

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE
BIBLIOTHÈQUE
2012-2013**

**Principes d'ergonomie du Web adaptés
au nouveau site de la bibliothèque de
Chardonne**

Corinne Weber
1801 Le Mont Pèlerin

8 septembre 2013

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Madame Iris Buunk, consultante, consultante spécialiste en gestion de l'information, et Madame Michèle Furer-Benedetti, Bibliothèque de l'Université de Genève, co-responsables scientifiques du Module " Environnements numériques "

Karine Yoakim Pasquier, Bibliothèques
municipales, ville de Genève,
pour le suivi pédagogique du travail.

Résumé

Les bibliothèques vivent aujourd'hui une période critique, leur présence et leur utilité sont remises en question. À l'heure du tout numérique, la présence des bibliothèques sur le web est un atout majeur pour leur visibilité. L'utilisation d'internet va croissant, et les supports utilisés pour se connecter se développent. Non seulement la présence en ligne des bibliothèques et de leur catalogue est primordiale, mais l'internaute doit pouvoir les consulter aussi bien sur un appareil mobile que sur un poste fixe. Le site d'une bibliothèque doit être attractif, facile à utiliser et pertinent dans les informations qu'il transmet. Ce travail a comme objectif de montrer de quelle manière j'ai tenté de créer un site respectant les caractéristiques citées ci-dessus tout en tenant compte des règles fondamentales liées à l'ergonomie du web.

Mots-clés : ergonomie, site internet, bibliothèque, besoins des usagers.

Avant-propos et remerciements

Avant de commencer ce travail, je tiens à rendre hommage à Olivier Bourqui, trop tôt disparu, et qui, le premier, avait mis ses compétences au service du tout premier site de la bibliothèque de Chardonne.

Il y a 6 ans, Monsieur Jean-Marie Brülhart a proposé de financer un site internet pour la bibliothèque de Chardonne, répondant en cela à mon désir de voir la bibliothèque présente sur le web et d'offrir aux usagers l'accès au catalogue en ligne. Monsieur Olivier Bourqui a été mandaté pour la création du site, qui, jusqu'à aujourd'hui, a donné pleine satisfaction.

Je suis et reste infiniment reconnaissante à Messieurs Brülhart et Bourqui d'avoir permis la création et la réalisation du premier site internet de la bibliothèque.

En effet, le développement des collections numériques et des services distants (catalogue en ligne) a permis de mettre le potentiel documentaire de la bibliothèque à la disposition de la communauté et ceci en s'affranchissant des murs de l'institution. Grâce à Messieurs Brülhart et Bourqui un premier pas a été franchi et cela a permis à la bibliothèque de Chardonne de devenir une bibliothèque du 21^e siècle.

Je tiens également à remercier Madame Chrystelle Schmocker pour son aide et sa patience et d'avoir mis, bénévolement, ses compétences à ma disposition afin de me soutenir, de me conseiller et de me guider dans la création de ce nouveau site.

Je tiens à remercier très sincèrement Karine Pasquier qui a supervisé mon travail. Son enthousiasme, son écoute, sa patience et son soutien m'ont beaucoup aidée.

Je remercie aussi du fond du cœur, Haydé Ardalan, illustratrice, qui a mis son talent au service de ce site et a réalisé, bénévolement, les dessins illustrant le règlement en images. Ainsi, il perd son aspect austère et rébarbatif et, grâce à Milton, le chat fétiche d'Haydé, il prend un aspect ludique et attrayant.

Table des matières

Résumé	2
Avant-propos et remerciements	2
Introduction	4
1 Cadre théorique	6
1.1 Principes de base liés à l'ergonomie du Web	7
1.1.1 Règle des 3 clics.	8
1.1.2 Ergonomie et design	8
1.1.3 Loi de la proximité	8
1.1.4 Loi de similarité	9
1.1.5 Principe d'affordance	9
1.2 Les 12 règles d'ergonomie d'un site	10
1.2.1 Architecture	10
1.2.2 Organisation visuelle	10
1.2.3 Cohérence	10
1.2.4 Convention	11
1.2.5 Information	11
1.2.6 Compréhension	11
1.2.7 Aide et assistance	11
1.2.8 Gestion des erreurs	11
1.2.9 Rapidité	12
1.2.10 Liberté	12
1.2.11 Accessibilité	12
1.2.12 Satisfaction de l'internaute	12
1.2.13 Un site internet ou un blog	12
2 Problématique	13
3 Méthodologie, résultats et analyses	14
3.1 Le sondage	14
3.2 Résultats et analyse du sondage	14
3.2.1 Analyse de la question 1	15
3.2.2 Analyse de la question 2 :	15
3.2.3 Analyse de la question 3	16
3.3 La conception du blog	16
3.3.1 Pages	17
3.3.2 Articles	18
3.3.3 Gadgets	19
3.3.4 Statistiques	19
4 Synthèse	20
4.1 Mission	20
4.2 Analyse ergonomique	20
4.3 Efficacité	20
4.3.1 Efficience	20
4.3.2 Satisfaction	20
4.3.3 Règles des 3 clics	21
4.3.4 Design	21
4.3.5 Proximité et similarité	22
4.3.6 Principe d'affordance	22
5 Limites	24

5.1	Du sondage	24
5.2	De la plateforme <i>Blogger</i>	24
5.3	Des illustrations du site internet	24
6	Perspectives	24
6.1	Promotion	25
	Conclusion	26
	Table des matières des illustrations et tableaux	27

Remarque préliminaire : Afin de visualiser plus en détail les thématiques présentées dans ce travail, je vous invite à consulter les annexes.

Introduction¹

La bibliothèque de Chardonne est une bibliothèque communale située au cœur du village. Son fonds est composé de livres papier, de DVD, de CD et de CD-Rom et atteint 20.000 documents. Il n'y a pas encore de ressources électroniques mises à disposition du public. Plusieurs animations sont proposées aux classes durant l'année scolaire, des rencontres d'auteur sont mises sur pied et les usagers sont invités régulièrement à venir écouter des contes. Les prêts annuels s'élèvent à 36.500 documents, le poste de travail est à 70%. Je travaille à 70% et 4 personnes me remplacent au prêt en cas de vacances ou de maladie. Une des 4 personnes est plus présente à la bibliothèque car elle est également en charge de l'animation Né pour lire et me seconde lors des pics de fréquentation après les vacances scolaires.

« Les bibliothèques vivent une période charnière. Elles sont parties prenantes d'un changement radical des pratiques d'information et de l'émergence d'un nouveau modèle dans l'environnement numérique. Elles entrent résolument dans l'ère de la bibliothèque hybride, lieu d'échange et de sociabilité intégrant internet, de nouveaux publics et des collections immatérielles. Aujourd'hui, les professionnels savent qu'ils doivent s'adapter. » (Bibliothèque de la Ville, La Chaux-de-Fonds, 2013)

Le but de ce travail consiste à améliorer et dynamiser le site existant de la bibliothèque qui ne répond plus aux besoins du public actuel et ne représente pas l'image réelle de la bibliothèque et de ses activités. Pour ce faire, dans ce travail, vous pourrez suivre la méthodologie que j'ai employée ainsi que la conception concrète retenue pour changer ce site.

Afin de ne pas creuser un écart entre les pratiques des usagers et celles mises en œuvre à la bibliothèque, il est crucial que les technologies représentées et mises à disposition des usagers à la bibliothèque reflètent les évolutions technologiques de son temps. Posséder un site internet est devenu un atout indispensable aujourd'hui, quelle que soit la taille de la bibliothèque, car le site est un miroir des services qu'elle

¹ Les illustrations 1 à 4 de ce chapitre se trouvent dans l'annexe 1

propose, de la documentation (numérique ou papier) qui compose son fonds et des activités qui y sont proposées.

En ce sens, le site internet d'une bibliothèque joue un rôle essentiel. Il héberge le catalogue en ligne de l'institution ce qui permet aux usagers, à l'heure du web 2.0, de gérer leur compte et de faire des recherches dans le fonds de la bibliothèque ou de laisser des commentaires. Un vrai partenariat existe ainsi entre les usagers et la bibliothèque par le biais du site internet.

La présence en ligne de la bibliothèque est vitale de nos jours, de plus elle doit être visible sur tout type de support. En effet, de plus en plus de personnes consultent des pages internet sur des Smartphones ou des tablettes. Le nouveau site de la bibliothèque répond à cette nécessité. Par ailleurs, il est devenu une réelle vitrine de ce que la bibliothèque a à offrir aux usagers ou aux personnes ne connaissant pas encore son existence.

D'une manière générale, le nouveau site de la bibliothèque répond aux diverses missions de cette institution :

- mettre à disposition du public des documents à des fins d'information, d'éducation, de culture ou de loisir,
- proposer des sites de recherche pour guider l'utilisateur,
- refléter l'évolution technologique par un site adapté au web 2.0.

La bibliothèque a, aujourd'hui, un rôle de médiateur culturel. Elle doit présenter de nouvelles sources d'informations, leur donner du sens et donner envie de les consulter. La présence des pages *sitothèque* ou *manifestations liées au livre* dans le nouveau site tente de jouer ce rôle. Ces pages seront développées et mises à jour au fur et à mesure des besoins et des demandes des usagers et de l'actualité.

Les autres pages ou éléments de ce nouveau site répondent aussi bien aux besoins exprimés par les usagers qu'à mon désir de mettre en valeur les activités se déroulant à la bibliothèque, activités souvent méconnues des habitants des communes concernées et des autorités.

Le site de la bibliothèque ne sera pas présent, et ceci volontairement, sur les réseaux sociaux. En effet, le poste à 70 % ne permet pas de gérer une telle présence, il a fallu prioriser. La gestion de telles connexions étant chronophage, j'ai préféré y renoncer et me concentrer, dans un premier temps, uniquement sur le site.

Pourquoi changer ?

L'évolution technologique des supports ainsi que les nouveautés du Web 2.0 ont peu à peu fait apparaître les limites du premier site qui, il faut le rappeler, a été créé il y a 6 ans afin de permettre la consultation du catalogue en ligne et donner quelques informations sur la bibliothèque. Plusieurs éléments de ce premier site ne correspondent pas aux règles ergonomiques recommandées par Amélie Boucher. (Boucher, 2011) L'illustration 1 présente le site actuel dont l'adresse est : <http://www.ivitech.com/bibliotheque/index.html>

- le pointeur ne se modifie pas lorsqu'il active un lien, des « curseurs » apparaissent, mais cela ne correspond pas aux réactions habituelles rencontrées sur la majorité des sites internet,
- l'activation du lien catalogue en ligne n'est pas évidente,
- la couleur du lien ne change pas lorsqu'il est activé,
- les informations ne sont plus pertinentes (photos, liens), la rubrique contact sous forme de formulaire est devenue obsolète, le lien du courriel, se trouvant en haut et à droite de la page, pouvant être activé en un seul clic. (Illustration 2)
- le site est en format Flash, qui est une technologie qui sera dans peu de temps dépassée et qui ne me laisse aucune liberté pour intervenir. De plus, ce format n'est pas compatible avec des Smartphones ou des tablettes,
- la mise en évidence de nouveautés, de coups de cœur, de fermeture exceptionnelle ou d'événements se fait en tout petit caractère sur un menu déroulant qui ne permet pas d'ajouter des images et, de ce fait, ne permet pas d'attirer l'œil de l'utilisateur. De plus, l'espace à disposition est beaucoup trop restreint. Le texte compact n'engage guère à la lecture comme le démontre l'illustration 3.

Vers un nouveau site

Dans un premier temps, j'ai pensé garder le site créé par M. Bourqui et remplacer le menu déroulant par une porte qui, lorsqu'elle est activée, s'ouvrirait sur un lien créé dans *Blogger*. Mais plus le projet dans *Blogger* prenait forme, plus l'idée de remplacer le site par ce projet a fait sens, simplifiant la procédure de consultation pour les usagers (moins de clics).

Le fond crème du nouveau site (Illustration 4) n'est pas sans rappeler celui de l'ancien, mais plus léger, plus discret et plus sobre. La couleur rouge foncé se marie bien avec le fond, cette couleur a été retenue aussi bien pour les onglets, les textes des articles que les titres des gadgets ce qui lui confère une grande unité visuelle.

Sachant que la conception d'un site centrée sur l'utilisateur améliore la relation entre le site et ses utilisateurs, j'ai débuté mon travail par un sondage qui m'a permis de mettre en avant des priorités, et ce en tenant compte des réponses obtenues et des observations entendues à la bibliothèque. J'ai aussi pu bénéficier des réflexions faites par les personnes ayant déjà pu observer le projet encore en état d'élaboration. L'enthousiasme rencontré m'a confortée dans ce choix.

1 Cadre théorique

Un site internet doit être conçu de manière à ce que l'internaute puisse y naviguer sans peine et puisse y trouver les informations qu'il recherche. Pour rendre un site accessible, attractif et simple à utiliser, il est nécessaire que celui-ci réponde à certaines règles ergonomiques qui sont décrites ci-dessous.

1.1 Principes de base liés à l'ergonomie du Web

« Pour que les internautes apprécient de venir sur votre site et soient tentés d'y revenir, vous devez le concevoir pour eux. » (Boucher, 2011, p. 9)

La démarche ergonomique a comme but de redonner du pouvoir à l'être humain sur la machine et qu'il ne soit plus asservi à la machine, mais que la machine lui serve.

L'ergonomie a pour objectif de concevoir des outils qui puissent être utilisés avec un maximum de confort, de sécurité et d'efficacité. Cette définition s'applique parfaitement à l'ergonomie du Web. L'outil ne doit pas nous pénaliser, mais nous aider.

« En fait, tout le domaine de l'optimisation des interfaces homme-machine pour l'être humain est lié à une problématique de communication entre celui-ci et la machine. Ainsi, lorsque cela ne fonctionne pas d'un point de vue utilisateur, c'est souvent parce qu'il existe un écart important entre la vision du concepteur et celle de l'utilisateur final : ceci se traduit par une interface qui ne peut pas satisfaire ses usagers. C'est pourquoi, il est primordial d'orienter la conception en fonction de vos utilisateurs. Un site Web ergonomique est un site utile et utilisable. » (Boucher, 2011, p. 15)

Un site Web utile doit servir l'utilisateur. Il faut, par conséquent, connaître au préalable ses besoins et ses envies. Le sondage effectué au préalable répondait à cette exigence.

Un site Web utilisable est un site internet qui marche, qui donne satisfaction à ses utilisateurs et qui fournit les bonnes infos.

Un internaute satisfait est un internaute qui revient. Pour ce faire, le site doit répondre à 3 critères :

- efficacité : l'utilisateur doit pouvoir réussir à faire ce qu'il veut faire, l'utilisation doit être simple et facile à maîtriser,
- efficacité : l'utilisation est rapide et sans erreurs,
- satisfaction : le site est mis au service des usagers et doit répondre à ses attentes.

Les utilisateurs sont variés, leurs compétences aussi. De ce fait, la simplicité est de mise sans perdre de vue les usagers dont les compétences ont considérablement augmenté par la navigation de plus en plus importante sur le Web.

« ... la qualité ergonomique se mesure par l'accroissement du nombre d'utilisateurs et de la profondeur des visites, mais aussi par l'efficacité et la satisfaction utilisateur. » (Boucher, 2011, p. 19)

Ces données se mesurent par les statistiques visiteurs.

1.1.1 Règle des 3 clics.

Cette règle a pour objectif de rapprocher l'internaute de l'information qu'il souhaite trouver. Ce nombre de clics maximum correspond à une utilisation optimale de la navigation pour atteindre l'information sans décourager l'utilisateur.

Le choix de l'internaute doit être simple et évident selon les informations recherchées.

Un internaute ne quitte pas un site parce qu'il a eu à effectuer trop de clics, mais parce qu'il n'a pas trouvé l'information désirée.

« Le nombre de clics n'est pas assimilable à la facilité de navigation sur un site, et deux clics simples valent mieux qu'un seul compliqué. » (Boucher, 2011, p. 27)

Chaque clic amène l'utilisateur dans les profondeurs du site.

1.1.2 Ergonomie et design

« Ce qui nous préoccupe d'abord est de fabriquer un site web qui plaise à nos internautes sous toutes ses coutures. Et, pour y parvenir, point de salut hors d'une étroite collaboration entre ergonomie et design. » (Boucher, 2011, p. 30)

« Pour qu'une interface soit utilisable, elle doit être en mesure de satisfaire ses utilisateurs. Or, l'esthétique est un des paramètres ayant une grande influence sur le degré de satisfaction des internautes. C'est d'ailleurs souvent cela qui saute aux yeux et incite les visiteurs d'un site internet à l'apprécier ou non. Si votre site est attrayant visuellement il y a donc plus de chances pour que vos internautes le considèrent facile à utiliser. » (Boucher, 2011, p. 31)

La page d'accueil du site permet de naviguer, dans un deuxième temps, vers un contenu spécifique à l'intérieur du site. Les utilisateurs ne devraient pas avoir à « scroller » (= faire défiler le contenu de haut en bas) pour voir et actionner les éléments essentiels de la page d'accueil.

1.1.3 Loi de la proximité

« La loi de proximité énonce que notre cerveau tend à regrouper les choses qui sont proches physiquement. Autrement dit, par réflexe on considère que 2 éléments qui sont proches physiquement entretiennent des points communs, un rapport significatif. Cela implique donc aussi que l'éloignement de deux objets témoigne d'une différence entre eux. » (Boucher, 2011, p. 47)

Cela étant dit, il est aisé de concevoir qu'il est important d'aérer la page, d'espacer des éléments qui appartiennent à des groupes distincts et de regrouper ceux qui ont des éléments communs.

« Ainsi un site qui utilise l'éloignement physique des blocs d'informations grâce à des espaces vierges paraît plus facile à prendre en main que celui qui ne semble être qu'un tas indifférencié d'objets. » (Boucher, 2011, p. 47)

1.1.4 Loi de similarité

« La loi de similarité énonce que notre cerveau a tendance à regrouper les choses qui se ressemblent. » (Boucher, 2011, p. 52)

Cela peut aussi bien concerner la taille, la forme, la couleur que le contenu. Cette notion de similarité peut aider à la compréhension générale d'une page et, de ce fait, en faciliter l'utilisation. Un bon exemple est le code couleur qui déterminerait le type d'information ou les pages déjà visitées.

La loi de Fitts spécifie que la taille des éléments cliquables doit être agrandie. Leur taille doit être proportionnelle à l'importance qui leur est donnée. Espacer ces éléments permet aussi de réduire les marges d'erreur.

« En fait, la règle générale pour bénéficier de la partie « distance » de la loi de Fitts consiste à adapter votre interface en fonction de sa logique d'utilisation pour les internautes. » (Boucher, 2011, p. 61)

1.1.5 Principe d'affordance

« Les affordances sont les possibilités d'action suggérées par les caractéristiques d'un objet ». (Boucher, 2011, p. 63)

La première application de ce principe réside dans la différence qui est faite entre ce qui est cliquable et ce qui ne l'est pas (apparence des éléments). Cette application concerne les éléments primaires de navigation. Pour rendre un élément cliquable, il faut tenir compte de sa forme, de sa couleur, du libellé, de sa localisation dans l'interface et de la présence d'éléments sous-entendant l'existence du lien. Par exemple, l'élément change de couleur lorsqu'il peut être activé. Il est important de ne pas donner de fausses informations incitant l'utilisateur à cliquer sur un élément non cliquable. Cela peut l'inciter à quitter le site.

Par exemple, l'internaute a pour habitude de trouver une forme blanche, vide et rectangulaire comme lieu de saisie pour introduire les données liées à sa recherche. Il s'agit d'une convention généralement établie et utilisée dans la majorité des sites. Le contraste de couleur, un fond blanc sur un fond coloré, est important pour la mise en valeur du champ de saisie.

« Le web étant un média très visuel, il est primordial d'optimiser la perception par l'œil des différents éléments situés à l'écran » (Boucher, 2011, p. 70)

On parle alors d'optimisation graphique : → a) l'optimisation des couleurs

La lisibilité de l'écran se fait par : → b) l'optimisation des caractéristiques des textes

On peut par exemple contraster des caractères foncés sur un fond clair. Plus les caractères sont grands et gras, plus on peut se permettre une différence de couleur réduite ce qui est un atout pour des internautes daltoniens ou malvoyants. Les nouveaux outils du web permettent à ces derniers de lire le site, *Blogger* offre cette possibilité via les logiciels pour malvoyants.

Le texte peut être présenté avec des tailles et des polices variées, l'interligne choisi avec pertinence et la casse (majuscule ou minuscule) en accord avec le sujet.

« Vous devez tenir compte du fait que les majuscules sont la casse la plus appropriée pour faciliter l'activité de recherche dans une page, tandis que les minuscules sont recommandées pour aider à la lecture » (Boucher, 2011, p. 73)

La mise en majuscule ne doit être utilisée que pour mettre en évidence certains mots et ainsi attirer l'attention de l'utilisateur. Les minuscules sont plus faciles à lire et augmentent la vitesse de lecture. Ce constat est lié à nos habitudes de lecture.

Pour concevoir un site web, il faut tenir compte de la spécificité et des besoins des visiteurs, cerner et obtenir une vision spécifique des futurs usagers.

Un site ergonomique est avant tout un site qui se préoccupe des ses utilisateurs. Après avoir déterminé leurs caractéristiques et leurs attentes (par un sondage par exemple ou une analyse des statistiques), nous pouvons déterminer des objectifs qui faciliteront la création du site.

1.2 Les 12 règles d'ergonomie d'un site

1.2.1 Architecture

Elle consiste à effectuer des regroupements logiques. Les contenus clés sont mis en avant (structuration). Les menus font partie des éléments comparables et permettent de naviguer dans les contenus et transforment ainsi l'abstrait en concret. Ces menus doivent se ressembler. Des éléments différents doivent être présentés dans des formats distincts.

1.2.2 Organisation visuelle

Les pages du site doivent être bien rangées, elles ne doivent pas être surchargées, il ne faut afficher que les principaux éléments de navigation et d'interaction, ce qui signifie qu'il faut aller à l'essentiel ce qui évite à l'internaute une surcharge mentale et permet au site d'être clair et aéré. Cet élément concerne les pages navigantes et non pas les pages finales de contenu.

Il faut aussi rechercher une certaine homogénéité dans la présentation générale du site, l'image de fonds devrait être neutre. Les animations sont à éviter, car elles augmentent la charge d'informations.

Une page hiérarchisée permet à l'internaute de distinguer les différents groupes d'informations.

1.2.3 Cohérence

Elle se fonde sur l'image mentale que les internautes ont de notre site, image qui les aide à naviguer de manière efficiente. Le principe de base est répété et leur devient familier (application de stratégies similaires). Par exemple, la barre de navigation se situe toujours au même endroit de la page. La notion de cohérence s'applique aussi

au vocabulaire utilisé. Il faut garder le même mot pour parler d'un élément et utiliser un vocabulaire simple et compréhensible par tous.

« Appliquer la règle de cohérence aux formats de présentation des textes et des liens, mais aussi des images, des menus de navigation, des mises en avant, etc. » (Boucher, 2011, p. 115)

1.2.4 Convention

Notre site doit correspondre à des modes de fonctionnement que l'internaute aura exercé sur d'autres sites web. Les règles de base doivent être respectées pour que l'utilisateur puisse naviguer de manière simple et intuitive. Certains principes d'ergonomie peuvent être abandonnés au profit des habitudes des internautes.

1.2.5 Information

Le site doit informer l'utilisateur et répondre à ses recherches. Le titre du site renseigne déjà dans quel type de site il se trouve. Par exemple, il y a des éléments qui figurent en permanence sur le site, quelle que soit la page consultée, comme, par exemple, le nom de la société ou de l'institution ainsi que son logo. Ce sont des éléments que l'on appelle génériques.

Modifier la couleur des éléments consultés informe également l'internaute des résultats déjà obtenus et de ceux qu'il peut encore trouver. Modifier la couleur d'un lien, lorsque le curseur le survole, confirme qu'il s'agit bien d'un élément de ce type. La modification de la forme du curseur renforce encore cette information, il s'agit bel et bien d'un lien menant à des informations supplémentaires.

L'utilisateur doit aussi recevoir un feedback de ses actions, lorsqu'il clique, une nouvelle page s'ouvre.

1.2.6 Compréhension

Le vocabulaire utilisé doit être précis et conventionnel. Les mots employés sont similaires à ceux que l'utilisateur a déjà pu rencontrer sur d'autres sites.

1.2.7 Aide et assistance

Tout ce dont l'internaute peut avoir besoin doit être visible. En concevant le site, il faut se poser la question suivante : « Que propose-t-on à l'internaute ? » Les parties cliquables ou actionnables doivent être facilement repérables, c'est ce qu'on appelle des affordances. Un site qui ne prête pas suffisamment attention aux affordances risque de passer à côté de ses objectifs, car l'internaute manquera des éléments essentiels.

1.2.8 Gestion des erreurs

Il faut tout mettre en place pour empêcher l'internaute de commettre une erreur, car cela risque de lui donner envie de s'en aller.

1.2.9 Rapidité

Pour atteindre l'efficacité, il faut qu'un internaute puisse obtenir rapidement les renseignements souhaités. Il faut créer des raccourcis permettant d'éviter des clics superflus.

1.2.10 Liberté

Le fait de pouvoir revenir en arrière augmente le sentiment de contrôle de l'internaute. C'est lui qui choisit et non pas le site qui impose.

1.2.11 Accessibilité

Le site doit être adapté pour tous dans la mesure de nos moyens. Ce qui est primordial c'est que la population ciblée puisse y accéder. Il doit aussi être lisible sur des tablettes ou des Smartphones.

1.2.12 Satisfaction de l'internaute

Le site lui est utile dans la mesure où il lui fournit un contenu adéquat répondant à ses attentes. Il faut éviter les erreurs techniques, le site doit fonctionner.

1.2.13 Un site internet ou un blog

« Le Web 2.0 est l'évolution du Web vers plus de simplicité (ne nécessitant pas de connaissances techniques ni informatiques pour les utilisateurs) et d'interactivité (permettant à chacun, de façon individuelle ou collective, de contribuer, d'échanger et de collaborer sous différentes formes). L'expression « Web 2.0 » désigne l'ensemble des techniques, des fonctionnalités et des usages du World Wide Web qui ont suivi la forme originelle du web1, en particulier les interfaces permettant aux internautes ayant peu de connaissances techniques de s'approprier les nouvelles fonctionnalités du web. Ainsi, les internautes contribuent à l'échange d'informations et peuvent interagir (partager, échanger, etc.) de façon simple, à la fois avec le contenu et la structure des pages, mais aussi entre eux, créant ainsi notamment le Web social 2. L'internaute devient, grâce aux outils mis à sa disposition, une personne active sur la toile. » (Wikipedia - Web 2.0, 2013)

Créer et proposer un site internet aujourd'hui signifie que ce dernier doit correspondre à cette évolution du web et proposer un site interactif et social.

« ... plus sa présentation suggérera l'interactivité, plus l'internaute sera incité à faire usage d'une fonctionnalité, ce qui fera ainsi probablement augmenter son taux d'utilisation. » (Boucher, 2011, p. 68)

Je ne pouvais pas créer un site web en format HTML, car je ne maîtrise pas ce langage. De plus, avec ce format les mises à jour ne sont pas instantanées et elles nécessitent l'intervention d'un informaticien. Le format HTML est un format statique qui nécessite des compétences en informatique, par conséquent les données ne

sont pas modifiables par le personnel de la bibliothèque. Ceci représente un coût supplémentaire pour la gestion du site.

En revanche, créer un blog ne demandait pas de compétences informatiques spécifiques et correspondait aux objectifs que je m'étais fixés. La gestion au quotidien ne demandant pas d'intervenir extérieurement, je pouvais envisager de le gérer de manière autonome avec des mises à jour rapides selon le principe WYSIWYG (What You See Is What You Get = Ce que vous voyez est ce que vous obtenez). En effet, *Blogger* permet de créer des pages Web visuelles en plaçant des images, des vidéos ou du texte et il se charge de créer le code HTML à ma place.

« Blogger est une plateforme logicielle en ligne gratuite qui facilite la publication d'un blog. C'est un service qui offre une multitude d'outils permettant à des personnes de publier du contenu sur le web. En 2010, c'est un des rares services de blog gratuit sans publicité. Depuis 2003, Blogger est la propriété de Google. » (Wikipedia - Blogger, 2013)

2 Problématique

Le site actuel présente plusieurs éléments qui ne le rendent plus pertinent, voire obsolète et bientôt hors d'usage. Il ne permet pas de présenter de manière attractive les activités se déroulant à la bibliothèque et, d'après les résultats du sondage, n'a pas réussi à fidéliser les usagers. Dans ce contexte, j'ai désiré connaître l'avis et les attentes des usagers en leur envoyant le lien d'un sondage auquel ils ont répondu avec franchise. Par la suite, j'ai tenu compte de leurs attentes dans la hiérarchisation des onglets et de la disposition des informations sur la page d'accueil. Durant le module 2 du CGBD, j'ai appris à utiliser la plateforme *Blogger* et j'ai pu créer mon tout premier blog. J'ai trouvé cette plateforme idéale pour créer le nouveau site de la bibliothèque, car elle est simple d'utilisation, aussi bien pour moi que, par la suite, pour les usagers, et respecte les règles principales citées par Amélie Boucher dans *Ergonomie web*. En conséquence j'ai été amenée à me poser les questions suivantes :

Comment créer un site web qui respecte les principes de base de l'ergonomie du Web tout en tenant compte des besoins des usagers ?

- Comment analyser les besoins des usagers, les desideratas de la bibliothécaire et les exigences liées à un site web et les regrouper de manière efficiente ?
- Comment éviter les erreurs présentes sur le site actuel ?
- Comment augmenter la fréquentation du site et en faire un vrai outil de référence pour les usagers ?

Hypothèse : les usagers fréquenteront plus volontiers un site qui a été conçu pour eux et qui leur donnera des réponses pertinentes aux questions qu'ils se sont posées et qui leur suggérera des possibilités inattendues. Cette hypothèse ne pourra être vérifiée par les statistiques que quelques mois après la mise en ligne du nouveau site.

Seulement 100 réponses sur les 165 reçues ont été retenues par Survey Monkey pour créer les 3 tableaux . En effet, la version gratuite de ce logiciel ne permet pas de retenir toutes les réponses pour les analyser. Les réponses et leur analyse sont décrites ci-après.

3.2.1 Analyse de la question 1

Quasi toutes les personnes ont répondu à cette question. Presque 70% des usagers ne fréquentent le site qu'entre 1 et 3 fois par mois. Et 22% des personnes sondées ne le fréquentent jamais. Très peu d'usagers visitent le site de manière hebdomadaire, car le site est statique avec des informations peu lisibles et sans images.

3.2.2 Analyse de la question 2 :

J'ai pu constater que les informations suivantes ont été plébiscitées à plus de 50% :

1. Les heures d'ouverture ou de fermeture exceptionnelle.
2. Le catalogue en ligne.
3. Les événements se déroulant à la bibliothèque.
4. Les nouveautés du catalogue.
5. Les coups de cœur.

Les informations suivantes ont été plébiscitées à moins de 30% :

6. Les contacts.
7. Avis des lecteurs.
8. La localisation et le règlement.
9. La présentation du personnel.

Je me suis basée sur les résultats du sondage pour choisir la hiérarchie des onglets. Ces réponses se trouvaient accompagnées de suggestions liées à l'interface du catalogue en ligne. Plusieurs personnes font l'amalgame entre le site et le catalogue en ligne, ne réalisant de ce fait pas que je n'ai pas de prise sur ce catalogue qui est directement lié au logiciel de la bibliothèque.

En ce qui concerne les heures d'ouverture et de fermeture exceptionnelle, les usagers pourront obtenir dans le nouveau site ces informations sous l'onglet horaire et toute fermeture exceptionnelle se trouvera également sur la page fixe du blog.

Le catalogue en ligne est également présent sur le bandeau fixe du blog, quelle que soit la page visitée. Afin d'aider les usagers dans la navigation du catalogue en ligne, un onglet marche à suivre a été créé pour eux.

Plusieurs onglets présentent de manière visuelle et attractive les événements se déroulant à la bibliothèque (animations, rencontre, expositions, manifestations liées aux livres).

La part belle a été faite pour les nouveautés, qui sont présentées sur les bandeaux fixes du blog, sous forme de diaporama et classées par catégorie.

Deux messages « coups de cœur » ont été créés pour répondre aux attentes des usagers et au désir de la bibliothécaire de présenter les siens. Les informations moins souvent plébiscitées figurent tout de même dans les onglets verticaux (contact, personnel, photos)

3.2.3 Analyse de la question 3

Presque 90% n'ont pas désiré voir figurer d'autres informations sur le site, le questionnaire étant suffisamment bien ciblé.

Parmi les 11 personnes qui n'ont pas répondu, je peux extrapoler en disant qu'elles n'avaient rien à ajouter.

21 personnes (sur les 165 réponses) ont laissé un commentaire à la question 3, expliquant leurs attentes plus précisément:

Voici quelques-uns des 21 commentaires qui ont été transmis :

- *infos sur des événements extérieurs à la bibliothèque (p.ex. Salon du livre, expos, bourse aux livres),*
- *qu'il puisse fonctionner sur l'iPad ou iPhone,*
- *des photos (du lieu, du personnel, des animations ou autres manifestations).*

La suite des commentaires des usagers se trouve dans l'annexe 5.

En créant ce blog, j'ai répondu aux attentes liées à ces commentaires ou ces suggestions. Quatre commentaires sur les 21 concernent le catalogue en ligne sur lequel je n'ai aucune prise.

3.3 La conception du blog²

Le choix de ce support a été fait pour les raisons suivantes :

- a) il s'agit d'un support qui nous a été présenté durant le Module 2 de la formation CGDB,
- b) ce support est gratuit et ne nécessite pas d'intermédiaire pour le gérer,
- c) ce support est relativement facile à maîtriser,
- d) Madame Schmocker, qui m'a conseillée et soutenue tout au long de l'élaboration de ce projet, maîtrise déjà très bien cet outil,
- e) ce support répond à mon désir de présenter un site vivant, convivial et imagé, typique du Web 2.0,
- f) ce support est simple et facile à utiliser pour les usagers,
- g) ce support permet l'adaptation aux Smartphones ou aux tablettes,
- h) ce support ne contient pas de publicité.
- i) ce support est régulièrement mis à jour, car il appartient à Google
- j) ce support permet d'évaluer les statistiques de fréquentation
- k) ce support permet d'exporter le blog afin d'en créer une archive et de le sauvegarder (sur le disque dur de l'ordinateur de la bibliothèque par exemple)

² Les illustrations 5 à 9 et 13 à 15 de ce chapitre se trouvent dans l'annexe 3

La conception du blog dans *Blogger* par l'administrateur permet d'agir à différents niveaux : on peut créer des pages, créer des messages ou activer des gadgets. Je vais maintenant expliquer ces différents éléments et comment je les ai utilisés dans la création du site de la bibliothèque de Chardonne.

Création du site internet dans Blogger

La plateforme *Blogger* m'a permis de créer un site avec des pages qui reflètent les attentes des usagers et les informations que je désirais transmettre, des diaporamas, insérés dans des gadgets, qui présentent les nouveautés et des articles qui transmettent les coups de cœur des usagers ou du personnel de la bibliothèque.

La page « vue d'ensemble du blog » (Illustration 5) donne un aperçu des possibilités offertes par la plateforme. Nous pouvons créer des pages activées dans le blog par des onglets, des articles, qui sont présentés dans un ordre chronologique, et, dans la mise en page, insérer des gadgets qui sont des éléments fixes présents dans les bandeaux fixes du blog. Sous modèle, des variétés de présentation générale du blog nous sont offertes. J'ai également pu choisir le modèle d'adaptation aux mobiles du blog. J'ai également pu personnaliser ce dernier en choisissant l'aspect visuel que je désirais lui donner parmi les options offertes par la plateforme (couleur du fond, des textes, des onglets, etc. ...). Selon nos préférences, nous pouvons accepter que les visiteurs laissent un message ou non lors de leur passage. J'ai choisi de leur laisser écrire des commentaires dans les *coups de cœur* qui leur sont présentés.

3.3.1 Pages

Les pages du blog, représentées par des onglets horizontaux ou verticaux, sont fixes et correspondent aux informations plébiscitées par les usagers (événements, animations, actualités liées au livre, informations sur la bibliothèque). (Illustration 6)

A. Les onglets horizontaux :

Les onglets horizontaux (Illustration 7), plus visibles de prime abord, correspondent aux éléments les plus plébiscités lors du sondage. Ces onglets ouvrent des pages donnant des renseignements sur les activités de la bibliothèque, les heures d'ouverture et présentent le **règlement** en images. Ces pages reflètent non seulement les informations attendues des usagers, mais aussi celles que je désirais mettre en valeur concernant les diverses activités de la bibliothèque dont beaucoup d'usagers n'avaient pas connaissance. La page d'**accueil** présente le texte d'introduction, qui est visible, quelle que soit la page visitée, et les messages du blog.

Les autres pages s'ouvrent en un clic et donnent des informations concernant les thématiques qu'elles abordent.

B. Les onglets verticaux

Les pages masquées, présentées par des onglets verticaux dans le bandeau fixe, donnent des informations sur la bibliothèque et correspondent également à des éléments demandés lors du sondage, mais dans une plus faible proportion. Elles

complètent les informations transmises par le site aux usagers. J'ai trouvé néanmoins essentiel de les faire figurer sur le site au vu des renseignements qu'elles transmettent. (Illustration 8)

La page masquée correspond simplement à un choix de présentation, car *Blogger* permet d'afficher un certain nombre de pages dans sa barre de menu horizontale et les pages supplémentaires sont dites masquées et ont été placées dans un gadget de lien qui donne une présentation de menu différente et verticale.

La page **contact / présentation** donne les coordonnées de la bibliothèque, présente un plan d'accès (Google Maps), et présente les 3 étages en photos avec un plan. La page **personnel** présente en photo la responsable de la bibliothèque, et les 4 remplaçantes occasionnelles. La page **catalogue en ligne et newsletter : marche à suivre**, explique aux usagers comment consulter leur compte, prolonger ou réserver un livre dans le catalogue en ligne et comment s'inscrire pour recevoir les nouveaux coups de cœur par le biais de la newsletter. Les documents des **pages thématiques**, qui correspondent à une sélection documentaire, sont présentés par l'intermédiaire de « Google documents ou Google Drive » ce qui permet, à l'aide de leur adresse URL, de les lier à l'image présentant leur thème. Cette page thématique a été créée pour répondre à des questions du type : - *Qu'est-ce que vous avez sur les pirates ?*

Dans **manifestations liées aux livres**, je mets en avant des salons du livre, des expositions culturelles ayant un rapport assez étroit avec le livre. La page **sitothèque** présente les communes partenaires et répertorie des sites, classés dans 6 catégories, afin d'aider ou d'aiguiller les usagers dans leurs recherches ou de leur présenter des sites très intéressants, parfois en lien avec une personnalité de la commune. La page **rencontres à la bibliothèque** permet d'annoncer des visites d'auteur et de convier toute personne intéressée à y participer.

3.3.2 Articles

Les articles se trouvent sur la page d'accueil du blog (Illustration 9). Ils sont classés dans l'ordre chronologique de parution, le choix a été fait de faire apparaître le plus récent en haut de la page. Il est nécessaire de scroller pour prendre connaissance d'articles plus anciens.³

Il n'y a que 2 sortes d'articles qui ont été retenus pour ce blog, ils ont été réservés aux coups de cœur de la bibliothécaire et aux coups de cœur des lecteurs. Un logo différent permet de différencier les 2 catégories.

Coup de ♥ de la bibliothécaire

Illustration 10 : logo des coups de cœur de la bibliothécaire

³ *Blogger* parle aujourd'hui d'articles et non plus de messages, cette terminologie a changé pendant la rédaction de ce travail



des lecteurs

Illustration 11 : logo des coups de cœur des lecteurs

Les usagers peuvent également réserver un coup de cœur, car un lien a été créé afin de les diriger directement sur la page du document en question dans le catalogue en ligne.



Illustration 12 : réserver un coup de cœur

3.3.3 Gadgets

Un gadget est un élément du blog qui permet d'introduire, ici dans la page fixe du blog, un diaporama, une vidéo, une image, une adresse URL ou d'autres possibilités encore. Le choix du gadget dans la mise en page déterminera son emplacement sur la page, élément qui reste visible quelle que soit la page visitée ou le message sélectionné. (Illustration 13)

Les nouveautés sont présentées par des diaporamas insérés dans des gadgets, diaporamas qui sont toujours visibles, quelle que soit la page consultée. Les nouveautés ont une place de choix dans la présentation du site. Il faut dire que c'est, après les horaires et les événements, l'élément le plus plébiscité par les usagers.

J'ai choisi de les mettre en avant par ces petits diaporamas, car ils présentent les pages de couverture des nouvelles acquisitions, et ce par catégorie. L'utilisateur peut cliquer en bas de l'image s'il désire accélérer ou ralentir la présentation de ces pages de couverture. Cela m'a permis de présenter les nouveautés de manière attractive et visuelle alors qu'à la bibliothèque, par manque de place, les nouvelles acquisitions de certaines catégories ne peuvent être mises en valeur. (Illustration 14)

Même si les principes d'ergonomie du web que j'ai présentés précédemment sont très importants, je me dois de rappeler que, ayant créé le site sur la plateforme *Blogger*, je n'ai pas eu l'opportunité de choisir personnellement ces éléments. Mais cette plateforme répondait, en grande partie, aux exigences ergonomiques présentées ci-dessus.

3.3.4 Statistiques

- **fréquentation du site**

Blogger permet d'administrer les statistiques, de voir ce qui est visité, à quelle fréquence, que ce soit par jour, par semaine, par mois ou sur une plus grande période. Ceci va me permettre d'analyser la pertinence de la présentation du site, du choix des onglets et de leur disposition et des informations transmises. De plus,

grâce aux statistiques, je peux en savoir plus sur les internautes et leur provenance et quel support ils utilisent pour consulter le site. (Illustration 15)

4 Synthèse⁴

Une fois le site créé, je vais prouver qu'il correspond aux objectifs que je m'étais fixés, à savoir :

- créer un site ergonomique,
- créer un site attractif,
- créer un site pour les usagers,
- créer un site s'adaptant aux technologies en vigueur en 2013.

4.1 Mission

D'une manière générale, le site de la bibliothèque répond aux diverses missions de la bibliothèque :

- mettre à disposition du public de documents à des fins d'information, d'éducation, de culture ou de loisir,
- proposer des sites de recherche pour guider l'utilisateur,
- refléter l'évolution technologique par un site adapté au web 2.0.

4.2 Analyse ergonomique

Le site de la bibliothèque répond aux 3 critères donnés par Amélie Boucher, à savoir, l'efficacité, l'efficience et la satisfaction. Il respecte également les diverses règles présentées par cet auteur dans *Ergonomie du web* et qui sont discutées plus loin.

4.3 Efficacité

L'utilisateur en cliquant sur les onglets obtient les informations recherchées en fonction de la page que l'utilisateur a ouverte. Il peut être amené à scroller la page afin de visualiser des expositions, des animations ou des coups de cœur précédents. Mais comme ces informations sont placées par ordre chronologique, il n'est pas obligé de le faire pour obtenir des renseignements récents.

4.3.1 Efficience

Les pages s'ouvrent rapidement et il est difficile de se tromper.

« L'efficacité ne suffit pas. Certes, il est important que l'utilisateur réussisse à accomplir ses objectifs, mais il doit pouvoir le faire rapidement et avec le moins d'erreurs possible. C'est ce qu'on appelle l'efficience ». (Boucher, 2011, p. 17)

4.3.2 Satisfaction

Le site a été créé en tenant compte des avis des usagers et de leurs attentes.

⁴ Les illustrations 16 et 17 de ce chapitre se trouvent dans l'annexe 4

Par rapport aux règles citées par Mme Boucher je peux dire que le nouveau site de la bibliothèque de Chardonne est un site ergonomique qui plaît aux usagers et les informe conformément aux souhaits exprimés lors du sondage. Ceci est démontré par les remarques ci-dessous, remarques faites par des personnes auxquelles j'ai transmis le lien afin de récolter quelques commentaires sur le travail en cours.

- *Quel beau boulot ! Bravo ! ça donne une image très dynamique de la bibliothèque. J'aime beaucoup le règlement en images illustré par Haydé.*

Les autres commentaires des usagers, (Illustration 16) que j'ai retranscrits sans les modifier, semblent répondre à l'hypothèse que j'ai formulée dans le chapitre 2, à savoir, augmenter la fréquentation du site en le rendant plus attractif et fidèle aux attentes des usagers tout en transmettant des informations pertinentes.

4.3.3 Règles des 3 clics

Cette règle des 3 clics a été un des arguments pour ne garder que le blog comme site de la bibliothèque. En effet, accéder au blog par le site actuel aurait représenté un clic supplémentaire ce qui aurait pu décourager les usagers de s'y rendre. Une fois sur le blog, les usagers peuvent obtenir une information précise en 1 ou 2 clics. Il est évident que, s'ils désirent surfer plus en profondeur dans le site, en consultant le catalogue en ligne notamment, il leur faudra plus de 3 clics pour le visiter. Néanmoins je peux affirmer que cette règle des 3 clics est majoritairement respectée. « Chaque clic que vous demandez doit donc avoir un intérêt, une utilité et être réfléchi. Le plus important est que l'internaute sache où cliquer et qu'il ne se trompe pas. » (Boucher, 2011, p. 28)

4.3.4 Design

L'idée de base était de créer un site sobre. Le fond crème avec l'écriture rouge foncé permet de mettre en valeur des éléments comme, par exemple les nouvelles acquisitions. Ce sont les seuls éléments mobiles du site, il n'y a pas d'animation sonore qui pourrait surcharger visuellement et auditivement l'utilisateur et le décourager de rester sur le site.

Quelle que soit la page visitée, le texte de la page d'accueil reste présent ainsi que les onglets permettant de passer d'une page à l'autre. La plateforme de *Blogger* est ainsi faite et ceci rend le site simple à utiliser, car il est très facile de s'y repérer.

Simplicité et sobriété sont 2 règles que je tenais à respecter. L'utilisateur n'est pas noyé sous une foule d'informations simultanées, mais il a le choix parmi les informations proposées.

« Pour qu'une interface soit utilisable, elle doit donc être en mesure de satisfaire ses internautes. Or l'esthétique est un des paramètres ayant une grande influence sur le degré de satisfaction des internautes. C'est d'ailleurs souvent cela qui saute aux yeux et incite les visiteurs d'un site internet à l'apprécier ou non... Si votre site est attrayant visuellement, il y a donc plus de chances pour que vos internautes le considèrent facile à utiliser. » (Boucher, 2011, p. 31)

4.3.5 Proximité et similarité

Les nouveautés adultes et jeunesse ont été regroupées de part et d'autre des pages ou des messages. Sur la gauche se situent les nouveautés jeunesse alors que sur la droite se trouvent les nouveautés adultes.

Les onglets des pages présentées horizontalement (horaire – né pou lire – contes – expositions - règlement et animations) ont été regroupés, car ces pages présentent les informations plébiscitées à 68% par les usagers dans le sondage.

Les pages présentées verticalement donnent, elles, des informations complémentaires parfois demandées dans le sondage

Afin de respecter cette loi de la proximité, les onglets présentés verticalement ont été classés par catégorie :

- renseignements divers sur la bibliothèque,
- renseignements parallèles liés au monde du livre et de l'information,
- coups de cœur.

Le catalogue en ligne a été volontairement placé sur la page d'accueil (Illustration 17) En effet, quelle que soit la page visitée, l'utilisateur, à tout moment, peut se rendre dans le catalogue en ligne sans avoir à quitter sa page. Je trouvais plus judicieux de le placer de cette façon en faisant usage d'un gadget que de monopoliser une page pour lui donner accès.

Le catalogue en ligne est placé à droite de la page, comme c'est le cas généralement pour les informations importantes. En effet, ce choix de disposition correspond au sens de la lecture en occident. En tant que droitier, je trouvais aussi plus facile d'y accéder. C'est un élément central du site, les usagers pouvant ainsi accéder à leur compte et effectuer des recherches en ligne. Un soin tout particulier a été apporté à la présentation de ce lien. Il se devait d'être plus grand, bien visible et mis en évidence.

Répondant en cela à la loi de Fitts, les onglets présentent également une police de caractère plus grande que celle des textes afin de mettre en valeur les pages qu'ils représentent.

4.3.6 Principe d'affordance

Les onglets des différentes pages changent de couleur lorsque le curseur passe au-dessus d'eux et le curseur change de forme (flèche devient une main) ce qui sous-entend la présence du lien. Il en va de même pour le catalogue en ligne.

La police des caractères est identique, quelle que soit la page visitée. Cela renforce le sentiment d'unité, les pages n'étant pas indépendantes les unes des autres, mais formant un tout avec comme thème central le livre. Les majuscules ont été choisies dans les onglets présentés verticalement, car ces pages sont moins visibles que celles présentées horizontalement qui n'ont pas besoin d'être représentées en majuscules, car la taille de leur police est à la base déjà plus grande.

En ce qui concerne les 12 règles citées par Amélie Boucher pour optimiser l'ergonomie d'un site, de la page 93 à la page 177, je peux tirer les conclusions suivantes :

Architecture :	Les onglets présentent une architecture tenant compte de leur contenu.
Organisation visuelle et cohérence :	Les pages présentent une certaine homogénéité, elles sont bien structurées avec un fond neutre qui ne surcharge pas l'utilisateur mentalement et présentent une cohérence dans leur présentation.
Conventions :	Le site respecte les habitudes des usagers habitués à surfer sur internet, il ne présente pas de surprise ou d'éléments nouveaux pouvant les perturber.
Information :	Le site informe sur les diverses activités de la bibliothèque et sur son fonds. Des éléments génériques comme le titre, le texte d'accueil ou les pages à visiter sont toujours visibles à l'internaute, quelle que soit la page qu'il visite.
Compréhension, aide à l'utilisateur :	<p>Le vocabulaire employé sur le site est identique à celui utilisé à la bibliothèque.</p> <p>« Enfin, utilisez des mots que vos internautes connaissent ».(Boucher, 2011, p. 134)</p> <p>L'utilisation du site est d'une grande simplicité. Une marche à suivre est proposée pour l'utilisation du catalogue en ligne, élément dans lequel des usagers ont parfois rencontré des difficultés. L'inscription à la newsletter est également expliquée.</p>
Gestion des erreurs :	Il n'y a pas d'erreur possible sur le site.
Rapidité, liberté et accessibilité et satisfaction de l'internaute :	Le site est adapté à tous types d'utilisateur, les informations sont délivrées rapidement et l'utilisateur peut très facilement naviguer d'une page à l'autre. Les informations transmises correspondent généralement à celles demandées et souhaitées par les usagers. Il peut être consulté sur des tablettes ou des Smartphones.

Ces règles de base concernant l'ergonomie d'un site peuvent paraître évidentes et aller de soi. Mais il est nécessaire de bien les étudier afin de ne pas commettre d'erreurs qui peuvent être préjudiciables à la fréquentation de notre site. J'ai trouvé très intéressant de les étudier, car elles tiennent compte à la fois de la psychologie de l'être humain, de l'architecture d'un site et de l'adaptation aux utilisateurs potentiels.

Même si la plateforme *Blogger* permet, à la base, d'éviter des écueils, la connaissance de ces règles m'a permis de construire un site adapté au public visé.

5 Limites

5.1 Du sondage

Le résultat du sondage ne représente qu'un échantillon des usagers de la bibliothèque. Seuls les adultes ont été concertés. Certains d'entre eux n'ont pas d'adresse e-mail et d'autres ont oublié de communiquer une modification de leur courriel. De plus le sondage gratuit ne permet d'analyser que les 100 premières réponses obtenues. Je pense que je peux tout de même me baser sur l'analyse de ces résultats qui, comme tout sondage, donne une idée générale de l'opinion du public ciblé.

5.2 De la plateforme *Blogger*

Blogger est une plateforme qui permet, sans connaissances informatiques approfondies, de créer un blog ou un site en proposant des possibilités riches et variées. Néanmoins, en tant que plateforme de base, elle comporte aussi des limites ou des restrictions :

- c'est un outil appartenant à Google, et si Google décidait de le fermer, la plateforme n'existerait plus. C'est pourquoi il est primordial d'en assurer l'archivage comme je l'ai dit dans la conception du blog au point 3.3
- *Blogger* permet la création d'un nombre maximum de pages, nombre que j'ai par ailleurs atteint
- la plateforme offre certains modèles de présentations, on ne peut pas en créer de nouveaux
- comme toute plateforme, elle propose des modèles auxquels il faut se tenir (organisation, couleur, etc.)
- la taille des caractères ne permet pas une distinction fine et personnelle. Nous avons le choix entre les 5 tailles.

5.3 Des illustrations du site internet

Les illustrations contenues dans ce travail et ses annexes proviennent de captures d'écran et leur qualité s'en ressent. Il m'a été impossible de copier le blog d'une autre manière.

J'invite le lecteur à aller visiter ce site afin de le visualiser dans de meilleures conditions à l'adresse suivante :

<http://bibliotheque-chardonne.blogspot.ch>

6 Perspectives

Ce nouveau site va refléter aussi bien l'évolution de la bibliothèque que sa vie au quotidien. Certaines pages verront peu de modifications (personnel, règlement, horaire) alors que d'autres seront mises à jour régulièrement.

Les manifestations liées au livre seront annoncées et mises à jour en fonction de l'actualité.

Dans la *sitothèque*, des sites « coups de cœur » vont venir peu à peu étoffer la page en question, et des sites pertinents pourront être rajoutés dans les autres secteurs ou éliminés en cas d'obsolescence.

Chaque mois, les diaporamas présentant les nouveautés seront mis à jour afin de refléter l'offre de la bibliothèque.

Les pages thématiques vont peu à peu se développer, en fonction des thèmes demandés par les usagers, étudiés par les jeunes ou proposés par l'actualité. Par exemple, je vais présenter en 2014, une page thématique « 1^{re} guerre mondiale » puisque, cette année correspondra aux 100 ans du début de cette guerre. Cette page présentera une palette de documents faisant référence à cet événement (DVD, documentaires, romans, albums, revues, etc. ...). Une archive des pages thématiques sera conservée quelques années, ce qui permettra aux usagers de consulter les thèmes précédemment présentés. Je pense que cela est pertinent même si, avec le temps, la liste des documents présentés est amenée à se modifier (documents perdus, obsolètes ou nouveaux documents acquis sur le sujet). Les documents des pages thématiques sont présentés par l'intermédiaire de Google documents, ou Google Drive depuis 2012, ce qui permet, à l'aide de leur adresse URL, de les lier à l'image présentant leur thème. Le choix s'est porté sur Google documents, car il ne présente pas de publicité et permet aux utilisateurs enregistrés de créer, d'importer ou de modifier des documents et de les partager avec d'autres utilisateurs.

D'autres changements peuvent apparaître, déterminés soit par l'évolution technologique (ressources numériques), le développement de la bibliothèque (nouveaux locaux, nouveau public, nouvelles attentes) ou un changement au niveau du personnel (nouvelle bibliothécaire ?).

Pour la gestion du site et de son archivage, ce sont 6 heures mensuelles qui sont prévues. Pour terminer il faudra encore créer un nom de domaine : bibliotheque-chardonne.ch dans Switch.ch dès que les autorités auront validé ce site et l'héberger sur le serveur de la bibliothèque.

6.1 Promotion

Si j'obtiens le feu vert des autorités, je vais assurer la promotion de ce nouveau site.

- modifier le lien du catalogue en ligne (avertir M. Nicolas Blanc de chez Bibliomaker),
- modifier le lien sur les sites communaux de Chardonne et de Jongny,
- supprimer le lien de l'ancien site,
- envoyer un mailing aux usagers annonçant le nouveau lien pour le nouveau site de la bibliothèque en réponse au sondage effectué en février, avec quelques explications d'usage (possibilité de laisser des commentaires aux

- coups de cœur, scroller pour visualiser les plus anciens, comment faire défiler le diaporama des nouveautés à son rythme),
- distribuer des signets sur lesquels figure le nouveau lien (différent des signets présentés ici car une fois hébergé à la bibliothèque, ce lien sera différent), ainsi que le QR code du nouveau site (Annexe 6),
 - insérer l'annonce du nouveau lien dans les signatures des mails.

Conclusion

Suite au sondage qui a permis d'évaluer les attentes des usagers, j'espère que le nouveau site permettra, par son attractivité et la pertinence de ses informations, d'attirer plus d'usagers et que ces derniers seront incités à le consulter de manière hebdomadaire. La présence en ligne de ce nouveau site peut aussi faire connaître la bibliothèque à des personnes qui ne sont pas encore inscrites, il s'agit là d'un bel outil de promotion.

Le site est maintenant opérationnel et je suis très heureuse d'avoir contribué à sa réalisation. Les messages enthousiastes que j'ai reçus m'ont confortée dans la réalisation de ce travail et la pertinence de cette démarche. Il est la preuve que design et ergonomie vont de pair et que l'un est au service de l'autre et inversement.

Un site n'est jamais statique, mais dynamique et celui de Chardonne doit refléter, par son contenu, la vie et les activités présentes à la bibliothèque. Le contenu va évoluer, les liens se modifier et se compléter au fur et à mesure des attentes et des offres qui se présenteront.

Je dois avouer que ce fut un défi pour moi de m'atteler à une telle tâche, car je ne suis pas, et de loin, une grande spécialiste en informatique. J'ai relevé ce défi avec joie, car je désirais apporter quelque chose de neuf et d'utile à la bibliothèque après cette formation. J'ai beaucoup appris même s'il me reste encore beaucoup de notions à acquérir.

Je me réjouis d'assister à son évolution, de contribuer à l'enrichir de diverses manières avec, toujours, comme objectif, d'être au service des usagers de la bibliothèque. J'espère qu'il permettra aux personnes le fréquentant ou le découvrant de prendre la mesure des activités se déroulant à la bibliothèque, du dynamisme de cette petite institution et de la richesse de son fonds.

Table des matières des illustrations et tableaux

L'ordre des illustrations tient compte de l'ordre d'apparition dans le texte. Elles sont numérotées soit dans le texte soit dans les annexes.

Les illustrations 1 à 9 et 13 à 15, ainsi que les tableaux 1 à 3 se trouvent dans les annexes.

<i>Illustration 10 : logo des coups de cœur de la bibliothécaire</i>	18
<i>Illustration 11 : logo des coups de cœur des lecteurs</i>	19
<i>Illustration 12 : réserver un coup de cœur</i>	19

Bibliographie

Bibliothèque de la Ville, La Chaux-de-Fonds. (2013). *Demain, les bibliothèques...* La Chaux-de-Fonds.

Boucher, A. (2011). *Ergonomie web. Pour des sites web efficaces*. Paris, France: Editions Eyrolles.

Wikipedia - *Blogger*. (2013-4-avril). *Blogger*. From <http://fr.wikipedia.org/wiki/Blogger>

Wikipedia - *Web 2.0*. (2013-4-avril). *Web 2.0*. From http://fr.wikipedia.org/wiki/Web_2.0

Wikipedia - *YouTube*. (2013-4-avril). *YouTube*. From <https://fr.wikipedia.org/wiki/YouTube>

Annexe 1

Introduction



Illustration 1 : page d'accueil du site actuel

The contact form consists of four input fields: 'Nom', 'Prénom', 'E-mail', and 'Message'. A large 'envoyer' button is positioned at the bottom right of the form.

Illustration 2 : rubrique contact

The dropdown menu is titled 'animations - événements - expos' and features a 'January 1' icon. It lists an event on '12.08.2013' titled 'RENCONTRE À LA BIBLIOTHÈQUE AVEC MADAME KNECHT-ZIMMERMANN LE MERCREDI 11 SEPTEMBRE À 19H30 QUI VA VENIR PRESENTER SES LIVRES ET SON TRAVAIL.' The text describes Madeleine Knecht-Zimmermann's research on her ancestors in Canada and her book 'Le cordonnier de Sainte-Croix'. It also mentions an exhibition 'LE PALAIS IDEAL DU FACTEUR CHEVAL' running until September 30th.

Illustration 3 : menu déroulant du site actuel



Illustration 4 : aperçu du site actuel

Annexe 2

Sondages

Tableau 1 : résultats de la question 1

1. Consultez-vous régulièrement le site internet de la bibliothèque ?		
	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Plus de 3x par semaine	3.0%	3
Entre 1 et 3x par semaine	5.1%	5
Entre 1 et 3x par mois	69.7%	69
Jamais	22.2%	22
nombre de personnes ayant répondu à la question		99
nombre de personnes ayant sauté la question		1

Tableau 2 : résultats de la question 2

2. Quelles informations attendez-vous du site internet de la bibliothèque ? (3 choix minimum)		
	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Horaires	84.8%	84
Fermetures occasionnelles	77.8%	77
Événements (contes, rencontres, expositions, animations, etc.)	68.7%	68
Nouveautés du catalogue	62.6%	62
Coups de coeur	54.5%	54
Présentation du personnel	13.1%	13
Règlement	17.2%	17
Catalogue en ligne	70.7%	70
Avis des lecteurs (forum)	22.2%	22
Localisation	17.2%	17
Contact	35.4%	35
nombre de personnes ayant répondu à la question		99
nombre de personnes ayant sauté la question		1

Tableau 3 : résultats de la question 3

3. Désirez-vous voir figurer d'autres informations sur le site ?		
	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Oui	12.4%	11
Non	87.6%	78
Si oui, veuillez préciser Afficher les réponses		14
nombre de personnes ayant répondu à la question		89
nombre de personnes ayant sauté la question		11

Annexe 3

Conception du blog



Illustration 5 : vue d'ensemble du blog par l'administrateur

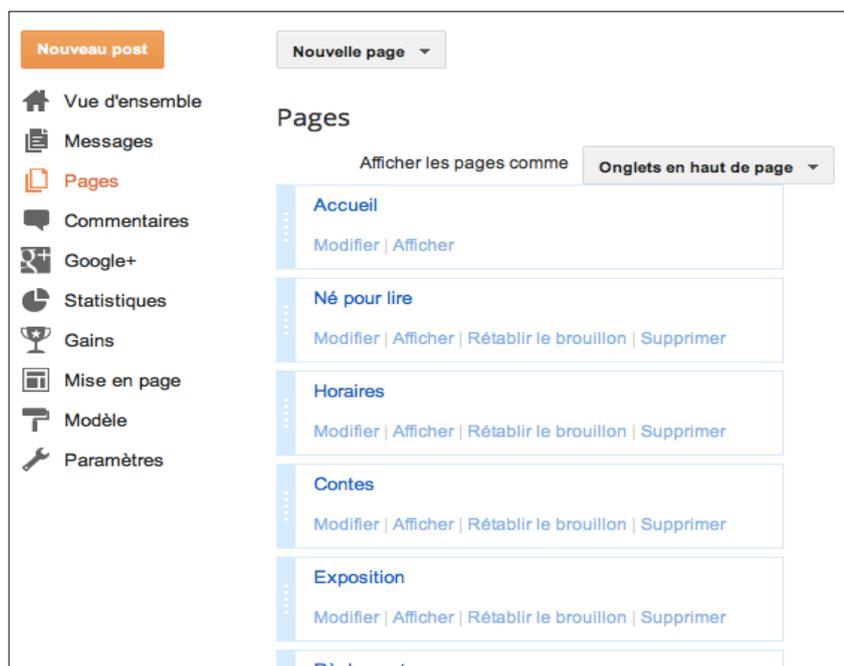


Illustration 6 : création des pages

Illustration 7 : onglets horizontaux

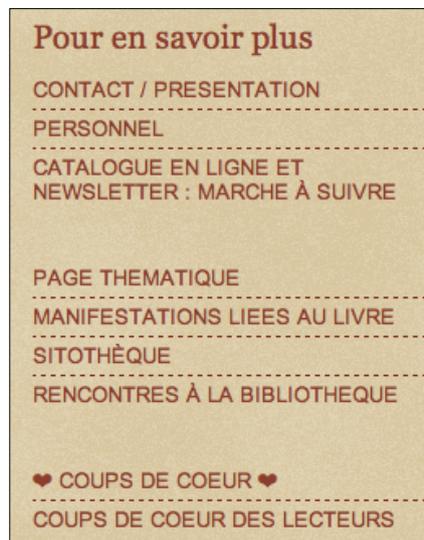


Illustration 8 : association des onglets verticaux

Mes blogs Bibliothèque de Chardonne · Articles > Tous (14)

Nouvel article

- [Coup de ♥ : Angèle, ma Babayaga de Kernévéven](#) *Coup de coeur, roman jeunesse*
- [Coup de ♥ : Liberté, égalité, chocolat de Alex Sh...](#) *Coup de coeur, roman jeunesse*
- [Coup de ♥ : Nos étoiles contraires de John Green](#) *Coup de coeur, roman jeunesse*
- [Terrienne de Jean-Claude Mourlevat](#) *Coup de coeur de lecteur, roman jeunesse*
- [Coup de ♥ : La petite famille de Loïc Dauvillier et...](#) *BD jeunesse, Coup de coeur*
- [Coup de ♥ : Avant toi de Jojo Moyes](#) *Coup de coeur, romance adultes*
- [L'homme-joie de Christian Bobin](#) *Coup de coeur de lecteur, récit adultes, témoignage*
- [Coup de ♥ : N'embrassez pas qui vous voulez de Marz...](#) *BD jeunesse, Coup de coeur*
- [Coup de ♥ : Les ignorants d'Etienne Davodeau](#) *BD adultes, Coup de coeur*
[Modifier](#) | [Afficher](#) | [Partager](#) | [Supprimer](#)

Illustration 9 : création d'un article

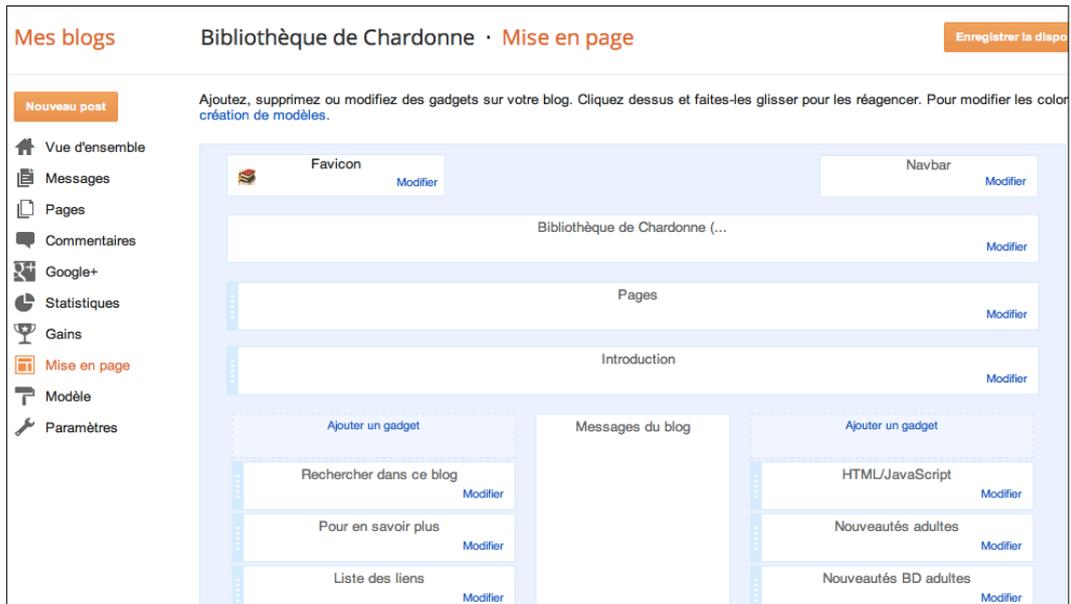


Illustration 13 : création d'un élément fixe à partir d'un gadget



Illustration 14 : diaporamas des nouveautés sur les bandeaux du site



Illustration 15 : administration des statistiques

Annexe 4

Synthèse

Quel beau boulot ! Bravo ! ça donne une image très dynamique de la bibliothèque. J'aime beaucoup le règlement en images illustré par Haydé.

- *C'est un très beau site, vivant et très animé. Je ne suis pas du tout spécialiste d'internet, mais j'ai trouvé facilement les indications importantes (horaire, règlement...).*
- *Je ne suis pas sûre qu'il y ait un plan pour ceux qui ne sauraient pas où vous trouver (mais je ne l'ai pas cherché !).*
- *Pour le scolaire, je vous dis Bravo, j'aimerais pouvoir bénéficier de l'animation des 6èmes, je découvre des livres et un auteur sur votre site et cela fait juste terriblement envie.*
- *On peut diffuser votre lien à d'autres ??????? ?!!!!*
- *Personnellement, j'y ai passé plus de temps que prévu, je sais que je vais vous demander trois BD adultes dont la suite de Barracuda, j'ai vu que la suite est arrivée ! Cinq livres jeunesse (pour ma classe, car s'ils ne pourront pas profiter de la rencontre avec Yaël Hassan, ils vont découvrir ses livres.*
- *C'est peut-être trop riche ce site finalement ?*
- *BRAVO*
- *Bonjour, Désolée pour votre modestie, mais mes "critiques" sont toutes entièrement positives.*
- *Formidable, votre blog !*
- *J'adore et la forme et le contenu !*
- *L'impression générale, tout d'abord, est vivante et animée ; elle donne envie d'en voir plus. Notamment grâce aux illustrations des couvertures et photos d'auteurs. Elle fait aussi la part belle aux auteurs - sur lesquels on n'a généralement que peu d'informations.*
- *Personnellement, je n'aimais pas beaucoup le site actuel de la bibliothèque, que je trouve un peu trop "poussiéreux" (c'est subjectif).*
- *J'aime beaucoup les coups de cœur, j'y ai retrouvé le principe de vos excellents conseils en bibliothèque, la possibilité de découvrir des auteurs que l'on ne connaît pas du tout, et de s'en faire une idée.*
- *Notamment, j'ai récemment acheté sur un coup de coeur par hasard Les Mensch, et me réjouis de voir qu'il est effectivement apprécié.*
- *J'aime aussi beaucoup l'architecture du blog, avec notamment les nouveautés présentées par rubrique à droite - ce qui évite de perdre du temps à voir des nouveautés dans des rubriques qui ne nous intéressent pas.*
- *On découvre en détail les nombreuses activités que vous proposez et qui font la grande richesse de votre bibliothèque.*
- *Le partage est à l'honneur.*
- *C'est super, Corinne, vraiment super - et je ne le dis pas parce que nous sommes amies - ça donne envie de consulter ce site. Il est même dangereux je dirais, il donne envie de ne plus rien faire le soir sinon de se mettre dans un fauteuil ou au lit avec un bouquin et une tasse de thé!*

Illustration 15 : commentaires des usagers à propos du nouveau site



Illustration 16 : accès au catalogue en ligne

Annexe 5

Commentaires des usagers à la question 3 du sondage

J'ai volontairement transcrit les remarques des usagers sans en modifier l'orthographe ou la syntaxe.

- *Ce serait formidable si la bibliothèque changeait ses horaires du mercredi après-midi en prolongeant son ouverture au moins jusqu'à 18h00!!! je trouve les horaires d'ouverture peu accessibles aux personnes qui travaillent et qui ont des enfants! merci d'avance d'étudier cette observation! je ne suis pas la seule à en parler dans le village!*
- *Tarifs pour inscription (adulte/enfant) - tarifs des rappels.*
- *Infos sur des événements extérieurs à la bibliothèque (p.ex. Salon du livre, expos, bourse aux livres).*
- *Consultation et modification du délais de retour.*
- *Non, mais peut-être prévoir les souhaits des lecteurs pour de nouveaux titres. Quoique vous soyez déjà à l'écoute dans ce domaine.*
- *La proximité de la bibliothèque, vos horaires variés, votre disponibilité et vos bons conseils font que le site internet ne m'est pas utile. Cordiales salutations N.Noverraz.*
- *Vision de cette bibliothèque, appréciation des autorités, statistiques sur fréquentation...*
- *Dernières acquisitions, év. Conférences.*
- *En réponse à la question no 1 qui est obligatoire ..., j'ai mis "jamais" car je visite rarement le site, donc moins d'une à trois fois par mois. Je profite du lundi où je travaille à Chardonne pour passer à la bibliothèque ! Je trouve que le site internet est très lisible et les photos sont belles !*
- *Evénements.*
- *Livres empruntés triés par auteurs.*
- *En fait, j'aimerais surtout que ce soit écrit un peu plus gros. la fond jaune-ocre ne m'enthousiasme pas... mais des goûts et des couleurs...*
- *Qu'il puisse fonctionner sur l'iPad ou iPhone.*
- *La liste des livres empruntés.*
- *Répertoire des mes livres déjà lus.*
- *Des photos (du lieu, du personnel, des animations ou autres manifestations).*
- *Possibilité de faire des suggestions pour futurs achats.*
- *Possibilité de commander une référence hors catalogue ou nouveauté ?*
- *Accès au compte personnelle, pour prologer ou consulter se qu'on a emprunté.*
- *Coups de coeurs/ conseils de lecture , peut être les nouveautés aussi.*
- *Non...il est très complet et très bien géré...c'est déjà parfait comme ça !!*

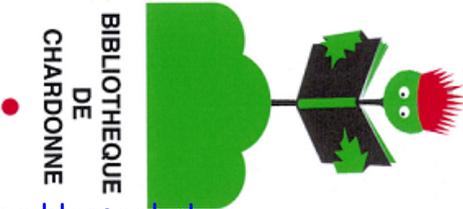
Annexe 6

Signets faisant la promotion du nouveau site



Voici
le lien du nouveau
site de la bibliothèque

<http://bibliotheque-chardonne.blogspot.ch>



BIBLIOTHEQUE
DE
CHARDONNE

Annexe 7

Page d'accueil du site actuel

Bibliothèque de Chardonne

Bibliothèque de Chardonne
bibliotheque@chardonne.ch
Rue du Village 24
1803 Chardonne
021 / 921 99 22

accueil
où sommes-nous ?
réserver un livre
réglement et tarifs
contact
photos
liens

Bienvenue,
Vous trouverez ici les informations concernant tous nos documents mis à votre disposition. N'hésitez pas à utiliser notre
catalogue en ligne
et à faire votre réservation que je me ferai un plaisir de mettre de côté pour vous.
Cordialement,
Corinne Weber

Heures d'Ouverture
Lundi 15h - 17h
Mardi 10h - 12h
Mercredi 14h - 17h
Jeudi 15h - 20h

Vacances Scolaires
Pendant les vacances la bibliothèque est ouverte le jeudi de 15h - 20h. (sauf exception)

notre catalogue en ligne

EXPOSITION: LE PALAIS IDEAL DU FACTEUR CHEVAL. CETTE EXPOSITION SE TIENDRA JUSQU'AU 30 SEPTEMBRE
Comment un simple facteur, avec beaucoup de travail, d'opiniâtreté a réussi à bâtir un palais sans aucune formation d'architecte. Une oeuvre à ne pas manquer !

DURANT LES VACANCES D'ETE, DU 8 JUILLET AU 25 AOÛT, LA BIBLIOTHÈQUE SERA OUVERTE TOUS LES JEUDIS DE 15H À 20H. BEL ETE À TOUTES ET TOUS ! LA PROCHAINE SEANCE DE NE POUR LIRE AURA LIEU LE 4 SEPTEMBRE DE 10H À 10H45.
RENCONTRE À LA BIBLIOTHÈQUE MERCREDI 11 SEPTEMBRE À 19H30: Madame Knecht-Zimmermann viendra présenter ses 2 romans et parler de son travail . Vous êtes toutes et tous les bienvenus ! Ses 2 livres sont disponibles à la bibliothèque. Il s'agit de "Le cordonnier de Sainte-Croix" et "Pour une ombrelle et des gants".

les nouveautés du catalogue

Annexe 8

Page d'accueil du nouveau site

Bibliothèque de Chardonne

- Accueil
- Horaires
- Règlement
- Contes
- Expositions
- Animations
- Né pour lire

Vous cherchez les horaires durant les vacances scolaires, vous désirez connaître les dernières parutions, vous avez oublié la date de la prochaine rencontre *Né pour Lire*, vous êtes curieux de connaître le dernier *coup de coeur de la bibliothécaire*, vous désirez partager vos *suggestions de lecture*..... alors n'hésitez plus ! Cliquez, consultez, informez-vous et n'oubliez pas de laisser une trace de votre passage !

Parce que dans la vie, le bonheur c'est de partager ...

mercredi 4 septembre 2013

Coup de ♥ : Revenir de loin

Après dix-huit jours passés dans le coma, une femme se réveille. Son esprit, sa capacité de penser en formules percutantes semblent intacts, mais elle n'émet aucun son et refuse d'ouvrir les yeux. Les médecins, le personnel lui répètent qu'elle est sortie d'affaire, mais sa mémoire n'est plus qu'une page blanche. Une jeune femme à son chevet se prétend sa fille, un homme vient lui parler comme si elle était sa femme alors que toutes les forces vives en elle lui hurlent que c'est impossible. Il n'y a que ce jeune voyou qui soliloque près d'elle à longueur de nuit avec qui elle ressent une inquiétante complicité. Elle n'a plus de passé et n'est pas pressée de retrouver celui qui était le sien, le soupçonnant truffé de déceptions et d'erreurs. Les premières parcelles que sa mémoire lui rend sont des extraits de poèmes qu'elle reconnaît aisément sans pour autant décoder le moindre lien avec son passé. Par contre, elle sait exactement ce que sa vie doit être désormais. Ce qu'elle est prête à donner, ce qu'elle est prête à recevoir.

Revenir de loin est un hymne à la vie pleinement choisie, pleinement vécue et pleinement assumée.

Mots-clés des coups de coeur
Album jeunes lecteurs (1) BD adultes (3) BD jeunesse (2) **Coup de coeur (10)** Coup de coeur de lecteur (4) historique (2) policier (2) **roman adultes (9)** roman jeunesse (4) romance adultes (1) récit adultes (1) témoignage (1)

Entrez votre adresse email pour recevoir les nouveaux messages du blog :

Valider

Annexe 9

Courriel aux usagers

De : Bibliothèque Chardonne [mailto:bibliotheque@chardonne.ch]

Envoyé : lundi 25 février 2013 11:19

Objet : Sondage

Madame, Monsieur,

Dans le but d'optimiser le site internet de la bibliothèque, je vous serais très reconnaissante de bien vouloir consacrer 2-3 minutes à répondre aux quelques questions du sondage donné par le lien ci-dessous.

Merci d'avance !

Meilleures salutations

Corinne Weber, Bibliothécaire

<http://www.surveymonkey.com/s/R5NH56Q>

Le sondage sur le site internet Survey monkey

Dans le but de mieux percevoir vos besoins et répondre à vos attentes, je vous saurais gré de répondre aux questions de ce petit sondage. Merci d'avance d'y consacrer 2-3 minutes et ce avant le 17 mars 2013.

1. Consultez-vous régulièrement le site internet de la bibliothèque ?

- Plus de 3x par semaine Entre 1 et 3x par semaine
 Entre 1 et 3x par mois Jamais

2. Quelles informations attendez-vous du site internet de la bibliothèque ? (3 choix minimum)

- Horaires Fermetures occasionnelles
 Evénements (contes, rencontres, expositions, animations, etc...)
 Nouveautés du catalogue Coups de cœur Présentation du personnel
 Règlement Catalogue en ligne Avis des lecteurs (forum)
 Localisation Contact

3. Désirez-vous voir figurer d'autres informations sur le site ?

- Oui Non Si oui, veuillez préciser

Je vous remercie d'avoir pris quelques minutes pour répondre à ces questions.
Corinne Weber Bibliothécaire