pour avoir une idée générale du contenu de la page ?	Oui	Non, tout est assez clair	Non	Non	Oui, par exemple page d'accueil a un carrousel qui prend tout l'espace	Pour la page d'accueil, oui
La page d'accueil donne-t-elle une vision globale du contenu général du site (cette page devrait être la porte d'entrée au site) ?	Oui, mais la page d'accueil est la page entière de la bibliothèque	Oui, menu en évidence, news sur la droite	Oui	Oui	Oui, les menus sont complets, liens vers les différents espaces par public	Oui, en scrollant on a un bon aperçu
Les éléments recherchés et contact apparaissent-ils sur la page et sont-ils visibles (ne sont-ils pas cachés en bas de page ou en tout petit dans un coin) ?	Barre de recherche oui, Contact caché, dernier lien d'une liste de liens internes	Contact oui, pas de barre de recherche	Recherche bien en évidence, contact en pied de page (pourrait bénéficier d'un lien rapide)	Oui, barre de recherche en haut à droite et "Contact Us" dans le menu	Oui, barre de recherche multifonction (switch simple entre catalogue / site), et contact dans un menu	Recherche via icône loupe, pas de vrai "contact", mais "à propos" dans un menu caché en haut à gauche
Site dans sa globalité et pages de contenu	Site dans sa globalité et pages de contenu	Site dans sa globalité et pages de contenu	Site dans sa globalité et pages de contenu	Site dans sa globalité et pages de contenu	Site dans sa globalité et pages de contenu	Site dans sa globalité et pages de contenu
<b>Design et graphisme</b>	<b>Design et graphisme</b>	<b>Design et graphisme</b>	<b>Design et graphisme</b>	<b>Design et graphisme</b>	<b>Design et graphisme</b>	<b>Design et graphisme</b>
Le design est-il accueillant et attractif (sans forcément être très complexe) ?	Non	Oui, même si monochrome	Oui	Oui	Oui, beaucoup d'éléments colorés	Oui, simple
Le site représente-t-il l'institution de manière positive, donne-t-il envie d'aller visiter l'institution ?	Photo de couverture engageante. Sinon, beaucoup de texte peu d'images	Oui, aéré, simple, police de caractères sympa	Oui	Oui, aéré, coloré	Oui, beaucoup d'images, aéré	Oui
Le contenu des pages (de manière générale) et les rubriques sont-ils clairs et évidents (les titres et menus sont-ils explicites) ?	Non, une seule page. Les différents titres ressortent peu.	Oui	Oui	Oui	Oui, changement de couleur pour les titres	Oui, minimaliste mais très simple
L'interface graphique est-elle claire ? Aide-t-elle l'utilisateur à comprendre le fonctionnement et le contenu du site ?	Non, très peu de mise en page hormis pour les petites actualités sur la droite.	Menu bien visible à gauche, organisation classique	Oui, menu en évidence, système de blocks	Oui, cohérence dans les choix graphiques (couleurs des liens, canvas des encarts, etc.)	Menu bien visible, joue sur les couleurs et le système de blocks. Attention, utilisation du carrousel peut rendre confus	Oui, peu de texte, pas d'éléments superflus
<b>Accessibilité et lisibilité</b>	<b>Accessibilité et lisibilité</b>	<b>Accessibilité et lisibilité</b>	<b>Accessibilité et lisibilité</b>	<b>Accessibilité et lisibilité</b>	<b>Accessibilité et lisibilité</b>	<b>Accessibilité et lisibilité</b>
Le site respecte-t-il les standards d'accessibilités ? :						
N'y a-t-il pas trop d'animation ?	Non	Pas mal de petites icônes animées, mais ne gênent pas la lecture	Non, uniquement des vidéos à lancer soi-même	Carrousels en page d'accueil, sinon très peu	Le carrousel est très grand, sinon ok	Quelques animations de survol, et carrousel
Si c'est le cas, est-il possible de les bloquer ou du moins de couper le son ?	-	Pas possible de les bloquer	Oui	En gardant le curseur sur le carrousel oui, sinon non	Le carrousel se bloque uniquement si on a le pointeur dessus	Pas de possibilité de bloquer
N'y a-t-il pas d'effet de couleurs trop vives ou clignotantes ?	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Les images possèdent-elles toutes un texte de remplacement (pour les lecteurs d'écran utilisés par les personnes non-voyantes) ?	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Est-il possible d'adapter la taille des caractères ?	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Est-il possible de modifier la résolution de l'écran (mobile, tablette, etc.) sans que cela pérore la lecture du contenu ?	En partie. Lorsqu'on rapetisse la fenêtre, les actualités finissent tout à la fin	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Le site est-il accessible par un grand nombre de navigateurs différents (même si la présentation change) ?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Est-il possible de naviguer à l'intérieur du site sans l'aide de la souris (uniquement grâce au clavier) ?	Oui, mais aucune indication visuelle d'où on se trouve avec son "curseur"	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Tous les éléments sont-ils visibles ? N'y a-t-il pas d'apparition de contenus supplémentaires au survol (roll-over) de la souris ?	Survol sur les cases "actualités"	Non, le menu fonctionne avec un effet de survol. De plus, il est assez petit, peut rendre complexe l'accès pour certaines personnes	Non, menu en survol	Les onglets du menu doivent être cliqués pour apparaître. Lors du survol, modifications graphiques uniquement.	Non, menu avec effet de survol. Carrousel	Menu déplaçable en haut à gauche, sinon tout est visible
La lecture du site est-elle facilitée par un usage minimum, voir inexistant, d'animations, de couleurs ou d'images de fond ?	Oui	Monochrome (violet), les animations sont chouettes pour les enfants	Oui, le fond du site est en noir et blanc, seules les illustrations sont en couleur	Oui, pas d'image de fond	Pas d'image de fond, mais couleurs utilisées à bon escient	Animations nombreuses. Rendent l'expérience plus riche
Les symboles utilisés sont-ils compréhensibles et / ou accompagnés d'un texte explicatif ?	Oui	Compréhensibles, mais on aurait presque envie de cliquer alors que pas cliquable	Oui	Très peu de symboles, les symboles utilisés (maison pour la page d'accueil, logos réseaux sociaux, personnage pour le compte lecteur) sont massivement utilisés et connus.	Très peu d'utilisation de symboles, sauf pour les réseaux sociaux	Pas toujours de texte explicatif, mais les symboles utilisés sont clairs (loupe = recherche). Petit bémol sur le menu en haut à gauche, symbolisé par trois barres horizontales
<b>Conventions</b>	<b>Conventions</b>	<b>Conventions</b>	<b>Conventions</b>	<b>Conventions</b>	<b>Conventions</b>	<b>Conventions</b>
Le site respecte-t-il les conventions de localisations ? :						
La barre de menu se trouve-t-elle en haut ou dans le haut de la colonne de gauche ?	Non, le menu est sous la barre de recherche dans le catalogue. Scroll nécessaire pour l'atteindre	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui, bémol sur le menu dans le coin supérieur gauche, un peu caché
Le logo et l'éventuel slogan du site se trouvent-ils en haut à gauche ?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Les mentions légales se trouvent-elles en pied de page ?	Oui	Pas de mentions légales. Le plan de site est en haut à droite	Pas de mentions légales	Oui	Oui	Oui
Le site respecte-t-il les conventions de vocabulaire ? :						
Les fonctions de bases d'un site web (recherche, menu, plan du site,...) sont-elles désignées par des termes semblables à une majorité d'autres sites web ?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Navigation</b>	<b>Navigation</b>	<b>Navigation</b>	<b>Navigation</b>	<b>Navigation</b>	<b>Navigation</b>	<b>Navigation</b>
Est-il possible d'accéder aux rubriques : "recherche", "contact" et "recherche dans le catalogue" (OPAC, dans le cas d'une bibliothèque) depuis toutes les pages ?	Non, uniquement depuis la page principale (si on la quitte vers une actualité, elle disparaît)	Contact oui, recherche catalogue non	Oui	Oui	Oui	Oui
Existe-t-il un lien clair et persistant sur toutes les pages vers la page d'accueil (via le logo de l'institution cliquable ou le symbole "maison") ?	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Les indications de menu et de navigation sont-elles toujours clairement visibles ?	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Existe-t-il un système de navigation identique et persistant sur toutes les pages (système par onglets, barre de navigation ou breadcrumbs) ?	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Le système choisi est-il utilisé de manière logique et judicieuse (n'y a-t-il pas d'erreur graphique ou logique) ?	Répétitions parfois, l'organisation ne fait pas toujours sens, les informations s'enchaînent sans réel lien	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Les éléments de navigation affichés ne sont-ils pas trop nombreux et ont-ils une réelle utilité pour la navigation depuis la page en question à l'intérieur du site ?	Trop nombreux, pas mis en évidence	Oui	Oui	Sous-menus nombreux, beaucoup d'informations à traiter	Menu en survol, ne prend pas trop de place. Liens rapides dans certaines pages, pertinents	Oui
La barre de navigation est-elle bien mise en évidence sur toutes les pages ?	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Toutes les pages sont-elles identiques du point de vue graphique, l'utilisateur comprend-il facilement s'il reste sur le même site ou s'il le quitte ?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Les différents éléments de base récurrents sont-ils toujours placés de manière identique sur toutes les pages (localisation et représentation) ?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Sur chaque page est-il possible de savoir ? :						
Quel site est-ce, quelle institution est-ce (logo, nom) ?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Quelle page est-ce (titre, nom de la page) ?	Oui	Les titres sont un peu petits par rapport au reste du texte, pas mis en évidence (la couleur est la même que pour les sous-titres)	Pas toujours de titre clair (notamment dans les nouveautés entre adulte et jeune adulte, pas de différence en haut)	Oui	Pas toujours. Ex : quand on va sur "Adults", la mention n'est plus écrite nulle part	Non, pas de titre ou d'indication sur la position dans le site



Quelles sont les principales sections (rubriques) du site ?	Non	Grâce au menu, oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Quelles sont les possibilités de navigation au niveau de la page dans laquelle je suis ?	Oui, liens en évidence	Oui, liens en évidence	Oui, liens identifiabiles	Oui, liens identifiabiles (couleur toujours identique)	Oui, sous-menus, liens rapides	Liens en couleur. Images presque toujours cliquables
Où suis-je dans le site (structure du site, indicateur ou barre de navigation) ?	Oui, fil d'ariane	Oui, fil d'ariane	Non	Oui, fil d'ariane	Non, pas de mention d'où on se trouve	Non
Comment puis-je effectuer une recherche ?	Oui	Pas d'indication, il faut repasser par le menu	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Structure</b>	<b>Structure</b>	<b>Structure</b>	<b>Structure</b>	<b>Structure</b>	<b>Structure</b>	<b>Structure</b>
Le contenu des pages est-il structuré de manière similaire aux autres pages et clair ? :						
La hiérarchie des différents contenus est-elle logique (titre, sous-titre,...) ?	Oui, même si les titres ne ressortent pas énormément	Pas de grande différence entre titres et sous-titres	Oui, même si peu de sous-titres, la différence se fait grâce aux "boîtes"	Oui	La hiérarchie n'est pas clairement identifiable	Pas de hiérarchie claire
Les liens entre les rubriques et les différents contenus sont-ils visuellement clairs ?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Les textes et divers liens sont-ils explicites ?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Pour les images, pas toujours
Les textes sont-ils concis, clairs et complets, mais pas trop longs ?	Parfois un peu longs (dans les actualités), sinon ok	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Les divers éléments cliquables sont-ils facilement identifiables ?	Oui	Pas toujours (symboles, phrase d'accroche tout en haut pas cliquables)	Oui	Oui, effet de survol lorsque élément cliquable	Pas toujours. Ex : Quand on passe sur "For you", quand on passe la souris sur le texte de présentation de chaque section, aucune modification du curseur ou de l'affichage, pourtant le texte est cliquable	Oui
Les éléments (ou mots) cliquables sont-ils logiques par rapport au contenu ou à l'action voulue ?	Oui	Oui	Sauf un lien cliquable sur la moitié des mots uniquement, oui	Oui	Oui	Oui
<b>Accès au contenu</b>	<b>Accès au contenu</b>	<b>Accès au contenu</b>	<b>Accès au contenu</b>	<b>Accès au contenu</b>	<b>Accès au contenu</b>	<b>Accès au contenu</b>
Les menus et liens décrivent-ils de manière concise et sans ambiguïté le contenu vers lequel ils dirigent (autre page, site externe, document au format MS Word, PDF ou Open Office) ?	Oui, avec les "liens externes" et "documents à télécharger"	Oui, mention de "document pdf" par exemple	Oui	Oui, les liens externes sont signalés avec une icône.	Souvent pas spécifié. Ex : le strategic plan ne dit pas clairement qu'il s'agit d'un pdf	Non, très peu d'indications
N'y a-t-il pas de trop longues introductions avant l'accès au contenu des pages, l'information peut-elle être accessible via un lien direct et rapide ?	Grâce au système de renvoi en début de page, oui	Oui	Oui	Peu de texte, liens rapides depuis la page d'accueil via images	Liens directs souvent disponibles	Oui, très peu de texte
<b>Aide à l'utilisateur</b>	<b>Aide à l'utilisateur</b>	<b>Aide à l'utilisateur</b>	<b>Aide à l'utilisateur</b>	<b>Aide à l'utilisateur</b>	<b>Aide à l'utilisateur</b>	<b>Aide à l'utilisateur</b>
Si elle existe, la rubrique d'aide est-elle explicative ?	Pas d'aide	Oui, FAQ	Oui, FAQ	Non, uniquement informations de contact (téléphone, mail). Par contre, FAQ spécifique pour le pass culture	Oui, FAQ	Pas de page d'aide
Le site assiste-t-il de près l'utilisateur : lors d'erreur, propose-t-il des pages aux titres ou thèmes très similaires ou comporte-t-il un champ de recherche dynamique (suggestion de termes de recherche) ?	Non	Non	Suggestion de recherche, possibilité de sauvegarder ou exporter ses recherches	Grande sensibilité à la recherche, propose de chercher dans google si aucun résultat.	Pas de proposition lors d'erreurs, mais système de livechat disponible sur toutes les pages.	Suggestion de recherche, affichage des recherches passées. Propositions de contenu associé.
N'y a-t-il pas de symboles, de mots ou de codes qui induisent en erreur ou qui ne sont pas explicites ?	Non	Non	Non	Non	Non	Le symbole du menu en haut à gauche n'est pas forcément clair pour tout le monde
<b>Arborescence des pages et architecture</b>	<b>Arborescence des pages et architecture</b>	<b>Arborescence des pages et architecture</b>	<b>Arborescence des pages et architecture</b>	<b>Arborescence des pages et architecture</b>	<b>Arborescence des pages et architecture</b>	<b>Arborescence des pages et architecture</b>
Les regroupements sont-ils logiques par rapport au contenu des pages ?	Non, tout est à la suite, pas d'architecture	Page ebooks en double	Oui	Oui	Oui	Oui
La structure générale reflète-t-elle bien les contenus principaux (grandes catégories) ?	Pas de vraie structure	Oui	Oui	Oui	Oui	Les catégories sont très intermélangées, tout est lié
Les menus sont-ils efficaces et aident-ils les utilisateurs à naviguer et à trouver l'information ?	Strict minimum (liste de liens en début de page). Utiles	Oui	Oui	Parfois trop longs, mais complets	Oui	Menus très peu mis en avant. L'utilisateur est invité à "se perdre" dans le site et à explorer
<b>Originalité et autres éléments intéressants</b>	<b>Originalité et autres éléments intéressants</b>	<b>Originalité et autres éléments intéressants</b>	<b>Originalité et autres éléments intéressants</b>	<b>Originalité et autres éléments intéressants</b>	<b>Originalité et autres éléments intéressants</b>	<b>Originalité et autres éléments intéressants</b>

Ce site fait-il preuve d'originalité ?	Pas vraiment	Petites animations qui attirent l'oeil, FAQ	Intégration de nombreux médias, très dynamique (vidéos youtube, réseaux sociaux, liens externes)	Contenu par public (ados, enfants) Calendrier des événements en ligne par public, lieu, types d'événements	Intégration des posts instagram, live chat, page "downloadable" avec des liens vers des plateformes de musique, d'ebook, de films, de magazines	Très interactif
Y a-t-il des idées (ou éléments) particulièrement intéressant(e)s à reprendre pour d'autres sites web similaires ?	La barre de recherche dans le catalogue, les actualités colorées, la vidéo sur la boîte à livres	Critiques de livres avec implication de l'utilisateur pour commenter et donner son avis. Multilinguisme (6 langues)	Les nouveautés par type de public, les couvertures des livres, la FAQ, l'intégration réseaux sociaux	Les liens rapides sur la page d'accueil mis sous formes d'images (How are we doing, digital library, databases, etc.)	Les pages par public (enfants / ado / adultes), l'intégration de posts des réseaux sociaux, le live chat	Mini jeux, implication de l'utilisateur, badges à gagner selon les actions

## Annexe 2 : Questionnaire distribué à l'équipe

### Le site de la bibliothèque - Vos avis

Ce questionnaire me servira de base pour mieux comprendre vos besoins. J'aimerais entendre vos retours quant au site actuel de la bibliothèque, et vos attentes quant au futur site !

**\*Obligatoire**

1. Prénom

---

2. Lister 2-3 aspects du site web actuel de la bibliothèque que vous appréciez, et pourquoi (éléments de design, fonctionnalités utiles, facilité d'utilisation, etc.) \*

---

---

---

---

3. Lister 2-3 aspects du site web actuel de la bibliothèque que vous n'aimez pas, et pourquoi (éléments de design, fonctionnalités inutiles, bugs, architecture des pages, etc.) \*

---

---

---

---

4. Selon vous, que manquerait-il sur le site actuel de la bibliothèque, et pourquoi ? \*

---

---

---

---

5. Avez-vous déjà eu des retours de lecteurs sur leur utilisation du site web ? Si oui, développez. \*

---



---



---



---



---

6. Lorsque vous consultez le site d'une bibliothèque, quels éléments sont les plus importants sur la PAGE D'ACCUEIL ? (1 = ne doit pas être sur la page d'accueil ; 2 = pas indispensable ; 3 = assez important ; 4 = indispensable) \*

*Une seule réponse possible par ligne.*

	1	2	3	4
Une barre de recherche dans le catalogue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'accès à son compte lecteur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une présentation des nouveautés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une présentation des coups de coeur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les horaires et plan d'accès de la bibliothèque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le calendrier des animations publiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les services proposés par la bibliothèque (prêt à domicile, prêt de liseuses et livres électroniques, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une FAQ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les liens vers les réseaux sociaux de la bibliothèque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les actualités de la ville	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les actualités culturelles de la région	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un texte de présentation de la bibliothèque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un chat de discussion avec les bibliothécaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une galerie photos de la bibliothèque (animations, présentation)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre (développer dans la prochaine question)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Avez-vous des commentaires ou remarques supplémentaires ?

---

---

---

---

---

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

Google Forms

## Annexe 3 : Résultats du questionnaire distribué à l'équipe

### Résultats – questionnaire équipe

Pour chaque question ont été extraits les éléments qui revenaient le plus.



#### Éléments que vous appréciez sur le site actuel :

- Les actualités sur la droite
- La barre de recherche dans le catalogue
- La cohérence dans la présentation du contenu, le système de renvoi dans la page
- La présence de liens externes, d'outils utiles (guide du lecteur, Vodeclic, vidéo boîte à livres)



#### Éléments que vous n'aimez pas sur le site actuel :

- Site trop fouillis, labyrinthique, architecture pas claire, tout au même endroit
- Manque de dynamisme (éléments qui bougent, mises à jour régulières)
- Manque d'une barre de navigation / d'un menu
- Design pas assez attractif pour l'utilisateur, pas représentatif de l'esprit de la bibliothèque
- Version mobile pas adaptée



#### Ce qu'il manquerait sur le site :

- Dynamisme (éléments qui bougent, vidéos, mises à jour régulières)
- Convivialité (utilisation d'images, de couleurs)
- Adapté pour tous les publics (notamment enfants, allophones)
- Interactivité pour l'utilisateur (chat en ligne, collaboration sur la page, forum/blog, concours, sondages, espaces commentaires, formulaire de contact)
- Barre de navigation / menu
- Fonctionnalités utiles (inscription newsletter, accès compte lecteur, services proposés, accès aux collections thématiques, page d'aide)

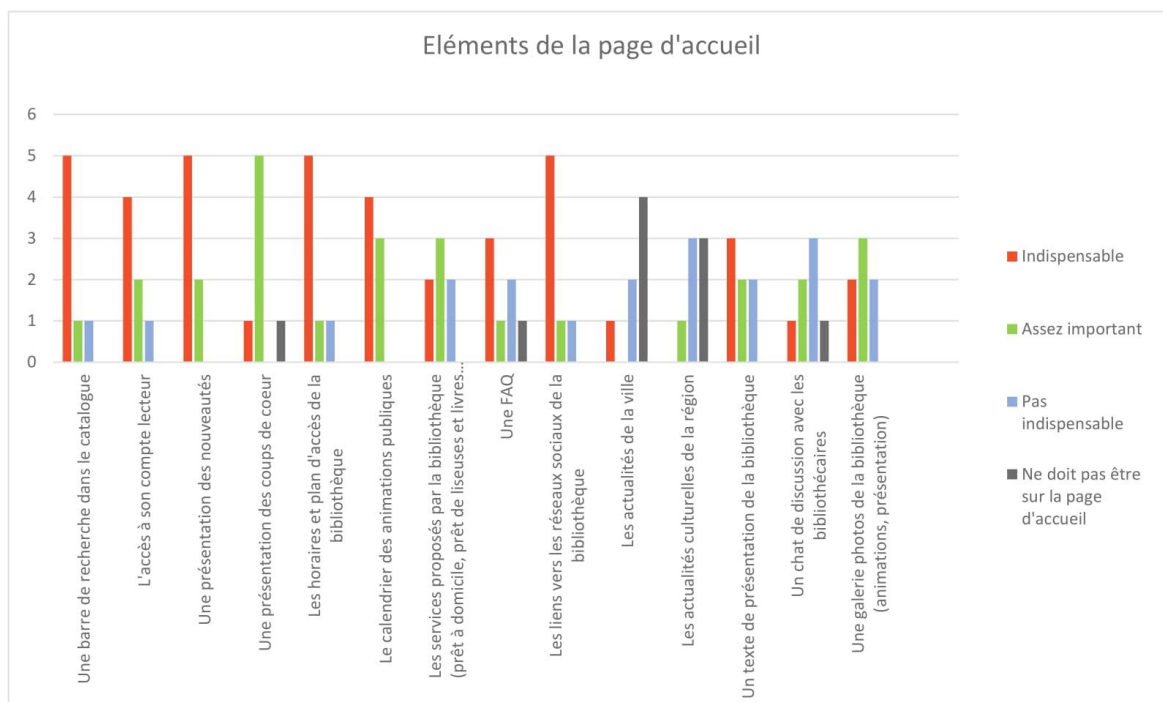


#### Retours d'utilisateurs sur le site :

- « Les informations ne sont pas à jour »
- « Il est difficile de trouver la page de la bibliothèque depuis le site de la ville »
- « J'utilise le site pour avoir accès au catalogue »
- « Quand j'ai un doute sur les horaires, mon réflexe est d'appeler la bibliothèque »

#### ● ● ● Autres remarques :

- Il faudrait un accès au catalogue mais aussi un lien vers le compte lecteur
- Il faut du dynamisme mais garder une certaine simplicité
- Si possible, il faudrait une option « récemment consulté »
- Dans la rubrique d'aide, une barre intelligente qui propose des liens directs vers les pages qui ont la réponse serait utile (exemple : on tape « horaire », un lien vers la page des horaires est proposé)
- Proposition de contenus à visiter (pages les plus populaires, nouveautés)
- Il ne faut pas forcément tout mettre sur la page d'accueil, mais un lien depuis la page d'accueil doit être disponible (via menu / lien direct)



Les éléments les plus demandés sur la page d'accueil sont (avec 5 votes « indispensable ») :

- La barre de recherche vers le catalogue
- Les nouveautés
- Les horaires et plan d'accès de la bibliothèque
- Un lien vers les réseaux sociaux

Viennent ensuite :

- Le calendrier des animations publiques
- L'accès au compte lecteur
- Les coups de cœur

Puis :

- Les services proposés par la bibliothèque (prêt à domicile, liseuses, etc.)
- Un texte de présentation de la bibliothèque
- Une galerie photos
- Une FAQ
- Un chat de discussion

Les moins demandés :

- Les actualités culturelles de la région
- Les actualités de la Ville de Gland

## Annexe 4 : Questionnaire aux utilisateurs

### Un nouveau site web pour la bibliothèque communale de Gland. Votre avis nous intéresse !

La bibliothèque communale va faire peau neuve « virtuellement » en vous proposant un site web adapté, facile d'utilisation, utile et personnalisable. Ce questionnaire a pour objectif de collecter vos habitudes, vos envies et vos idées. N'hésitez pas à nous transmettre toutes vos idées (même les plus originales) ! Attention ! Les données seront anonymisées et utilisées dans le cadre d'un travail de diplôme à la HEG Genève. Pour de plus amples renseignements à propos de la collecte de données, veuillez vous adresser à [marianne.cheneval@etu.hesge.ch](mailto:marianne.cheneval@etu.hesge.ch).

Temps estimé : 5 minutes

**\*Obligatoire**

1. Vous êtes : \*

*Une seule réponse possible.*

- ☐ Une femme  
☐ Un homme  
☐ Autre

2. Vous avez : \*

*Une seule réponse possible.*

- ☐ Moins de 18 ans  
☐ Entre 18 et 24 ans  
☐ Entre 25 et 39 ans  
☐ Entre 40 et 65 ans  
☐ Plus de 65 ans

3. Quel est votre plus haut niveau d'études ? \*

*Une seule réponse possible.*

- ☐ Certificat d'école obligatoire  
☐ CFC (apprentissage)  
☐ Maturité (gymnasiale / professionnelle / spécialisée / baccalauréat)  
☐ Bachelor (licence, bac+3)  
☐ Master (bac+5)  
☐ Doctorat  
☐ Aucun  
☐ Autre : \_\_\_\_\_

4. Comment définissez-vous votre rapport aux nouvelles technologies (prise en main : ordinateurs, smartphones, tablettes, etc.) : \*

*Une seule réponse possible.*

	1	2	3	4	5	
Je ne suis pas à l'aise avec les nouvelles technologies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Je suis parfaitement à l'aise avec les nouvelles technologies



5. Lorsque vous naviguez sur Internet, quel(s) appareil(s) utilisez-vous ? \*

Plusieurs réponses possibles

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Un ordinateur  
☐ Une tablette  
☐ Un smartphone  
☐ Une montre connectée  
☐ Je n'utilise pas ces appareils

Autre : ☐ \_\_\_\_\_

6. Fréquentez-vous la bibliothèque communale et scolaire de Gland ? \*

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui *Passer à la question 7*  
☐ Non *Passer à la question 12*

#### Vos pratiques et envies

7. Venez-vous à la bibliothèque : \*

Plusieurs réponses possibles

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Seul(e)  
☐ Avec votre conjoint  
☐ Avec votre/vos enfant(s)  
☐ Avec votre/vos petit(s)-enfant(s)  
☐ Avec votre/vos parent(s)  
☐ Avec un/des ami(s)

Autre : ☐ \_\_\_\_\_

8. À quelle fréquence consultez-vous la page web de la bibliothèque (<http://www.gland.ch/bibliotheque>) ? \*

Une seule réponse possible.

- ☐ Plusieurs fois par semaine  
☐ Plusieurs fois par mois  
☐ Une fois tous les 2-3 mois  
☐ Une fois par an  
☐ Une fois tous les 2-3 ans  
☐ Jamais

9. Que faites-vous sur la page web de la bibliothèque ? \*

Plusieurs réponses possibles

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Je n'utilise pas la page web de la bibliothèque
- ☐ Consulter le catalogue de la bibliothèque
- ☐ Accéder à votre compte lecteur (prolonger, voir vos amendes, vérifier vos données personnelles)
- ☐ Vérifier les horaires / trouver les coordonnées de la bibliothèque
- ☐ Consulter les actualités
- ☐ Regarder le planning des animations (contes, activités pour les enfants, conférences, etc.)
- ☐ Emprunter un livre électronique ou une liseuse
- ☐ Regarder les nouveautés et coups de cœur
- ☐ Réserver un livre
- ☐ Accéder à la page Facebook de la bibliothèque
- ☐ Localiser la boîte à livres (boîte à retour des prêts)

Autre : ☐ \_\_\_\_\_

10. Globalement, êtes-vous satisfait(e) de ce que propose la page web de la bibliothèque ? \*

Une seule réponse possible.

- ☐ Je n'utilise pas la page web de la bibliothèque
- ☐ Oui
- ☐ Plutôt oui
- ☐ Plutôt non
- ☐ Non

11. Pourquoi ? \*

---

---

---

---

---

Passer à la question 14

À propos des autres bibliothèques

12. Fréquentez-vous une ou plusieurs autre(s) bibliothèque(s) ? \*

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui, dont au moins une bibliothèque publique/municipale/communale
- ☐ Oui, uniquement des bibliothèques académiques (collège, gymnase, université, HES, etc.) ou spécialisées dans un domaine (ex : médecine)
- ☐ Non

Passer à la question 14

À propos des autres bibliothèques

13. Avez-vous déjà consulté le site web d'une bibliothèque ? Si oui, pourquoi ? \*

Plusieurs réponses possibles

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Accéder au catalogue de la bibliothèque
- ☐ Accéder à votre compte lecteur (prolonger, voir vos amendes, vérifier vos données personnelles)
- ☐ Vérifier les horaires / trouver les coordonnées de la bibliothèque
- ☐ Regarder le planning des animations (contes, activités pour les enfants, conférences, formations, etc.)
- ☐ Accéder à des ressources électroniques (ebooks, bases de données, etc.)
- ☐ Regarder les nouveautés et coups de cœur
- ☐ Réserver un espace de travail
- ☐ Profiter des sélections thématiques faites par la bibliothèque pour mon domaine
- ☐ Non, je n'ai jamais utilisé de site web de bibliothèque

Autre : ☐ \_\_\_\_\_

Préférences

14. Idéalement, qu'aimeriez-vous pouvoir faire sur le futur site web de la bibliothèque ? \*

Plusieurs réponses possibles

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Consulter le catalogue de la bibliothèque / le catalogue des ebooks (livres électroniques)
- ☐ Prolonger vos documents
- ☐ Poser des questions en temps réel aux bibliothécaires (système de chat, ex : messenger)
- ☐ Partager vos avis et discuter avec d'autres lecteurs (coups de cœur, commentaires sur une lecture, etc.)
- ☐ Consulter les horaires et les fermetures
- ☐ Avoir accès à des formations en ligne
- ☐ Obtenir des conseils lecture (nouveautés, coups de cœur, sélections thématiques)
- ☐ Regarder les photos des anciennes animations de la bibliothèque
- ☐ Faire des propositions à la bibliothèque (animations, nouveaux achats, proposer vos services à la communauté, etc.)
- ☐ Participer à des concours proposés par la bibliothèque
- ☐ Réserver des espaces de travail (ou la bibliothèque, pour un évènement)
- ☐ Prendre rendez-vous avec un bibliothécaire (pour des recherches / des conseils / autres)
- ☐ Je ne pense pas utiliser le futur site web de la bibliothèque

Autre : ☐ \_\_\_\_\_

15. Quels aspects sont importants pour vous lorsque vous visitez un site web ? \*

Une seule réponse possible par ligne.

	Pas important	Peu important	Important	Très important
Les pages s'affichent rapidement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le site est original et innovant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Naviguer dans le site est facile et agréable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le design du site est agréable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le site est disponible en plusieurs langues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le site est accessible sur smartphone ou tablette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Quel est votre site web préféré, et pourquoi ? \*

---

---

---

---

---

17. Aimeriez-vous participer à ce projet ? \*

*Une seule réponse possible.*

- ☐ Oui, je souhaite participer à des discussions pour choisir le contenu du futur site web (1-2h, à la bibliothèque ou à distance)
- ☐ Oui, je souhaite participer aux tests du prototype du futur site web (1-2h, à distance)
- ☐ Oui, les deux : je souhaite participer aux discussions pour choisir le contenu du futur site web et participer aux tests du prototype
- ☐ Non, je ne suis pas intéressé(e) *Passer à la question 19*

Contact

Merci pour votre investissement dans ce projet ! Veuillez nous transmettre une adresse email et/ou un numéro de téléphone, pour que nous puissions vous recontacter pour la suite. Le contact par email sera privilégié.  
Si nous recevons beaucoup de participations, nous nous réservons la possibilité de ne recontacter qu'un nombre réduit de personnes.

18. Adresse email et/ou téléphone \*

---

Commentaires

19. Avez-vous d'autres remarques / commentaires à nous transmettre ? Toutes les idées sont les bienvenues !

---

---

---

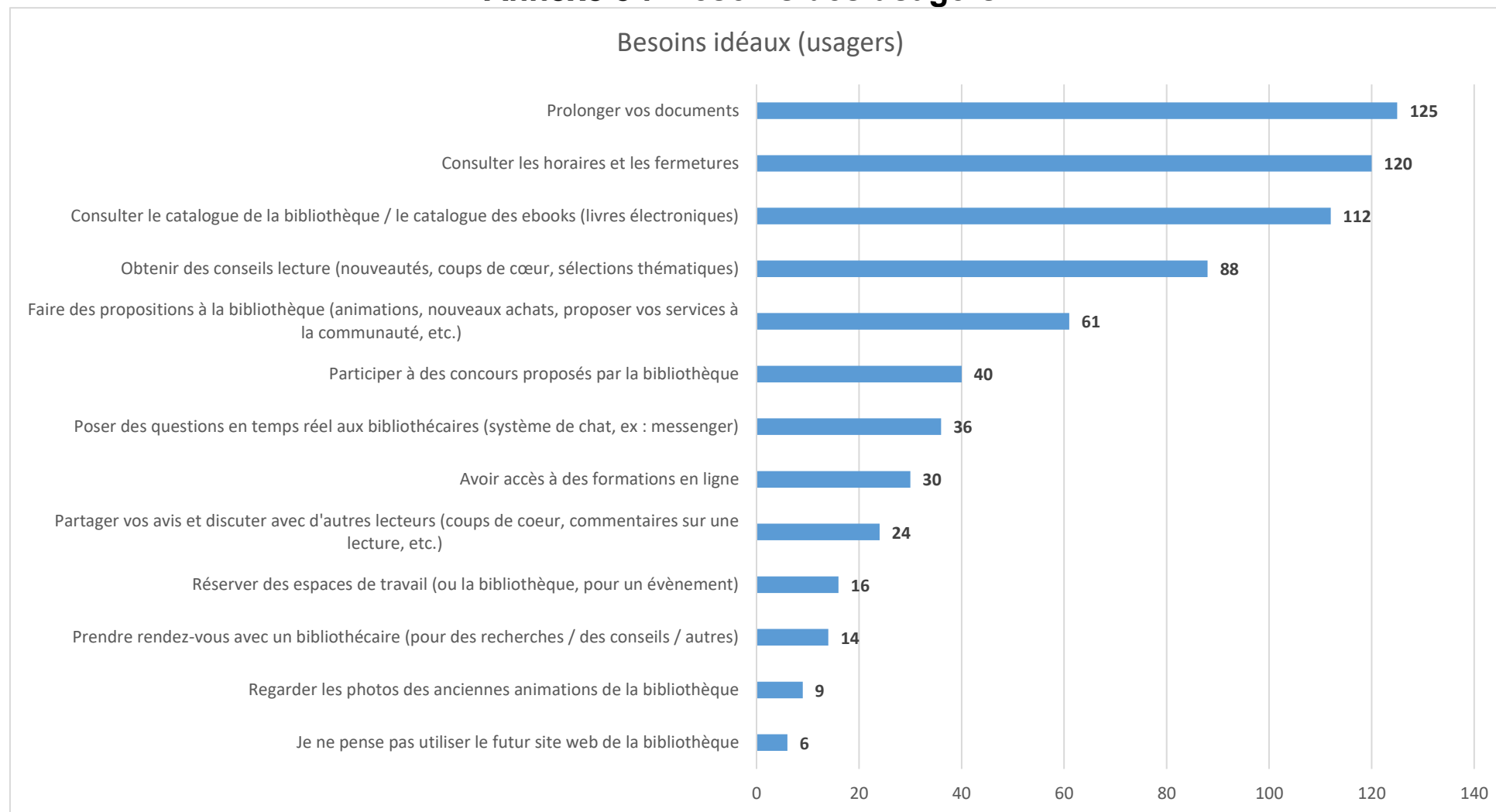
---

---

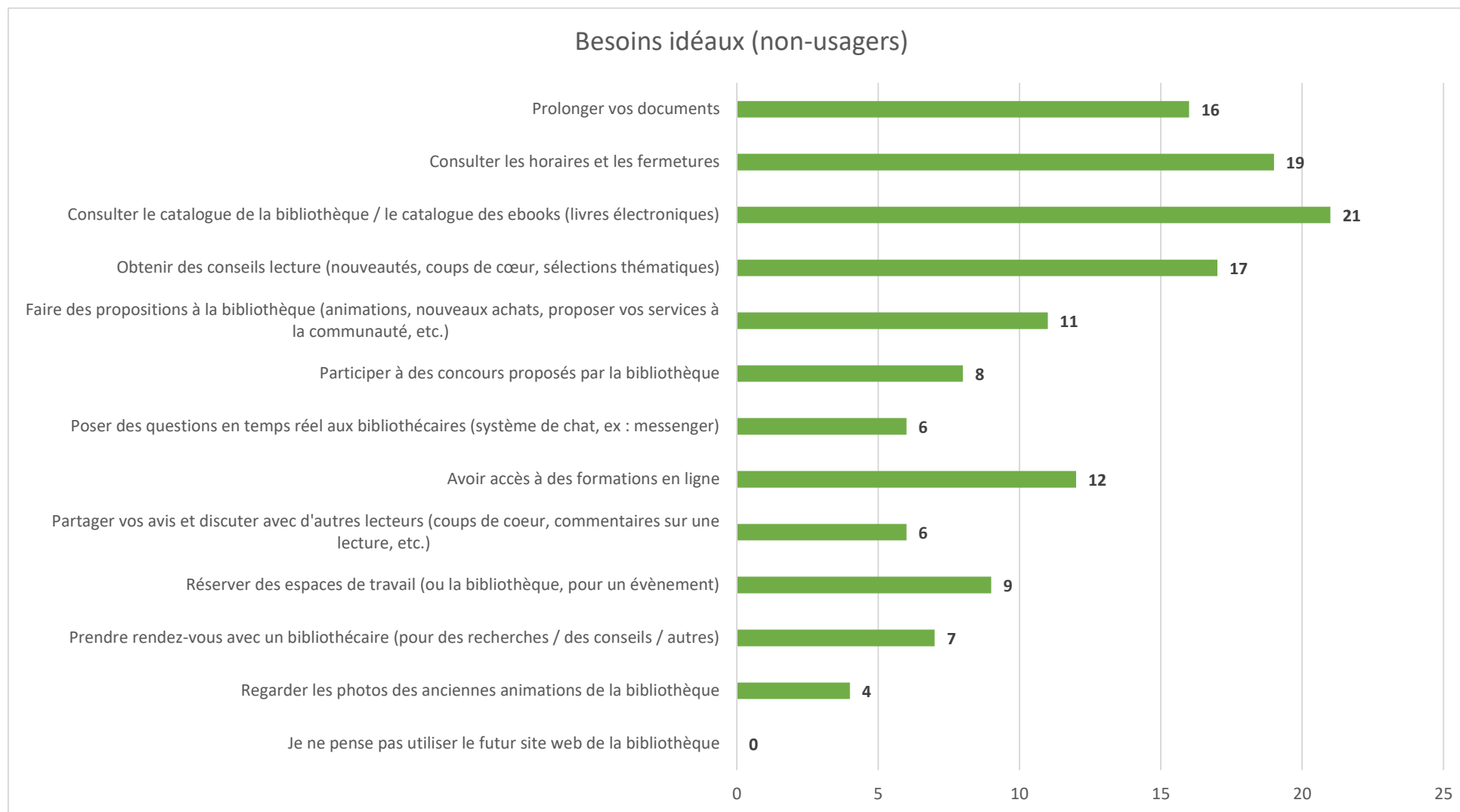
Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

Google Forms

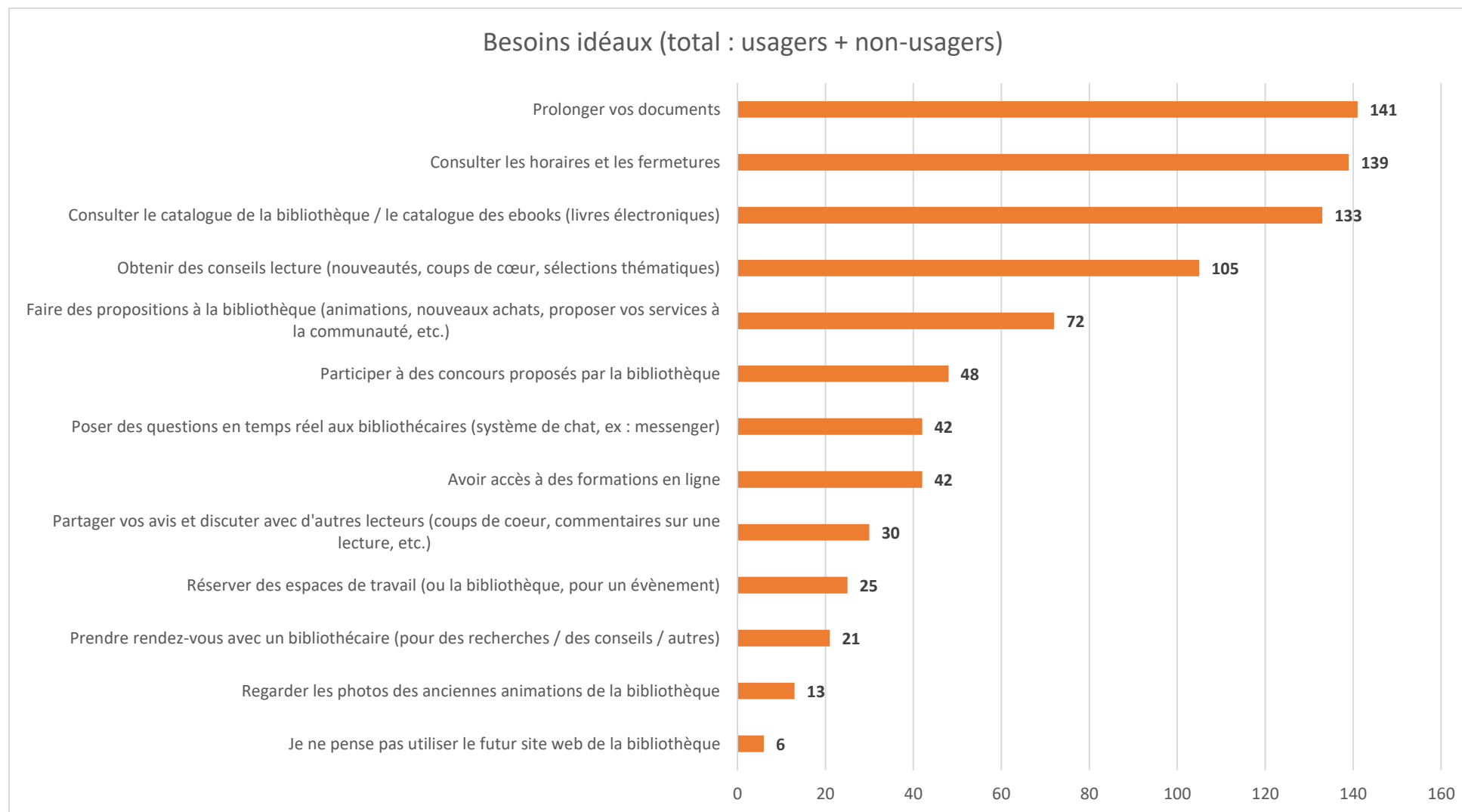
## Annexe 5 : Besoins des usagers



## Annexe 6 : Besoins des non-usagers



## Annexe 7 : Besoins totaux



## Annexe 8 : Guide d'entretien

### Guide d'entretien

Avant :

- Préparer la salle
  - o Chaises
  - o Tables
  - o Eau
  - o Micro
  - o Aération
  - o Gel désinfectant
  - o Papier / crayon

Pendant

- **Grands objectifs :**
  - o Quel est votre **utilisation** des sites de bibliothèque, et plus particulièrement de la page web de Gland (fréquence, activités sur le site, temps de connexion) ?
  - o Quels sont les **obstacles** à une visite réussie de la page / du site web ? (page compliquée / pas accessible smartphone / etc.)
  - o Quelles sont vos **attentes** quant au futur site de la bibliothèque (fonctionnalités, aspect, etc.) ?
- **Introduction :**
  - o Temps (max 1h)
  - o Nous sommes là aujourd'hui pour définir vos pratiques avec le site web de la bibliothèque.
  - o Données anonymes
  - o Pas de réponses fausses, pas de jugements, on peut parler librement de tout
  - o Première question : Qui êtes-vous, dans quel contexte avez-vous connu la bibliothèque ? (enfants, école, amis, classe, etc.)  
OU (pour des non-usagers)
  - o Qui êtes-vous (prénom), comment êtes-vous tombés sur le questionnaire ?
- **Questions :**
  - o Quel est votre intérêt à participer à cette discussion, ce projet ?
  - o Dessinez ou listez la page d'accueil idéale
  - o Quelles sont vos envies par rapport à la bibliothèque ?
  - o Avez-vous déjà des expériences avec des sites web de bibliothèque ?
  - o Décrivez une situation-type où vous allez consulter la page de la biblio (quand, temps que ça prend, que faites-vous)
  - o Quelles sont les difficultés et obstacles que vous avez rencontrés lorsque vous allez sur la page de la bibliothèque ?
  - o Qu'aimeriez-vous pouvoir faire sur le site web de la bibliothèque, quels sont vos besoins ?
  - o Quel est votre site web de bibliothèque préféré ?
  - o Un site adapté aux enfants, utile ou pas ?
  - o Préférez-vous des sites web dynamiques (animations, éléments interactifs) ou statiques ?
  - o Lorsque vous consultez le catalogue, utilisez-vous la page de la bibliothèque, ou allez-vous directement sur le catalogue Renouvaud ?
- **Question rêve :**
  - o Si vous pouviez imaginer la page d'accueil du site, à quoi ressemblerait-elle ?
- **Synthèse :**
  - o Avez-vous d'autres points qui vous semblent importants ?

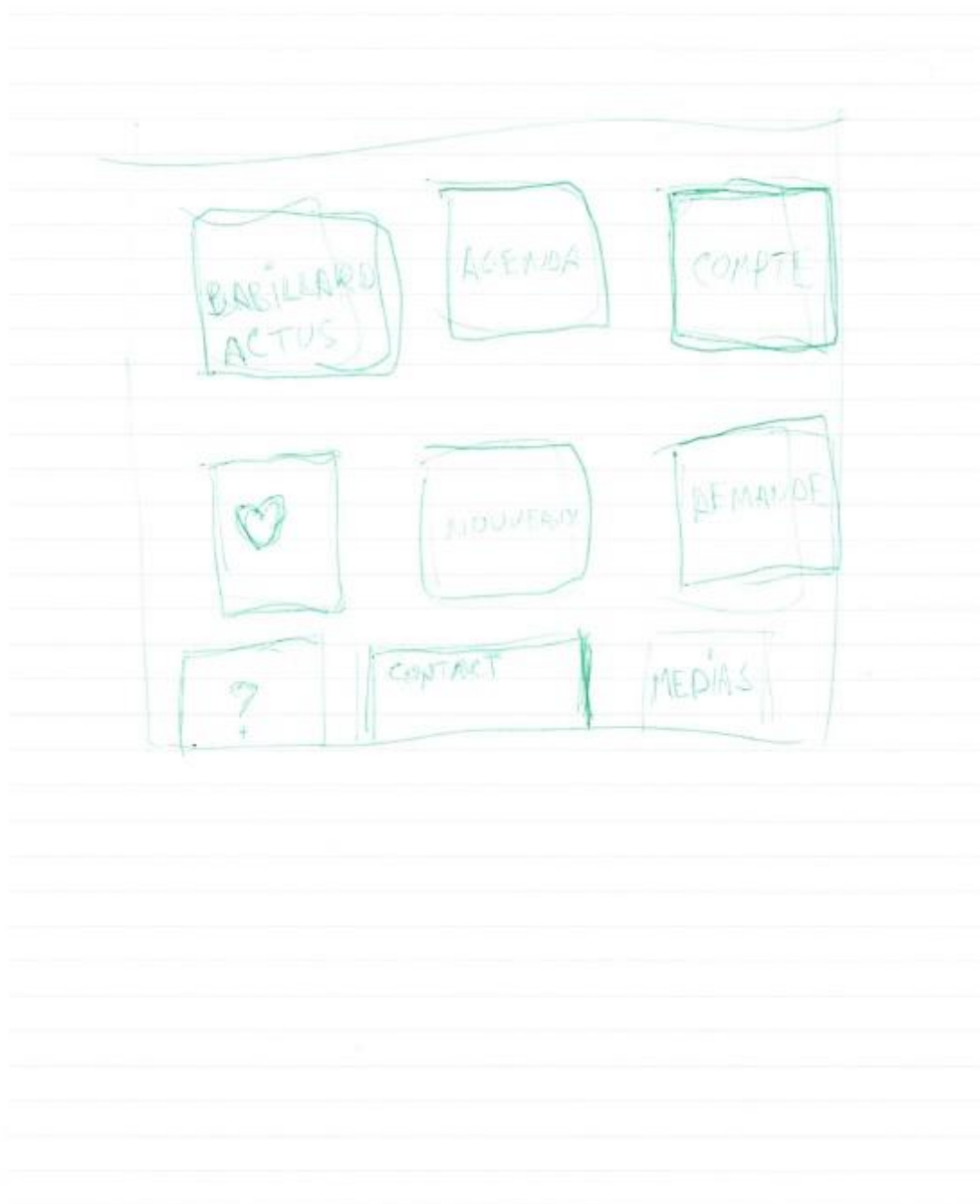


## Annexe 9 : Vue du site par David

renouvaud

Réseau vaudois  
des bibliothèques

[www.renouvaud.ch](http://www.renouvaud.ch)

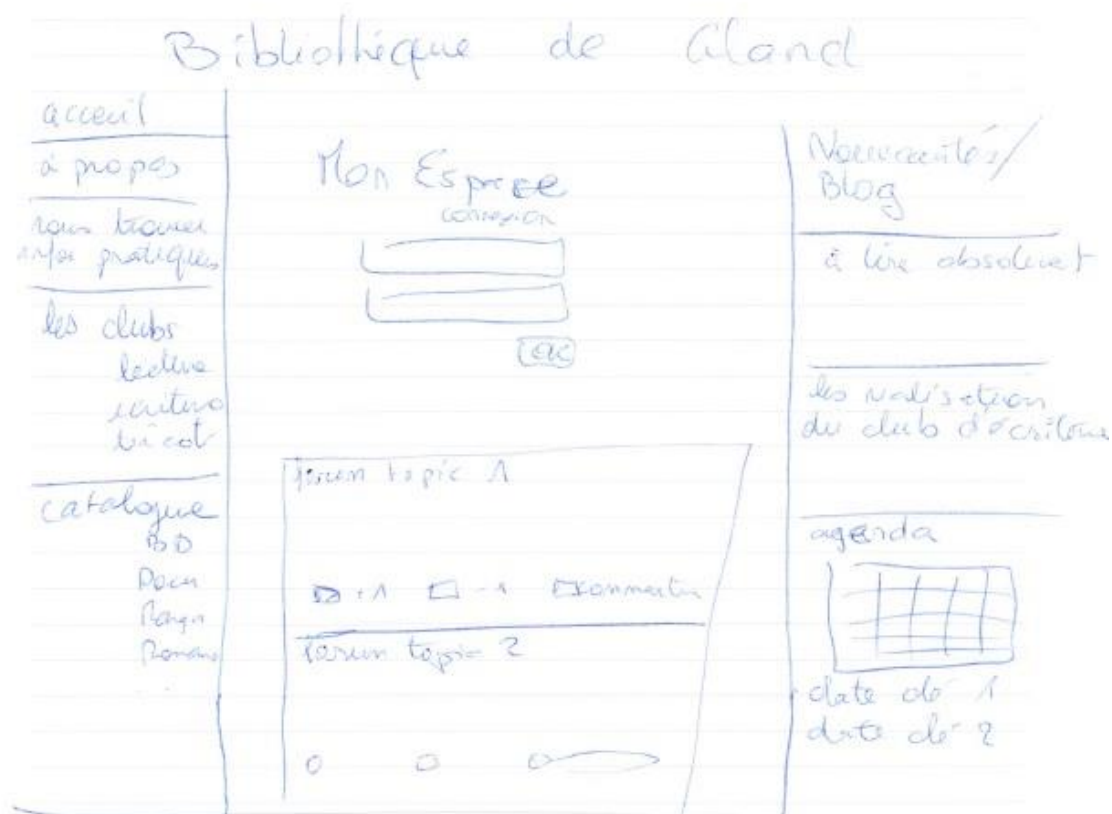


## Annexe 10 : Vue du site par Mathilde

renouvaud

Réseau vaudois  
des bibliothèques

www.renouvaud.ch



Connexion Espace perso : Livres empruntés, status  
 → possibilité allonger durée  
 → date de fin de prêt

Agenda personnalisé

Liste lecture historique (avec les ebooks  
personnels ajoutés)

Renouveau : bloc  
 → email ?

utiliser login séparé

RESPONSIVE

## Annexe 11 : Vue du site par Pierre

renouvaud

Réseau vaudois  
des bibliothèques

[www.renouvaud.ch](http://www.renouvaud.ch)

Sur 1<sup>re</sup> PAGE

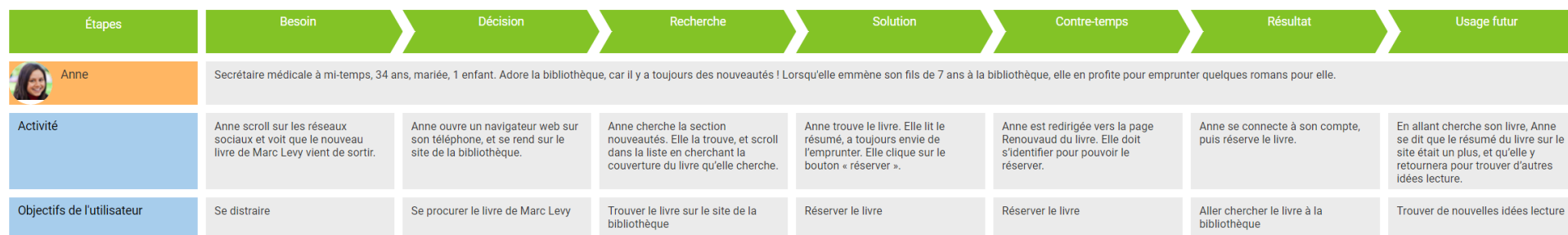
- ③ Liste des "produits" disponibles
- ② PLAN D'ACCES
- ① HORAIRES

En fond d'écran  
une photo de l'entrée  
on se trouve la biblio

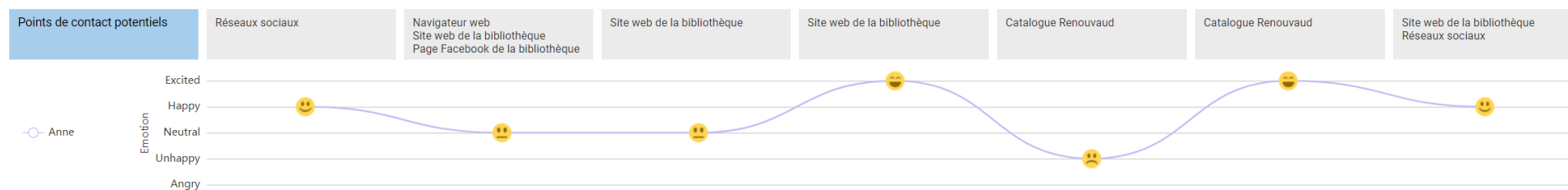


## Annexe 12 : User Journey Map

Visite sur le site web de la bibliothèque



## Expérience utilisateur



## Annexe 13 : Grille comparative de CMS

### Grille comparative CMS - Projet site web bibliothèque Gland

Légende		bleu = critère indispensable	0 = pas du tout	0,5 = en partie	
					1 = totalement
Critères	Pondération	WordPress	Joomla!	Spip	Drupal
<b>Structure, organisation des contenus</b>	5	0,833333333	1	0,685185185	1
Types de contenus personnalisables et types de contenus existants modifiables	5	1	1	0,5	1
Chaque page a son URL propre, de préférence short URL	3	1	1	1	1
Arborescence personnalisable et modifiable facilement	4	1	1	1	1
Même contenu dans plusieurs pages distinctes sans le dupliquer	2	0	1	0	1
	3	1	1	0,5	1
Agencage des contenus selon des règles de gestion (ex : derniers contenus en haut)					
N'importe quelle charte graphique intégrable (pas de restriction dans la mise en page)	5	0,5	1	0,5	1
Multi-canal (pc, mobiles, tablettes)	5	1	1	1	1
<b>Création de contenu</b>	4	1	1	0,742424242	0,833333333
Intégration de tout types de médias (vidéos, sons, images, réseaux sociaux, etc.)	5	1	1	1	1
Traitement d'images (redimensionnement, etc.)	4	1	1	0,5	1
	3	1	1	1	1
Contribution possible à partir des principaux navigateurs (chrome, firefox, safari)					
Sauvegarde régulière automatique du brouillon	4	1	1	0	0
Système de verrouillage si un contenu est déjà en édition	4	1	1	1	1
Opérations de contribution tracables (suivi de modification)	3	1	1	1	1
Existence d'un éditeur wysiwyg (what you see is what you get) complet (copier-coller, intégration d'images, styles prédéfinis, etc.)	5	1	1	0,5	1
Date de mise en ligne paramétrable	3	1	1	1	0,5
Système de validation des contenus avant publication	2	1	1	1	1
<b>Fonctionnalités back office</b>	5	0,944444444	0,666666667	1	0,861111111
Interface de contribution (back office) facile à prendre en main pour les non initiés	5	1	0	1	0,5
Aide en ligne disponible pour le back office (interface de contribution)	4	1	1	1	1
Possibilité d'annuler une modification	4	1	1	1	1
Mise en forme modifiable via l'interface graphique	3	1	1	1	1
Dispositif de mesure d'audience et autres statistiques	2	0,5	0,5	1	1
<b>Fonctionnalités front office</b>	5	0,945526696	0,96031746	0,787563131	1
<b>Multilinguisme</b>	5	1	1	0,708333333	1
Site multilingue (français / anglais au minimum)	5	1	1	1	1
Traduction automatique	4	1	1	0,5	1
Tous les contenus et modules peuvent être traduits	3	1	1	0,5	1
<b>Modules et extensions</b>	4	0,904761905	0,880952381	1	1
Modules personnalisables : wiki, blog, sondage, enquête, newsletter, calendrier, centre de tâches, organigramme, gestion de ressources, petites annonces, quizz, etc.	5	1	1	1	1
Fonctionnalités sociales et d'échanges : messagerie interne, partage, mur, microblogging, forum, chat, gestion d'événements et de notifications, activités, bookmarks, etc.	5	1	0,5	1	1
Ajout d'extensions	3	1	1	1	1
Adaptabilité des extensions	4	0,5	1	1	1
Qualité des extensions	4	1	1	1	1
<b>Fonctionnalités diverses</b>	3	0,909090909	1	0,636363636	1
Export via flux RSS	2	1	1	1	1
Possibilité d'utiliser les mesures d'audience dans les règles de publication (ex : proposer des contenus souvent visités)	2	0,5	1	0	1
Fonction de recherche intégrée (si possible multilingue)	3	1	1	1	1
Animations de contenus (modifier l'ordre des blocs selon la date, selon la publication de nouveaux contenus, etc.)	4	1	1	0,5	1
<b>Accessibilité</b>	3	1	1	0,625	0,8125
Textes alternatifs aux images	5	1	1	1	1
Taille de police modifiable par l'utilisateur	3	1	1	0	0,5
<b>Sécurité et droits d'accès</b>	3	1	1	0,785714286	1
Sauvegarde régulière du site (backup) et base de données	3	1	1	0,5	1
Possibilité de définir des rôles avec des accès différents	4	1	1	1	1
<b>Coûts</b>	1	1	1	1	1
Coût du support	1	1	1	1	1
<b>Communauté et support</b>	2	1	0,6875	0,46875	0,6875
Documentation à jour (en français) du produit	4	1	1	1	1
Site consacré aux utilisateurs / forum alimenté	2	1	1	1	1
CMS utilisé par beaucoup	2	1	1	0	1
L'équipe informatique de la Ville est à l'aise avec le CMS	5	1	0	0	0
Mises à jour régulières	3	1	1	0,5	1
<b>Score total/1</b>		<b>0,951</b>	<b>0,911</b>	<b>0,768</b>	<b>0,909</b>

Toutes ces données ont été recueillies en testant les CMS, ainsi qu'en s'appuyant sur les informations sur les sites web des différents CMS.

Mise en place d'un site Web dédié à la Bibliothèque communale et scolaire de Gland en appliquant les méthodes du « design centré utilisateur » et de « l'expérience utilisateur »  
Marianne CHENEVAL

Récapitulatif					
Critères	WordPress	Joomla!	Spip	Drupal	Moyenne
Structure, organisation des contenus	0,833333333	1	0,685185185	1	0,87962963
Création de contenu	1	1	0,742424242	0,833333333	0,893939394
Fonctionnalités back office	0,944444444	0,666666667	1	0,861111111	0,868055556
Fonctionnalités front office	0,945526696	0,96031746	0,787563131	1	0,923351822
Accessibilité	1	1	0,625	0,8125	0,859375
Sécurité	1	1	0,785714286	1	0,946428571
Coûts	1	1	1	1	1
Communauté et support	1	0,6875	0,46875	0,6875	0,7109375



## Annexe 14 : Grille de contenu du futur site web

### Contenu du futur site web

Contenu	Sur la page actuelle	Important	Possibilité	À écarter pour l'instant	Justification
Accès au compte lecteur	Oui	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Horaires, plan d'accès, coordonnées (adresse, téléphone, mail, réseaux sociaux), photo équipe	Oui	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Barre de recherche dans le catalogue	Oui	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Accès aux catalogues d'ebook (eLectures et e-Bibliomedia) et lien vers procédures d'emprunt	Oui	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Planning des animations (publiques)	Oui	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Actualités (covid, fermetures, sondages, concours, etc.)	Oui	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Informations pratiques liées au compte (inscription, prêt (y compris ebook et liseuses), retour (+ vidéo boîte à livres), prolongations, guide du lecteur)	Oui	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Livraison à domicile	Oui	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Texte de présentation de la bibliothèque	Oui	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Formation (Vodeclac)	Oui	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Coups de cœur (bibliothécaires et public). Si possible* : couverture du document, résumé, avis, lien Renouvaud	Oui, mais via un lien externe Renouvaud	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Sélections thématiques (Renouvaud). Si possible* : couverture du document, résumé, lien Renouvaud	Oui, mais via un lien externe Renouvaud	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Nouveautés (par type de ressource et par type de public). Si possible* : couverture du document, résumé, lien vers Renouvaud	Oui, mais via un lien externe Renouvaud, par type de ressources non	X			Fait partie du contenu actuel de la page, prestation de base
Formulaires de contact (inscription bibliothèque, inscription ebook, emprunt liseuse, questions, animations, etc.)	Formulaires ebook et liseuse disponibles en PDF, mais pas de remplissage en ligne	X			Permet à quelqu'un qui ne souhaite pas passer par le téléphone/le mail direct de pouvoir contacter la bibliothèque. Inclu également la possibilité de préinscription (bibliothèque, ebook et liseuses), et éventuellement l'inscription à certaines animations
Sélection "Thème du moment" (change toutes les deux semaines). Si possible* : couverture du document, résumé, lien Renouvaud	Non	X			Sélection qui change toutes les 2 semaines à la bibliothèque. Actuellement, promotion faite sur : Facebook, affichettes dans le bâtiment de Grand-Champ. Le site web, en tant que vitrine du contenu physique, se prête à la promotion de ce type de contenu
Boîte à idées (propositions d'achat, idées d'animations, idées de nouveaux services, etc.)	Non	X			Actuellement, les usagers n'ont pas la possibilité de faire des propositions autrement que sur place (à l'oral, ou formulaire proposition d'achats pour les acquisitions). Un espace dédié peut encourager les propositions et l'implication des usagers
FAQ (Foire Aux Questions)	Non	X			Très utilisé dans de nombreux sites, utile pour répondre aux questions pratiques qui reviennent le plus souvent (comment prolonger un livre, êtes-vous ouverts, où se trouve la bibliothèque, etc.)
Intégration des derniers posts des réseaux sociaux (Actualités, "Mais que font les bibliothécaires en ce moment", "Le livre du vendredi", etc.)	Non	X			Les réseaux sociaux sont une valeur ajoutée pour la bibliothèque, et il est important de valoriser le contenu qu'elle publie sur d'autres plateformes (uniquement Facebook pour le moment, peut-être d'autres à l'avenir, comme Instagram, Twitter, TikTok)
Inscription à la liste de contacts / newsletter	Non	X			Pour les personnes qui souhaitent rester informées, il doit être possible de s'inscrire à la newsletter directement en ligne

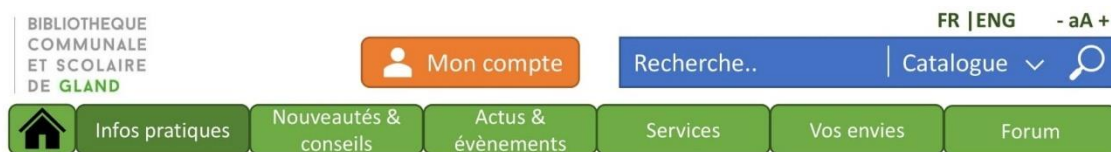
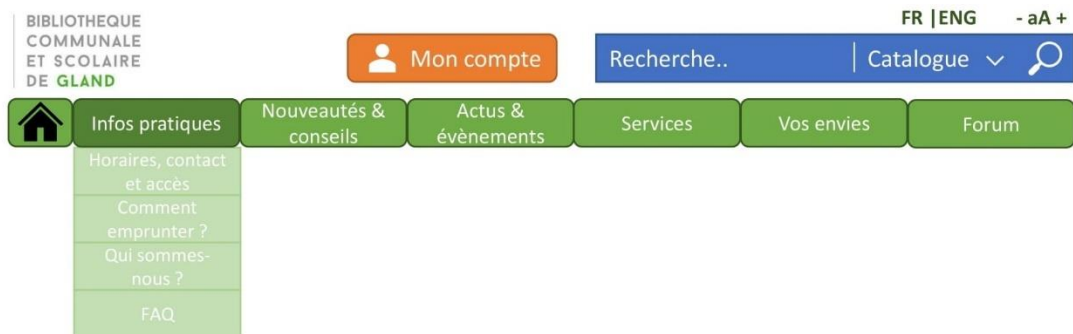
Galerie photos et/ou vidéos	Non	X	Assez simple à mettre en place. Au minimum, des photos du lieu, pour donner envie de visiter pour ceux qui ne connaissent pas. Si possible (accord des personnes requis), photos des dernières animations, photos des bibliothécaires en action, ou relais réseaux sociaux
Messagerie instantanée pour contacter un-e bibliothécaire	Non	X	Intéressant, mais nécessite une présence des bibliothécaires pour répondre en temps réel (charge de travail supplémentaire). De plus, l'équipe doit être à l'aise, ou d'accord de se former avec ce genre de pratiques
Forum	Non	X	Intéressant, mais nécessite une modération, une maintenance. À implémenter si l'équipe se sent de le gérer. De plus, nécessité de construire une arborescence forum (on y met quoi ?)
Contenu gratuit en ligne : livres-audio, lecture de contes, vidéos, films (en streaming ou à télécharger), etc.	Non	X	Nécessite de faire des recherches sur ce qu'il existe, ainsi que sur les dispositions légales (droit d'auteur)
Associations et clubs de Gland (liens externes)	Non	X	Mettre en avant des associations ou clubs glandois peut être intéressant, s'ils sont impliqués dans la vie de la bibliothèque et / ou réalisent régulièrement des partenariats avec la bibliothèque
Listes de lecture, favoris	Non	X	Soumis à restrictions techniques. Nécessite la création d'un compte individuel. De plus, comme le catalogue ne sera pas inclus dans le site web (uniquement les nouveautés, coups de cœur, sélections thématiques et thème du moment), il ne sera pas possible d'ajouter tous les titres à sa liste de lecture / favoris. Possibilité pour l'avenir
Réserver des "objets" (espaces de travail, liseuses, etc.)	Non	X	Lorsque la bibliothèque aura de tels espaces à disposition, pourra être implémenté si la demande est réelle. Le prêt d'objet de façon générale pourrait être utile dans le futur si une offre se construit
Planning animations (scolaires)	Non	X	Ne concerne que les enseignants. Un système dédié existe déjà

**\*Potentiellement soumis à des restrictions techniques liées à Renouvaud (l'intégration des couvertures est possible, celle des résumés ne l'est pas encore). Si ces restrictions sont d'actualité au moment de la réalisation, un traitement manuel peut être envisagé, mais demanderait une charge de travail supplémentaire.**



## Annexe 15 : Maquette « ordinateur » (2 pages par feuille)





## Horaires, contact et accès

### Nos horaires d'ouverture



Lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 15h15 à 18h00  
 Mercredi : de 15h00 à 19h00  
 Samedi : de 9h00 à 12h00

### Nous contacter



Email : [bibliotheque.communale\(at\)gland.ch](mailto:bibliotheque.communale(at)gland.ch)



Tél. : +41 22 557 56 71

### Où nous trouver ?



ES Grand Champ - 2ème étage  
 Rue du Collège 1  
 1196 Gland





## Comment emprunter ?

### Nouveau lecteur ?

La bibliothèque de Gland est ouverte à toutes et tous pour la consultation de documents. Les personnes souhaitant emprunter des documents s'inscrivent gratuitement et reçoivent une carte de lecteur à la bibliothèque. La pré-inscription est possible en ligne, mais la validation et la remise de la carte se feront à la bibliothèque).

[Inscription](#)

### Informations générales

Les usagers de la bibliothèque peuvent emprunter jusqu'à 30 documents à la fois pour une période d'un mois. Ils peuvent prolonger ce délai si le document n'est pas réservé. Les lecteurs qui rendent un document en retard s'acquittent d'une amende.

Le lecteur est responsable des documents qu'il emprunte. En cas de perte ou de détérioration, il devra les remplacer à ses frais.

Vous trouverez plus d'informations dans le [Guide du lecteur](#) !

### Retour des livres possible 24h/24\*

Le retour des livres est possible 24 heures sur 24, week-ends compris, mais uniquement durant les heures de fermeture de la bibliothèque\*. Notez toutefois que le règlement concernant les retards éventuels reste en vigueur.

Afin de faciliter le retour des livres en prêt, la bibliothèque communale et scolaire met à disposition une grande boîte à retour des prêts. Celle-ci est située à la rue du Collège 1, soit à l'entrée



## S'inscrire

Rappel : L'inscription est totalement gratuite ! La préinscription peut se faire en ligne, puis la carte vous est remise sur place, à la bibliothèque.

---

---

---

---

---

---

---

[Envoyer](#)



## Qui sommes-nous ?

Bibliothèque communale et scolaire de Gland

La bibliothèque communale et scolaire de Gland permet à un public de tout âge d'accéder à la culture et à la lecture.

Elle met 30'000 documents à disposition du public dont des ouvrages de fiction en français et en langues étrangères, des documentaires, des revues, des CD, des DVD, des livres-audio, des liseuses et des kamishibais. Elle organise de nombreuses animations tout au long de l'année pour les enfants, les adultes et les classes de Gland. **Le prêt est gratuit pour tous.** Chaque lecteur peut emprunter jusqu'à 30 documents pour une période d'un mois.



## Foire Aux Questions (FAQ)

Quelle est la durée de prêt ?

La durée de prêt est d'un mois. Vous pouvez prolonger vos documents une fois depuis votre [compte lecteur](#).

Êtes-vous ouverts le week-end ?

La bibliothèque est ouverte le samedi de 9h à 12h. La bibliothèque est fermée le dimanche.

\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

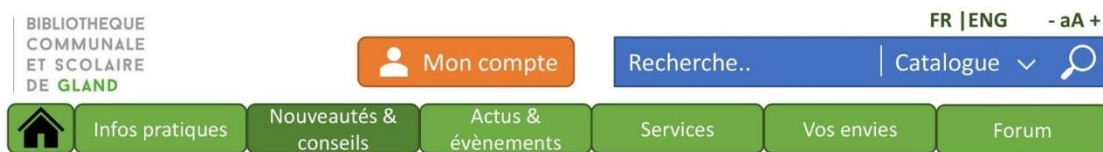
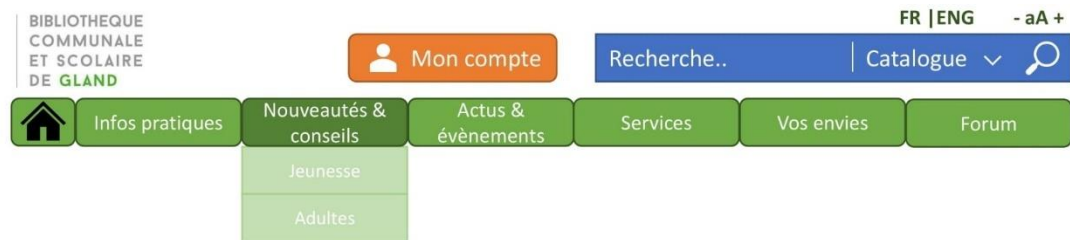
\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

\_\_\_\_\_ ?

Une autre question ?  
Posez-la-nous !

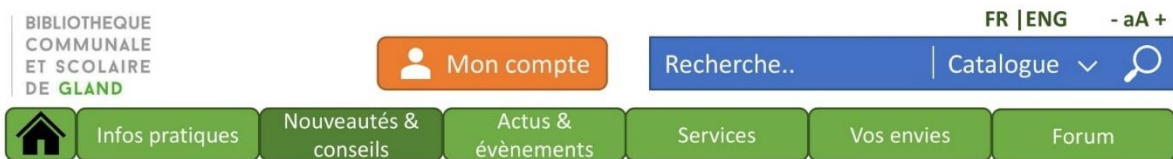
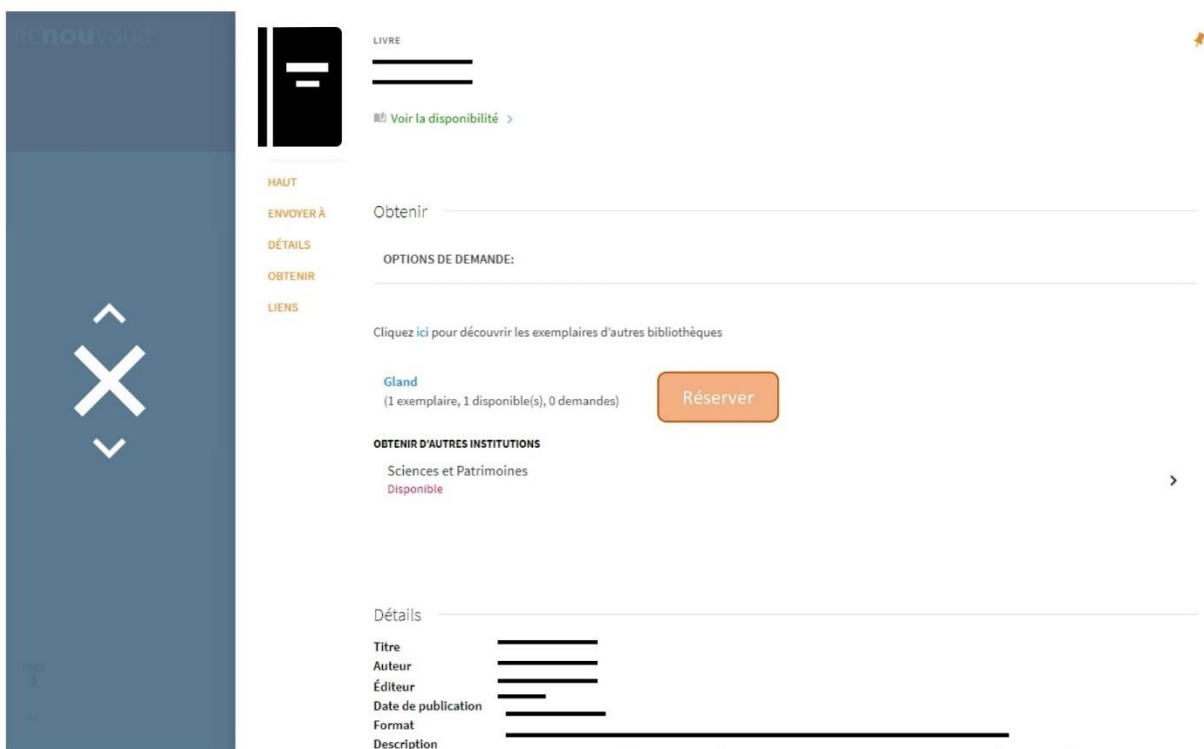




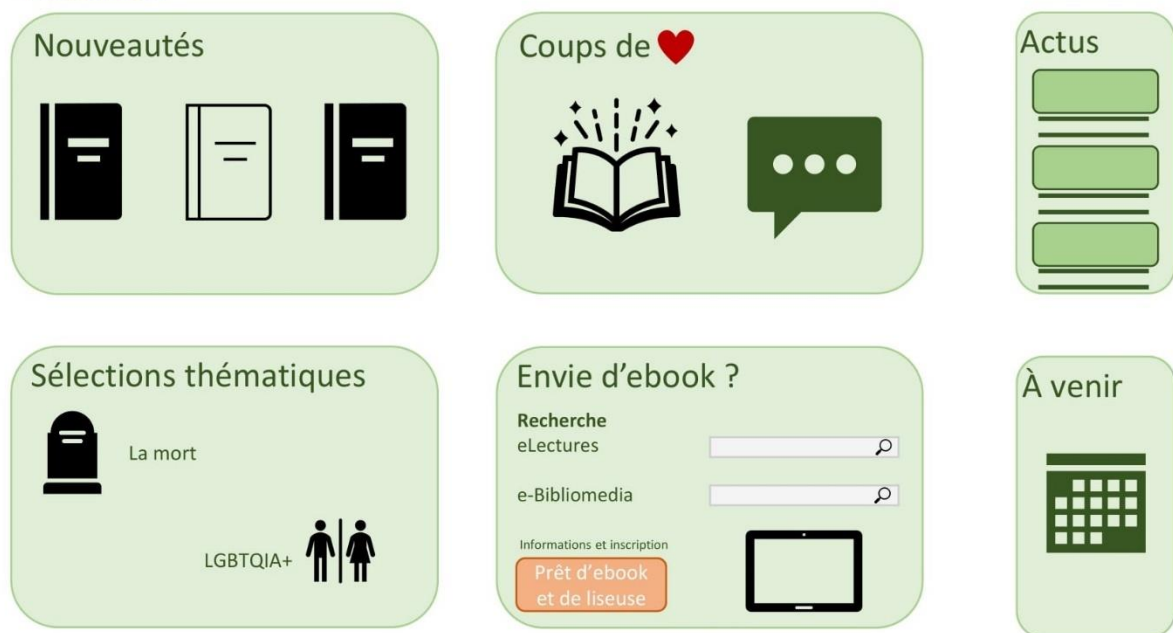
## Jeunesse







## Adultes



## Nouveautés adultes

Filtres : Romans | BD-Manga | Documentaires | Magazines | Livres-audio | DVD | Langues étrangères

Nage en plein ciel



Emprunter

Si la cave pouvait parler



Emprunter

Talking about trees



Emprunter


Actus

À venir



## Coups de ♥ Adultes


Nage en plein ciel



♥ de Sandrine

Emprunter


Si la cave pouvait parler



♥ de Zoé

Emprunter


Talking about trees



♥ de Constance

Emprunter

Psycho : Sé détacher du regard des autres




♥ De Jacob

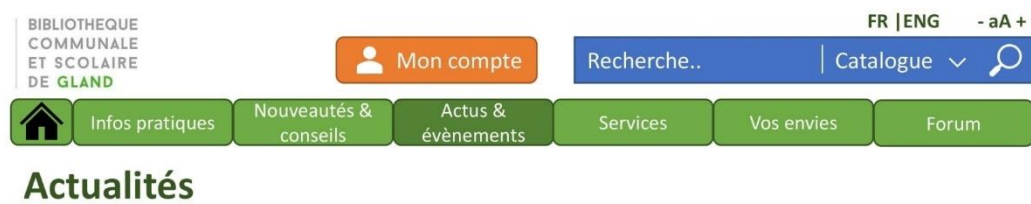
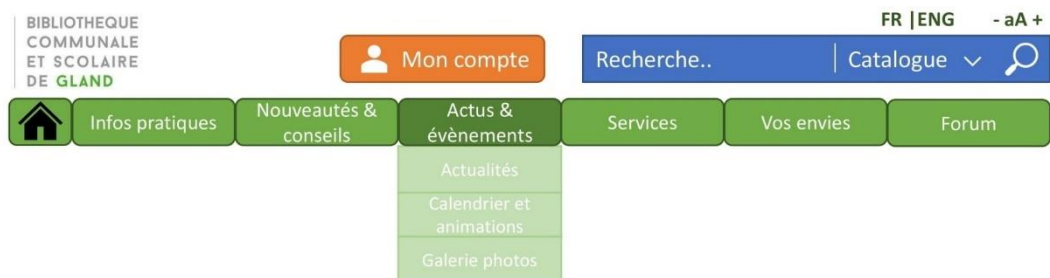
Emprunter

Actus

À venir



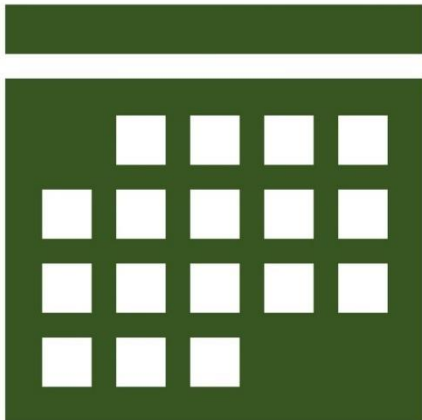




## Actualités

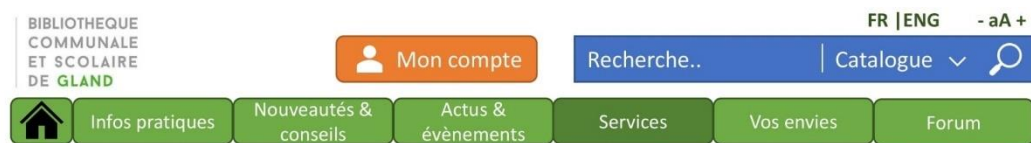
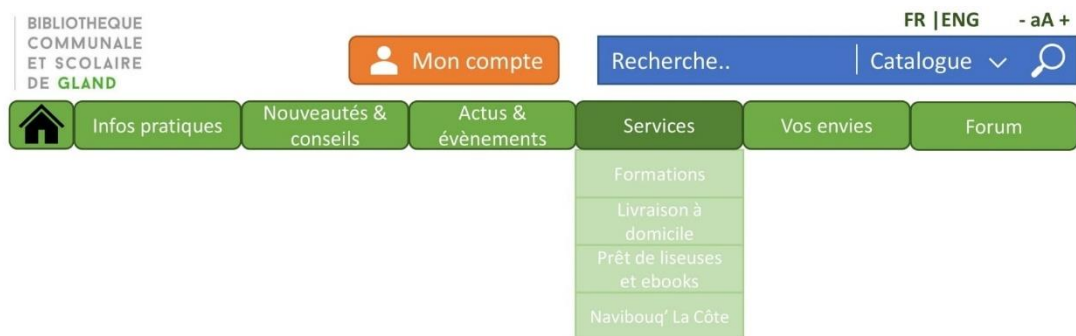


## Calendrier



## Galerie photos





## Formations

## Livraison à domicile

## Prêt de liseuses et ebooks

### Liseuses

Pour emprunter une liseuse il vous faut commencer par remplir notre bulletin d'inscription :

[Inscription liseuses adulte](#)

Vous pouvez ensuite emprunter une liseuse pour une durée de 28 jours (les amendes pour retard sont les mêmes que pour les livres). Prolongation et réservation possibles. Et emprunter des livres électroniques sur les deux plateformes partenaires ci-dessous.

Vous devez rendre votre liseuse au guichet (pas dans la boîte à retour des prêts ) et rendre également l'étui et le câble.

### Livres électroniques

Empruntez des livres numériques via votre tablette, ordinateur, liseuse (sauf kindle) ou smartphone !

Pour emprunter des livres électroniques il vous faut commencer par remplir notre bulletin d'inscription (pas besoin de le faire deux fois si vous l'avez fait précédemment pour emprunter une liseuse) :

[Inscription prêt ebooks 6-17 ans](#)

[Inscription prêt ebooks adulte](#)

Après votre inscription, vous recevrez de la part de la bibliothèque un courriel de confirmation avec vos codes d'accès (cela peut prendre quelques jours).

Vous téléchargez vous-mêmes vos livres électroniques sur la liseuse. Pour cela, deux solutions s'offrent à vous :

- eLectures de la BCU Lausanne [Accès eLectures](#)
- e-Bibliomedia de Bibliomedia Lausanne [Accès e-Bibliomedia](#)

Dans les deux cas, vous devez télécharger « Adobe Digital Editions » sur votre ordinateur et créer un identifiant Adobe. Marche à suivre sur : [http://bcu-lausanne.cantookstation.eu/help/guides/startup\\_kobo\\_pc](http://bcu-lausanne.cantookstation.eu/help/guides/startup_kobo_pc)

Une fois ce logiciel téléchargé, vous pouvez emprunter des livres à eLectures (maximum 10 livres) ou à e-Bibliomedia (maximum 5 livres). Vous trouverez les marches à suivre sur leurs sites respectifs ci-dessus.

Une fois votre ou vos ebooks empruntés, vous pouvez les télécharger sur votre ordinateur, puis les copier sur votre liseuse. Vous pouvez soit les rendre, soit attendre qu'ils s'effacent tout seul après 28 jours mais vous devrez vider votre liseuse avant de nous la retourner.

Nous vous proposons pour vous aider, une formation gratuite le premier mercredi du mois à 17h00 sur inscription auprès de la bibliothèque. Cette formation est donnée par le club informatique Loinin de Gland



Titre, description, ISBN, auteur, éditeur



Options de recherche (?)

Recherche avancée

- Accueil
- Catalogue
- Sélections
- Avis des bibliothécaires
- Aide

#### LANGUE

Français (9961)

Anglais (2134)

Trier par: Date de parution

Filtrer par: 0 Filtre sélectionné



Résultats 1 - 40 sur 12095 au total

#### DATE DE PARUTION

Dernier mois (137)

3 derniers mois (551)

6 derniers mois (1024)

12 derniers mois (1435)

Moins de 3 ans (3649)

#### PUBLIC

Adulte (11622)

Jeunesse (233)

6 à 8 ans (10)

9 à 11 ans (21)

12 ans et plus (67)

Non précisé (145)

#### CATÉGORIE

Fiction (7653)

Roman (2427)



### Ho'oponopono

Auteur: Luc Bodin

Ho'oponopono est un « Art » ancestral Hawaïen grâce auquel nous comprenons que tout ce qui advient dans notre vie, tout ce qui nous affecte et nous dérange, provient de mémoires et programmes incon...

Voir la fiche »

EPUB

11 exemplaires disponibles

Emprunter



### La magie des synchronicités

Auteur: Françoise Dorn

Le bonheur se cache là où on ne l'attend pas ! "Des événements qui surgissent au moment où nous en avons précisément besoin, en réponse à nos pensées les plus profondes, à nos interrogations exist..."

Voir la fiche »

EPUB

7 exemplaires disponibles

Emprunter

e-bibliomedia

VILLE DE  
Gland

Titre, description, ISBN, auteur, narrateur, éditeur




Options de recherche (?)

Recherche avancée

- Accueil
- Catalogue
- Sélections
- Avis des bibliothécaires
- Aide

 Livres numériques (7137)

 Livres audio (499)

Trier par: Date de parution

Filtrer par: 0 Filtre sélectionné



Résultats 1 - 40 sur 7636 au total

#### LANGUE

Français (6586)

Anglais (949)

Espagnol (101)

#### DATE DE PARUTION

Dernier mois (123)

3 derniers mois (629)

6 derniers mois (1232)

12 derniers mois (1963)

Moins de 3 ans (4829)

#### PUBLIC

Adulte (6409)

Jeunesse (656)

6 à 8 ans (5)

9 à 11 ans (102)



### La Chute du corbeau

Blackwing, T3

Auteur: Ed McDonald

Un cataclysme a frappé le Cordon, l'ultime ligne de défense séparant la civilisation des Rois des Des pluies rouges accablent sans cesse la terre, de nouvelles monstruosités se nourrissent de terre...

Voir la fiche »

EPUB

1 exemplaire disponible

Emprunter



### Sex & Taipei City

Auteur: Yu-Han Chao

"In these tales of love, lust and relationships gone awry, Yun-Han Chao portrays a city and culture of secret desires, hidden passions, and endless regret." —Home Planet News Sex in Taipei City is ...

Voir la fiche »

EPUB


Lecture en ligne

Prochain exemplaire disponible le  
1 oct. 2021 à 10:18

Réserver

## Navibouq' La Côte

## Formulaire

A large, light green rectangular area representing a document. The top-right corner is folded over. Inside the document area, there are seven horizontal green lines of varying lengths, suggesting text or a list. In the bottom right corner of the document area, there is a small green rounded rectangle containing the word "Envoyer" in black text.

## Vos envies

Proposition d'achat, proposition d'animation, idée en tout genre : dites-nous tout !

Envoyer

## Forum



Merci !

Retour à la page  
d'accueil



Retour

renouvaud

S'identifier ici:

N° CARTE LECTEUR

MOT DE PASSE

Mot de passe oublié ?

S'IDENTIFIER



renouvau

ACCUEIL
AIDE À LA RECHERCHE
ÉCOLES ET LECTURE PUBLIQUE
SCIENCES ET PATRIMOINES
RECHERCHE PAR INDEX

Mon Compte lecteur

APERÇU
PRÊTS
RÉSERVATIONS
AMENDES + FRAIS
BLOCAGES + MESSAGES
INFORMATIONS PERSONNELLES

Prêts



Il n'y a aucun prêt

Réservations



Il n'y a aucune demande

Amendes + frais



Il n'y a aucune amende

Blocages + messages



Il n'y a aucun blocage ou message

renouvau


ACCUEIL
AIDE À LA RECHERCHE
ÉCOLES ET LECTURE PUBLIQUE
SCIENCES ET PATRIMOINES
RECHERCHE PAR INDEX

Rechercher
Via Bibliothèque
RECHERCHE AVANCÉE

Bibliothèque communale et scolaire de Gland

La bibliothèque de Gland propose des documents pour tous les âges dès la naissance. Elle met à disposition du public des ouvrages de fiction en français et en langues étrangères, des documentaires, des revues, des CD, des DVD, des livres-audio, des films. Elle organise de nombreuses animations en lien avec la lecture tout au long de l'année pour les jeunes, les adultes et les classes de Gland. Le prêt est gratuit pour tous. Chaque lecteur peut emprunter jusqu'à 30 documents pour une période d'un mois.

Horaires et localisation



Bibliothèque communale et scolaire de Gland


Nos sélections thématiques

À propos de Renouvau


Renouvau est l'interface de recherche du réseau des bibliothèques vaudoises. Il interroge tous les catalogues des bibliothèques du réseau et donne accès aux références de différents types de ressources : livres, ebooks, revues, journaux, articles, bases de données, CD, DVD...



En vous identifiant vous avez accès à des fonctionnalités supplémentaires :


- Prolongation de vos prêts
- Réservation de documents
- Demande de documents en magasin
- Demande de prêt entre bibliothèques



Les bibliothèques  
Écoles et Lecture publique



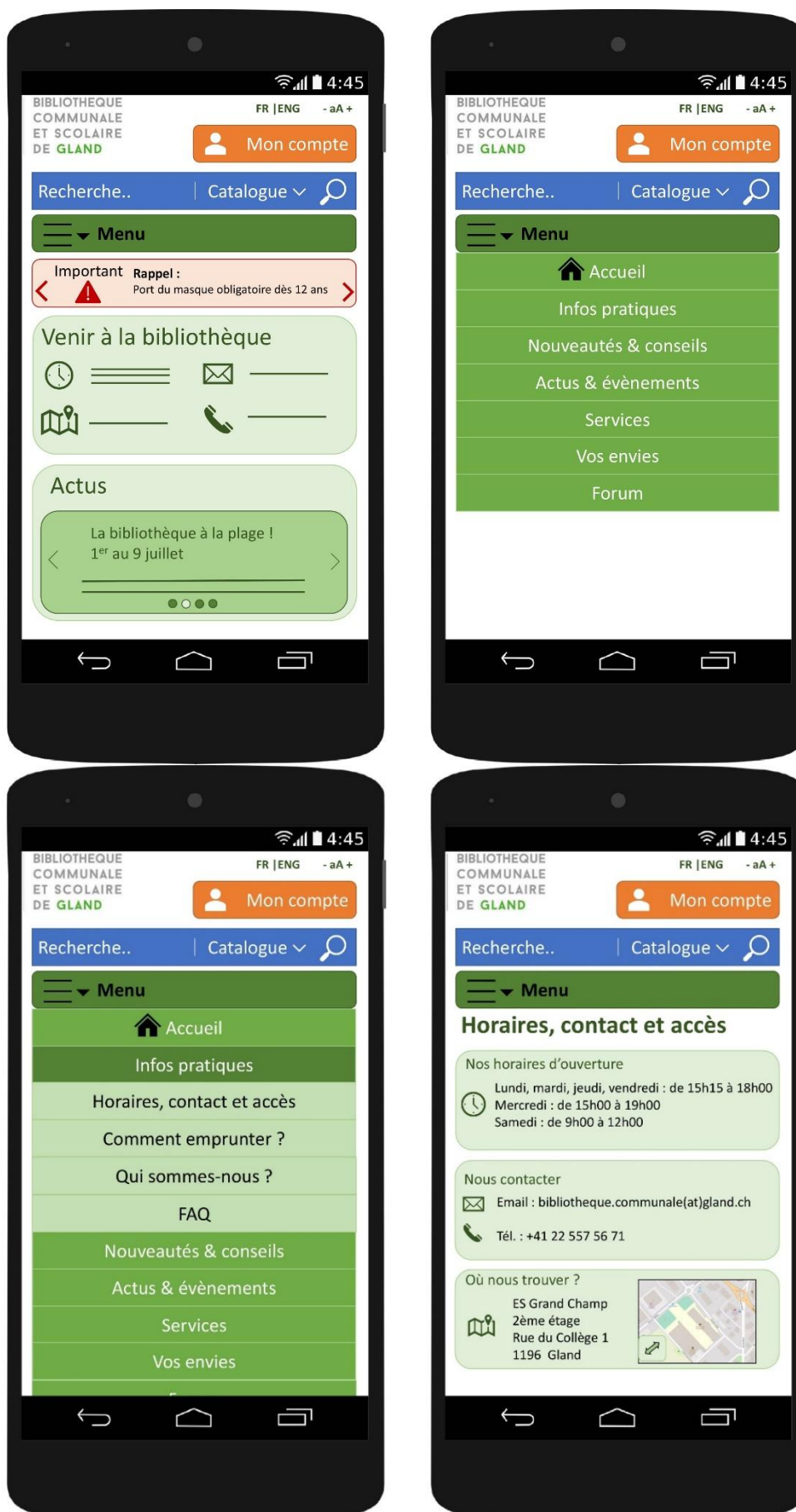



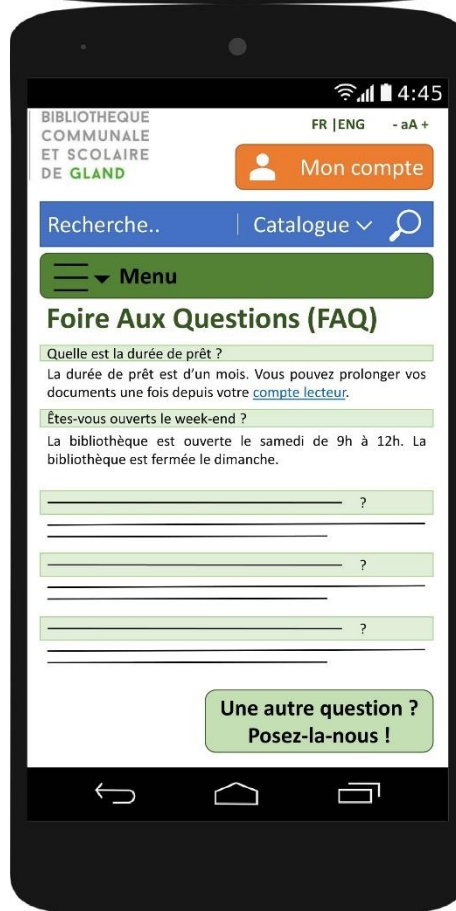
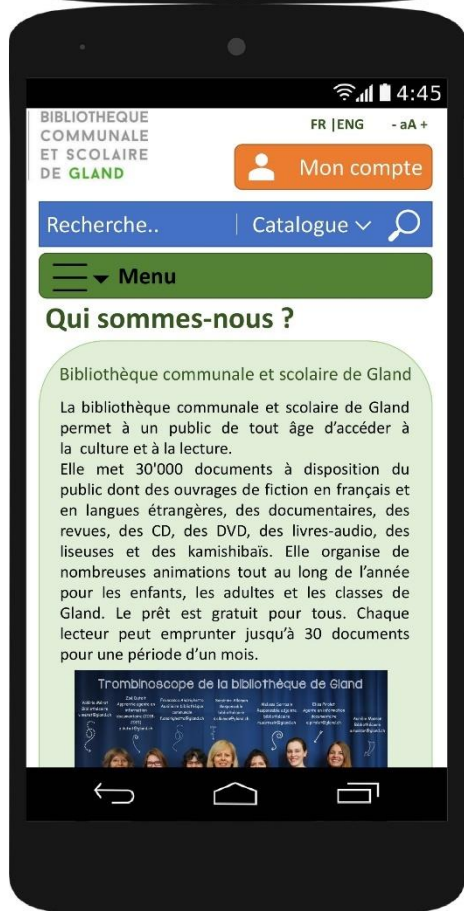
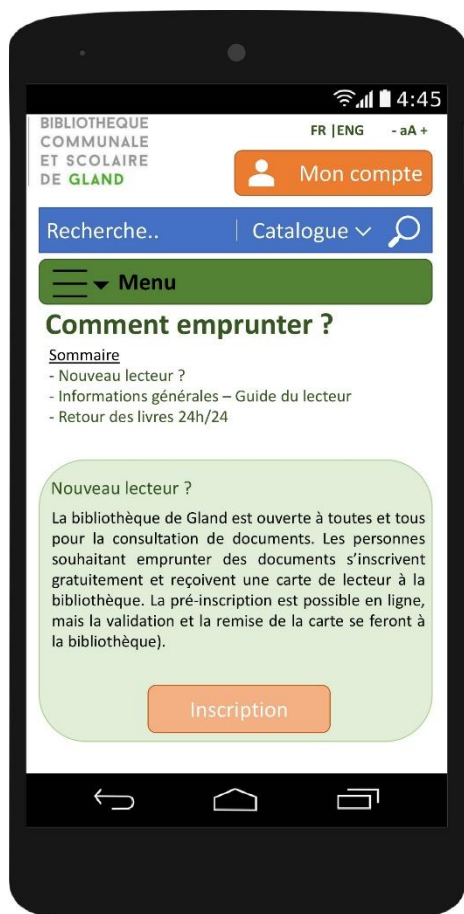


Mise en place d'un site Web dédié à la Bibliothèque communale et scolaire de Gland en appliquant les méthodes du « design centré utilisateur » et de « l'expérience utilisateur »  
Marianne CHENEVAL

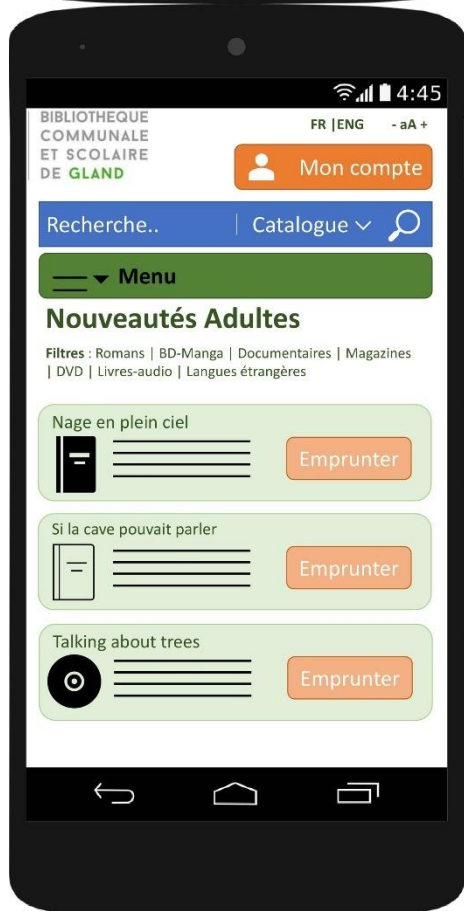
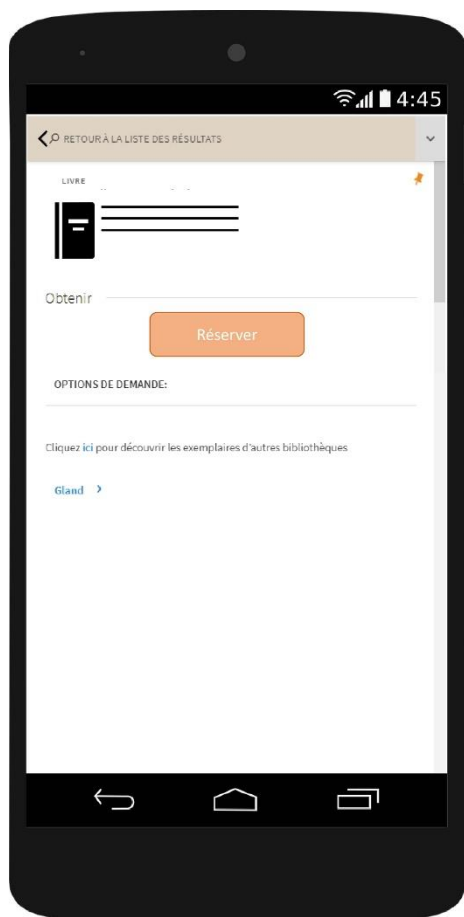
107

## Annexe 16 : Maquette « mobile »





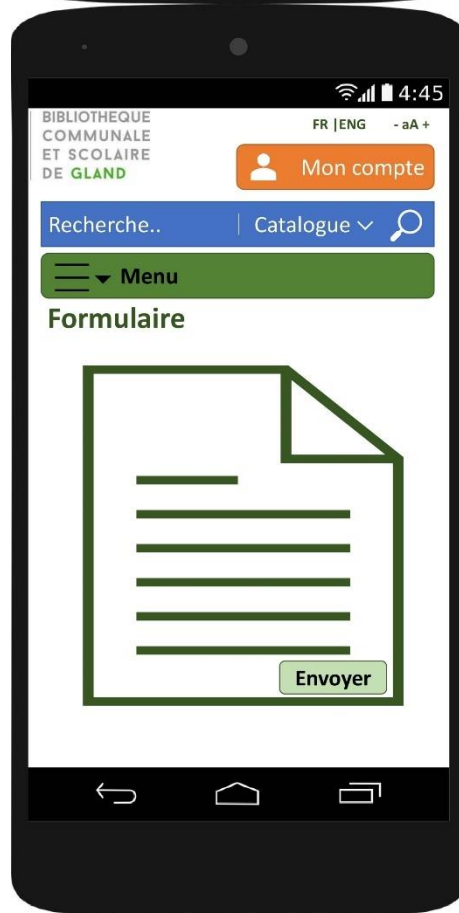






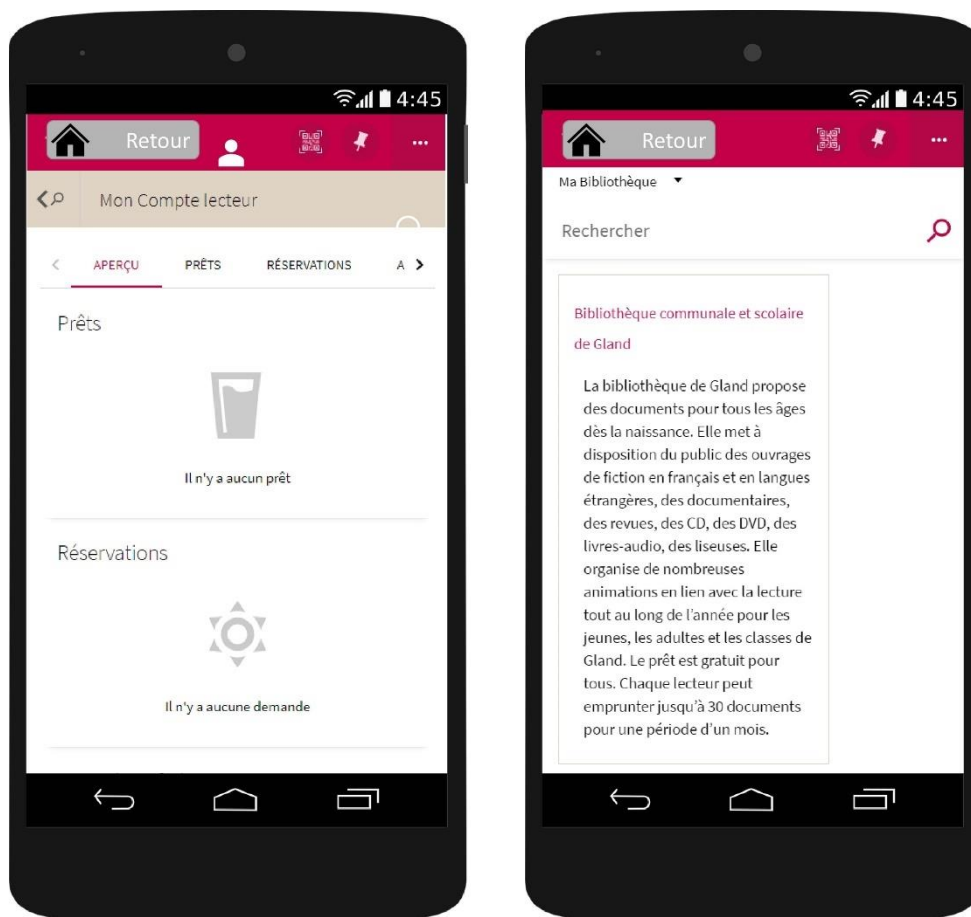












# Annexe 17 : Marche à suivre des tests utilisateurs

## Introduction

Bienvenue dans cette expérience de tests sur la maquette du futur site web de la bibliothèque.

Vous avez reçu la version « ordinateur » de la maquette. Pour des raisons de confort de lecture, le test devrait se faire si possible depuis un ordinateur ou une tablette. / Vous avez reçu la version « mobile » de la maquette, le test peut s'effectuer soit depuis un ordinateur, soit depuis un smartphone ou une tablette.

Pour commencer, ouvrez le document PDF « Maquette\_PC / Maquette\_Mobile » que vous avez reçu. Ce fichier PDF reproduit l'expérience d'un vrai site : les onglets sont cliquables, vous pouvez naviguer comme sur un vrai site. **Remarque** : n'utilisez pas la molette de la souris ou l'ascenseur vertical pour vous déplacer dans la maquette : **utilisez uniquement le clic de la souris / le clic avec le doigt.**

Vous pouvez maintenant commencer le test. Chaque tâche devrait vous prendre environ 10 minutes. Après chaque tâche, répondez aux questions correspondantes dans ce document. **Il n'y a pas de façon de faire juste ou fausse : nous cherchons à évaluer la maquette, et non vous.** Ainsi, si une tâche est difficile à accomplir, c'est que la maquette n'est pas adaptée, tout simplement, et vos retours nous seront très utiles.

Tous les contextes ci-dessous sont purement fictifs. Ils sont là pour vous rendre l'expérience plus intéressante et agréable, en recréant des situations habituelles.

Pour chaque tâche, il vous sera demandé :

- 1) D'effectuer la tâche demandée<sup>1</sup>
- 2) De faire un feedback sur votre expérience, dans l'espace compris en dessous de la description de la tâche. Vous pouvez répondre directement dans le document.

**Important : Toutes les tâches à effectuer ci-dessous sont à faire avec la maquette de site web en PDF que vous avez reçue par mail, et non sur le vrai site de la bibliothèque !**

D'avance un grand merci pour votre participation, qui permettra de développer un site correspondant à vos besoins.

---

<sup>1</sup> Cette maquette n'est pas toujours détaillée, certaines pages sont peu remplies : si vous n'arrivez pas à effectuer la tâche jusqu'à la fin, ce n'est pas grave, dites simplement ou vous en êtes arrivés.

## Tâches

1	Vous avez reçu un mail de la bibliothèque il y a quelques jours : vous avez un document en retard et une amende à payer. Comme vous n'avez pas le souvenir d'avoir oublié un livre, vous souhaitez aller voir la liste de vos prêts ainsi que vos amendes. <b>Tâche : accéder à la liste de vos prêts et de vos amendes.</b>
2	Un ami vous a dit que le dernier tome de la BD « Mortelle Adèle » venait de sortir ! Vite, vous avez envie de le lire. Vous allez donc sur le site de la bibliothèque pour voir s'il est disponible, et si oui le réserver. <b>Tâche : trouver le dernier « Mortelle Adèle », et le réserver.</b>
3	Vous adorez lire des livres électroniques sur votre liseuse. Vous avez entendu dire que la bibliothèque permettait d'emprunter des livres électroniques (ou ebooks). Vous souhaitez donc consulter le catalogue des livres électroniques que vous pourriez emprunter. <b>Tâche : accéder à un catalogue de livres électroniques (ebooks).</b>
4	Nous sommes le 15 juillet. Vous êtes à Gland, et vous vous demandez si la bibliothèque est ouverte, pour aller y faire un tour. <b>Tâche : déterminer si la bibliothèque est ouverte le dimanche<sup>2</sup>.</b>
5	Vous adorez les romans d'horreur, et vous vous souvenez d'un roman que Zoé, votre amie, avait beaucoup aimé ! Elle en avait même fait un commentaire. <b>Tâche : retrouver le roman d'horreur que Zoé avait aimé sur le site de la bibliothèque.</b>
6	Vous avez vu le nouveau Marc Levy en librairie, mais vous vous êtes dit qu'il serait plus économique de l'emprunter à la bibliothèque. Malheureusement, en consultant le catalogue en ligne de la bibliothèque, vous avez vu que la bibliothèque n'avait pas encore ce livre ! Vous souhaitez donc proposer à la bibliothèque de l'acheter. <b>Tâche : proposer à la bibliothèque d'acheter le nouveau livre de Marc Levy.</b>

Une fois la tâche effectuée, répondez à ces questions :

- Quelle a été votre démarche pour résoudre la tâche (sur quels menus avez-vous cliqué, pourquoi, quel chemin avez-vous emprunté, avez-vous dû revenir en arrière, etc.) ?
- Avez-vous rencontré des difficultés pour faire cette tâche ? Si oui, lesquelles ?
- Effectuer cette tâche était-il pénible ou agréable (supprimer les réactions qui ne correspondent pas) ? 😞 😊 😄

<sup>2</sup> Une coquille s'est glissée dans cet énoncé, il s'agissait du 15 août et non du 15 juillet, qui n'est pas un dimanche. Néanmoins, cela ne perturbe pas la tâche à effectuer, à savoir trouver l'emplacement des horaires / fermetures.