

Formation initiale des bibliothécaires d'État
et ville de Paris

Gestion de projet / Février 2017

Étude relative à la refonte du portail de Doc'INSA

**Simon BAJART, Cécile BOLARD, Violaine
GARGUILO, Anne PARIS, Denis PASZIÈRE**

Sous la direction de Marie-France Peyrelong
Maître de conférences - Enssib

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes que nous avons sollicitées pour mener à bien notre projet : les formateurs de l'ENSSIB, les personnels de l'INSA Lyon et de la bibliothèque Marie-Curie.

Nos remerciements vont aussi aux étudiants et aux enseignants-chercheurs qui ont accepté de se prêter aux entretiens et au tri par cartes.

Leur disponibilité et leur expérience nous ont été précieuses !

Sommaire

Introduction	5
Notre étude et ses résultats	6
Benchmark	6
L'accès au portail	6
La page d'accueil	7
Aspect visuel et navigation	7
La ou les bibliothèque(s)	8
Recherche documentaire	9
Actualités, animations valorisation des collections	11
Services	11
Formation	12
Accessibilité, personnalisation et interactions	12
Médias sociaux	14
Conclusion	14
Regards croisés des usagers sur le portail	15
Les enquêtes INSA	15
Les entretiens semi-directifs	17
Tri par cartes	21
Nos préconisations	26
Des principes	26
Pour alléger l'aspect visuel	26
Pour simplifier la navigation	27
Pour personnaliser et favoriser l'interaction	27
Pour développer l'exploitation des ressources	28
S'agissant de la page d'accueil et de la page des ressources numériques .	29
L'arborescence	31
Visuels	32
Planning prévisionnel	34
Quatre points de vigilance pour la suite	36
Bibliographie	37
Annexes	41
ANNEXE 1 – Gantt du projet	41
ANNEXE 2 – Grille d'analyse des portails	43

ANNEXE 3 – Guide d'entretien	45
ANNEXE 4 – Entretiens semi-directifs	46
ANNEXE 5 – Verbatim	55
ANNEXE 6 – Compte-rendu décisionnel du CP1	62
ANNEXE 7 – Les cartes du tri par cartes	64
ANNEXE 8 – Exemple de tris par cartes (photos)	68
ANNEXE 9 – Du tri par cartes à une maquette	71

INTRODUCTION

En octobre dernier, la bibliothèque de l'INSA Lyon, représentée par Guillemette Trognon, nous a exposé le projet de refonte du portail documentaire de Doc'INSA. Lors de la première réunion de comité de pilotage, nous avons pu présenter notre démarche au commanditaire. Le périmètre de notre prestation et les livrables ont alors été définis.

Pour rappel, nous avons construit notre réflexion sur plusieurs éléments : dans un premier temps, nous avons réalisé un audit du portail actuel de Doc'INSA.

De plus, nous avons mentionné lors du premier comité de pilotage qu'un benchmark avait été entamé afin de nourrir notre réflexion. Ce travail s'est poursuivi jusqu'en janvier 2017 et nous a amené à créer un compte Pearltrees qui permet de mettre en avant les résultats de nos recherches. Nous présenterons cet outil lors du second comité de pilotage.

Notre démarche incluait également la réalisation d'entretiens non seulement avec les professionnels de l'INSA mais également avec différents types d'utilisateurs. Nous avons aussi utilisé les statistiques issues d'études menées par l'INSA qui nous ont été communiquées.

Dans le document suivant, nous présenterons donc en première partie la synthèse des résultats de notre étude en reprenant les éléments mentionnés ci-dessus (benchmark, entretiens avec des utilisateurs et statistiques fournies par la bibliothèque de l'INSA). Nous ajouterons à ces éléments la synthèse de la méthode du tri par cartes que nous avons utilisée avec plusieurs utilisateurs. Puis nous présenterons nos recommandations générales ainsi qu'une arborescence pour le futur site de Doc'INSA en nous appuyant sur nos analyses. Enfin, comme nous l'avons précisé lors du premier comité de pilotage, nous présenterons également quelques visuels du futur site réalisés sur Power Point.

NOTRE ETUDE ET SES RESULTATS

BENCHMARK

Parallèlement à l'audit du portail documentaire de Doc'INSA, nous avons procédé à un parangonnage, c'est-à-dire une étude comparative d'autres portails documentaires français et étrangers. Nous avons analysé 17 portails documentaires, puis enrichi ce travail par des recherches ponctuelles sur d'autres sites de bibliothèques, des sites d'administrations et des sites commerciaux. Pour suivre ce *benchmark* et archiver les résultats de nos recherches nous avons créé un produit documentaire sur la plateforme *Pearltrees*. Il peut être consulté à l'adresse : <http://www.pearltrees.com/bowinsa#1940>, son code d'accès est *Bowinsa* ; mot de passe : *fibe06*.

Sur *Pearltrees*, le *benchmark* est présenté en deux parties :

- Une collection dédiée à l'analyse des portails de 17 bibliothèques françaises et étrangères : les points forts et points faibles des sites analysés y sont mis en avant.
- Une collection thématique qui décline plusieurs éléments constitutifs d'un portail ou d'un site web et vise à former un réservoir d'idées dans lequel puiser pour le futur portail documentaire de Doc'INSA.

Synthèse du *benchmark* autour de quelques-uns des éléments essentiels d'un portail documentaire :

L'accès au portail

L'accès à un portail documentaire peut se faire directement à partir d'un moteur de recherche. Il est donc important de s'assurer d'un bon référencement.

L'URL peut être construite de différentes façons : elle peut faire apparaître la dépendance à une institution d'origine ou à une collectivité comme par exemple l'URL donnant accès au portail documentaire des bibliothèques de la ville de Boulogne-Billancourt : <http://boulognebillancourt.com/previous/hip/>. Peu claire, cette solution peut également être remplacée par un alias rendant l'adresse simple et intelligible pour l'utilisateur. Il en est ainsi pour le portail de la bibliothèque universitaire de l'Université d'Avignon (<http://bu.univ-avignon.fr/>) ou le site des bibliothèques municipales de prêt de la Ville de Paris (<https://bibliotheques.paris.fr/>).

De plus, certaines bibliothèques baptisent leur portail d'un nom lui conférant une certaine personnalité. Le portail documentaire de la COMUE Paris Sciences Lettres s'appelle « [Explore](#) » tandis que celui de la Direction des bibliothèques universitaires de l'université Sorbonne Nouvelle Paris 3 a été baptisé « [Virtuose +](#) » (fig. 1). Le portail des bibliothèques de l'institut national universitaire Champollion d'Albi s'appelle quant à lui « [Champotheek](#) ».

Enfin, un accès simple et rapide peut être proposé dès la page d'accueil du site institutionnel de l'établissement dont dépend la bibliothèque. Le site internet de l'[INSA Strasbourg](#) illustre ce cas de figure puisqu'un accès direct clair est présent en haut de sa page d'accueil (fig. 2).

La page d'accueil

D'après nos observations, beaucoup de bibliothèques ont fait le choix d'une page d'accueil assez dépouillée. C'est le cas de la [bibliothèque universitaire de Bordeaux](#). Sa page d'accueil est d'une grande sobriété : sur un fond clair, elle ne présente en son centre qu'une seule actualité, surplombée de cinq onglets aux titres succincts et une icône d'accès par profils. Dessous : les horaires, un accès aux ressources électroniques et les dernières actualités (fig. 3).

Pour beaucoup de bibliothèques universitaires, l'outil de découverte est l'élément central de la page d'accueil. C'est le cas pour la [bibliothèque d'Harvard](#) (fig. 4).

Poussant cette logique à l'extrême, certains sites commerciaux ne proposent pratiquement plus qu'un moteur de recherche. C'est le cas de [SeLogger.com](#) dont la page d'accueil se résume à une *search box* sur une image de fond, surplombée par des menus discrets et un slogan pouvant convenir à une bibliothèque : « Chercher/Trouver » (fig. 5).

A l'inverse, on peut noter le choix de la [Direction des bibliothèques universitaires de Paris 3 Sorbonne nouvelle](#) qui, sachant sans doute que beaucoup d'internautes ne dépassent pas la première page lors d'une recherche, a pris le parti de donner accès à un maximum d'informations dès la page d'accueil (fig. 6).

Aspect visuel et navigation

D'une manière générale, la tendance est actuellement de proposer des sites avec un ascenseur pour répondre aux exigences du web adaptatif ou responsif. Les sites web les plus récents se composent de modules se matérialisant visuellement par des quadrilatères chacun dédié à un service : ils sont soit rangés de façon régulière ([bibliothèque et archives de l'université d'Angers](#)), soit placés de manière faussement aléatoire sur le portail ([bibliothèques de Toulouse III Paul-Sabatier](#)). La plupart des portails de bibliothèques se caractérisent par une grande sobriété et une grande aération des pages. Tel est par exemple le cas du portail de la [BU Lyon 1](#).

La [direction des BU de Paris 3](#) est l'une des rares bibliothèques à avoir opté pour un large éventail de couleurs vives. Mais la plupart des bibliothèques dont nous avons visité les portails a fait le choix de couleurs très neutres. Parfois une seule couleur se détache sur un fond gris/blanc, comme sur le site des [BU de Bourgogne](#) (fig. 7).

Toutefois, nombreux sont les portails à introduire des images, notamment pour constituer un bandeau. Ce dernier peut prendre la forme d'un carrousel ou bannière animée. Il est alors constitué d'un ensemble d'images ou de photos qui se succèdent et introduisent du dynamisme sur le portail. Le carrousel rassemble plusieurs types de contenus : présent au moins sur la page d'accueil, il sert à mettre en avant du contenu symbolisé par une image cliquable. Cette dernière permet d'accéder directement à une présentation détaillée de l'information.

Parmi les éléments facilitant la navigation sur les sites web, on peut relever le symbole d'une petite maison ou le mot "Accueil" cliquables qui permettent de revenir rapidement à la page d'accueil du site. De même, le fil d'Ariane aide l'utilisateur à se repérer dans l'arborescence du site et à revenir rapidement en arrière. Il peut être précédé d'une formule explicative, comme sur le portail des [BU de Bourgogne](#) (fig. 8).

Sur les sites les plus épurés, les onglets qui donnent accès aux menus ne comportent souvent qu'un seul mot (fig. 9 à 12) : Horaires, Bibliothèques, Ressources, Services, Formation, Patrimoine, Chercheurs, Nous connaître, Collections, Culture, Disciplines, Événements, Infos pratiques...

Les menus peuvent apparaître lors du survol des onglets, sans qu'il soit nécessaire de cliquer, comme sur le site de la [Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne](#) ou sur celui de [Lilliad](#).

Le texte est le point faible de beaucoup de sites de bibliothèques. Souvent trop dense, trop écrit, dans un style peu adapté au web et/ou dans une police de caractère uniforme, il permet rarement d'extraire les informations essentielles par une lecture rapide. La tendance sur les sites les plus récents est néanmoins à une réduction du rédactionnel au profit d'images et d'icônes. Sur le site de la [BU de Rennes 1](#), les textes les plus denses, tels que le règlement intérieur ou le guide du lecteur, ont été externalisés. Ils ne sont accessibles que par téléchargement des PDF. Sur le site proprement dit, la [Direction des bibliothèques de Paris 3](#) est celle qui a poussé le plus loin l'allègement des textes. Des visuels les ont remplacés. L'accès aux ressources électroniques comme aux divers documents en PDF, tels que les rapports d'activité, se fait en cliquant sur des couvertures virtuelles. Quand un texte est malgré tout nécessaire, il est très bref et aéré par des passages à la ligne systématiques. Aucun bloc de texte n'entrave donc le survol en diagonale de la page (fig. 13).

De même, les icônes peuvent remplacer la totalité du texte : essentiellement présentes sur la page d'accueil, elles donnent accès à des services tout en nourrissant la personnalité du site web. La [BCU Clermont-Ferrand](#) a ainsi généralisé les icônes (fig. 14) quand la [bibliothèque universitaire](#) de l'université Jean-Monnet de Saint-Étienne les a réservés à sa bibliothèque numérique (fig. 15).

La ou les bibliothèque(s)

Les bibliothèques proposent souvent des informations institutionnelles, organisationnelles ou historiques. Sur le portail se trouve un onglet ou un bouton que les bibliothèques allemandes appellent en général « Über uns » ([Bayerische Staatsbibliothek](#) de Munich ; fig. 16) et les bibliothèques anglo-saxonnes « About us » ([National Library of Ireland](#) ; fig. 17) que l'on traduira par « À notre sujet ». La [Direction des BU de Paris 3](#) a quant à elle opté pour la formule « Nous connaître ».

Des informations propres à chacune des bibliothèques qui composent l'établissement sont également nécessaires. Le [SCD de Rennes 1](#) a fait le choix de consacrer une page à chacune de ses bibliothèques, réunissant alors sur une page unique toutes les informations utiles, qu'il s'agisse d'informations purement pratiques (accès, horaires), d'informations relatives aux collections et aux services ou encore de documents à télécharger (guide du lecteur et règlement).

En tant que lieu physique, la bibliothèque est souvent montrée, décrite et cartographiée sur la page d'accueil. Une image de la bibliothèque est souvent présentée au sein du bandeau placé en haut de page. Le portail de la [BU Lyon 1](#) montre ainsi des intérieurs de la BU Sciences (fig. 18) et ceux des BU de Santé lorsque l'on choisit de s'informer sur ces bibliothèques en particulier (fig. 19). L'image de la bibliothèque constitue parfois un fond d'écran comme sur le portail des [bibliothèques de l'université Toulouse III Paul Sabatier](#). D'autres sites à vocation touristique montrent des photographies des différents lieux d'un monument en fonction des services ou des espaces à visiter. Le site web du [Palais de Compiègne](#) (Oise) en est un bon exemple, puisqu'il présente trois musées différents hébergés dans un même bâtiment historique (fig. 20).

L'ordonnancement des différents espaces d'une bibliothèque est parfois illustré par des plans, ainsi que le propose le portail des [bibliothèques de l'université de Toulouse III Paul-Sabatier](#) (fig. 21).

Sur le nouveau [site des BU de Rennes 2 en version bêta](#), chaque bibliothèque donne à voir la liste succincte des équipements à disposition dans la bibliothèque physique. Mais chaque espace est également minutieusement décrit, qu'il s'agisse des espaces de travail ou des [espaces détente](#) (fig. 22 et 23).

Certaines informations pratiques telles que les horaires ou le plan d'accès sont en général clairement mises en évidence sur le portail. Alors que la [BNU](#) a choisi de placer ces informations dans un onglet « Infos pratiques » à côté du règlement, de la charte d'accueil, des modalités d'inscription ou du formulaire de contact, d'autres bibliothèques ont fait le choix de donner leur adresse et de se localiser en pied de la page d'accueil comme le site des [bibliothèques de l'université de Rennes 1](#) (fig. 24). La [bibliothèque Sainte-Barbe](#) à Paris a, de son côté, intégré ses horaires de façon permanente sur sa bannière (fig. 25). Une autre solution possible est d'indiquer, à l'instar des encarts informatifs du moteur de recherche Google, « ouvert aujourd'hui » ou « fermé » en plus des horaires habituels (fig. 26) et de proposer des informations sur le taux d'affluence des usagers en temps réel (fig. 27), notamment grâce à l'application « Affluences » (fig. 28).

Recherche documentaire

La recherche documentaire sur un site peut se faire de différentes façons, en donnant accès à différentes bases de données. Toutefois, la tendance est désormais d'offrir une barre de recherche reliée à un moteur de recherche permettant de soumettre une requête simultanée dans différentes ressources. Cette barre de recherche peut prendre différentes formes. Elle peut être accompagnée soit d'un menu déroulant comme dans le cas du portail des [bibliothèques de l'université de Bourgogne](#) (fig. 29) soit de différents onglets. Ces derniers permettent d'effectuer une recherche dans tous les catalogues ou dans certains seulement, voire dans le site web, comme dans le cas de la [BNU](#) (fig. 30). Il s'agit en général de pouvoir chercher un article ou un document dans une base de données électronique, de chercher des documents numérisés dans la bibliothèque numérique, des informations dans le site ou encore des ressources dans la totalité du catalogue. Ce mode de recherche s'accompagne en général d'une possibilité d'effectuer une recherche avancée et donc d'accéder à un formulaire multicritère classique de la recherche documentaire.

Dans le cas de la [bibliothèque Sainte-Barbe](#), la barre de recherche est présentée sur le bandeau en haut du portail et reste présente quelle que soit la page consultée.

Le portail commun des [bibliothèques de la COMUE Paris Sciences Lettres](#) a de son côté choisi d'animer la barre de recherche par l'apparition progressive de la phrase "Rechercher tout type de documents dans les établissements de PSL" et en proposant une aide à la recherche grâce à une icône cliquable (fig. 31).

Il est à noter que parmi tous les catalogues, les ressources numériques font l'objet d'un traitement à part puisqu'elles sont souvent présentées sous forme de liste alphabétique ou thématique. Alors que certains portails proposent une présentation basique issue de l'outil "A to Z" fourni par EBSCO comme la [bibliothèque de l'INSA Strasbourg](#), d'autres offrent une présentation plus attrayante. Ainsi, les ressources numériques des [bibliothèques de l'université Rennes 1](#) sont présentées alphabétiquement grâce à des couvertures virtuelles (fig. 32).

Les [bibliothèques de l'université de Bordeaux](#) offrent sur une même page différentes possibilités de trouver une ressource numérique, par le titre ou par mots du titre, grâce à l'ISSN, par discipline ou par type de ressources. De plus, les dernières ressources électroniques acquises par la bibliothèque sont valorisées par la mention en rouge "Nouveauté 2016" (fig. 33).

Regrouper les ressources numériques par grands thèmes constitue une manière efficace et attrayante de les présenter grâce aux illustrations qui les accompagnent. C'est une possibilité offerte par les [bibliothèques de l'université de Bourgogne](#) (fig. 34).

En général chaque ressource est accompagnée de symboles : un cadenas ouvert ou fermé pour symboliser les conditions d'accès à la ressource libre ou soumise à une identification préalable, et un symbole donnant accès à des explications sur la ressource, le plus souvent sur son contenu.

Enfin sur le [nouveau portail en version bêta de la BU de Rennes 2](#), les ressources électroniques les plus utilisées sont proposées dès la page d'accueil. L'utilisateur peut cliquer sur "Voir tout" pour accéder à la page les proposant toutes (fig. 35).

Autrefois très présents sur les sites de bibliothèques, les signets ou recommandations de sites web se font de plus en plus rares, car difficiles à maintenir à jour. La [BnF](#) travaille en ce moment à la transformation de ses signets. Il sera certainement intéressant de prendre connaissance de leur nouvelle présentation quand elle sera terminée.

Les signets du [CERIMES](#) (Centre de ressources et d'information sur les multimédias pour l'enseignement supérieur) en revanche existent toujours. Ces liens rassemblés par les bibliothèques universitaires sont organisés par disciplines et sous-disciplines se déployant en accordéon. A droite, les derniers signets ajoutés sont mis en valeur (fig. 36).

Cette présentation par disciplines "à déployer à la demande" a le mérite d'éviter "l'effet liste" d'une suite ininterrompue de liens. Elle a également été choisie par la [bibliothèque de AgroParisTech](#).

Actualités, animations valorisation des collections

La plupart des sites présentent en bonne place leurs actualités. Dévoilant la vie d'une institution et destinées à attirer du public ou des usagers, elles sont naturellement mises en avant sur la page d'accueil d'un site web. Souvent composées de différents modules, ces "Actualités" occupent l'essentiel de la page d'accueil : souvent associées à un agenda, elles regroupent des informations de différentes natures présentées en liste ou développées dans des quadrilatères. Il s'agit en effet autant d'annonces relevant de l'action culturelle de la bibliothèque comme des expositions ou des rencontres littéraires, que des informations autour d'acquisitions récentes, de nouveaux services, de fermetures temporaires ou de coups de cœur.

Les portails des bibliothèques de l'université Rennes 1, de la BNU de Strasbourg (fig. 37) ou de l'université Harvard (fig. 38) illustrent comment un agenda cliquable peut venir compléter des actualités souvent illustrées d'images fixes ou des bannières mobiles. La page d'accueil du portail des bibliothèques de l'université Toulouse III Paul-Sabatier annonce les actualités et événements par un carrousel cliquable qui renvoie à une suite de pavés illustrés eux-mêmes cliquables (fig. 39).

Pour davantage de clarté, une [bibliothèque](#) telle que celle de l'université d'Uppsala a préféré dissocier les nouveautés (*nyheter*) qui rassemblent les informations consacrées aux horaires d'ouverture, aux locaux et aux collections, des annonces relevant de l'action culturelle (*Kurser och evenemang* = cours et événements) listant les expositions, rencontres littéraires ou les cours (fig. 40). Chaque "actualité" reste cliquable par celui qui désire davantage de renseignements.

Le portail sert ainsi autant à valoriser les activités de la bibliothèque que ses collections. Dans de nombreux cas, il accueille une présentation de nouveautés ou de coups de cœur comme le portail des [bibliothèques de la Ville de Paris](#). Accompagnées de reproductions de couvertures, ces sélections gagnent en attractivité et renvoient, en un clic, vers le catalogue (fig. 41)

Services

Un onglet dans la barre de menus est souvent dédié aux services. Sobrement titré "Services" ou comme l'a fait le SCD de Lille 2 "À votre service", il regroupe généralement tout ce qui ne relève pas de la recherche documentaire. Seule la formation fait parfois l'objet d'un onglet distinct, généralement intitulé "Se former". C'est le cas au [SCD de Lille 2](#) (fig. 42).

Le [nouveau portail en version bêta de la BU de Rennes 2](#) a pris le parti de mettre en lumière 6 services dès la page d'accueil. Un clic sur "Voir tout" permet de les afficher tous. Parmi les services ainsi valorisés figure l'extension des horaires d'ouverture sous le titre "Étudier le soir et le dimanche". Au bas de chaque page du portail, un choix de services en lien avec la rubrique consultée est également proposé sous le titre "Services à découvrir" (fig. 43 et 44).

Parmi les services faisant l'objet d'une page dédiée, on retrouve souvent la réservation de salle et parfois la réservation de matériel. On peut relever la solution ingénieuse trouvée par la [bibliothèque de SciencesPo Paris](#), qui propose une réservation de salle *via* un calendrier et un tableau cliquable (fig. 45).

La [bibliothèque universitaire d'Angers](#) permet également de réserver différents matériels. Sur le site web, l'utilisateur peut vérifier si le matériel qu'il souhaite emprunter est disponible dans telle ou telle bibliothèque du SCD, car ces matériels sont catalogués comme des documents (fig. 46 et 47).

Formation

Dans la rubrique de leur portail dédiée à la formation, les bibliothèques décrivent généralement les formations dispensées, annoncent les sessions de formation à venir (avec une procédure d'inscription) et présentent des supports d'autoformation. Des services personnalisés d'aide à la recherche et des formations individuelles y sont souvent associés.

A titre d'exemple, la [BU du Havre](#) divise la rubrique "Se former" en trois parties très claires :

- Notre offre de formation
- Auto-formation
- Aide à la recherche

Cette dernière sous-rubrique présente les bureaux de renseignement de la bibliothèque physique et le service de rendez-vous individuel avec un bibliothécaire, tandis que la sous-rubrique dédiée à l'autoformation associe les ressources produites par la bibliothèque aux ressources disponibles en ligne (MOOC et UNT) (fig. 48).

D'autres bibliothèques font le choix de présenter l'offre de formation par profils d'utilisateurs. C'est le cas de la [BU de Lyon 3](#) (fig. 49).

Enfin, la [Direction des bibliothèques universitaires de Paris 3](#) mêle les deux approches en présentant les formations par profils, mais en regroupant tous les supports d'autoformation dans une sous-rubrique qu'elle nomme "Tutothèque". Un moteur de recherche permet de sélectionner des tutos par type de ressources. L'utilisateur est invité à télécharger les tutoriels en cliquant sur des couvertures virtuelles (fig. 50).

Accessibilité, personnalisation et interactions

En termes d'accessibilité, certains portails, dont [celui de l'université d'Uppsala](#) (Suède), donnent la possibilité d'une lecture des informations présentes sur le portail (fig. 51).

La traduction des sites en différentes langues étrangères n'est pas toujours proposée. Dans le cas où elle l'est, la traduction propose en général une version réduite

du site. Parfois seule la page d'accueil est traduite. Ces pages traduites sont accessibles par des icônes, en général en haut de la page d'accueil, une mappemonde par exemple ou par les premières lettres des noms de langues proposées ("ES" pour espagnol ou "EN" pour anglais), ou encore par des drapeaux.

A la [bibliothèque de SciencesPo Paris](#), des pages sont sélectionnées dès la page d'accueil pour deux profils d'utilisateurs (étudiants et enseignants-chercheurs) (fig. 52). Le plus souvent, un menu déroulant sur la page d'accueil permet de choisir parmi une liste de profils. Parfois, un onglet permet d'accéder à une page commune sur laquelle les informations sont réparties par profils. C'est le cas sur le site de la [BU du Havre](#), où l'onglet est intitulé « Vous êtes... » (fig. 53).

Sur les portails documentaires des bibliothécaires anglo-saxonnes, l'offre de contact est omniprésente. Sur celui de la [bibliothèque d'Harvard](#), la mention « Ask us » est présente en haut de page sur toutes les pages du site. Elle figure également dans la partie droite de la page d'accueil parmi plusieurs icônes offrant un accès rapide à quelques pages clés. La mention « Ask us » y est symbolisée par un point d'interrogation. Parmi les onglets, la dernière rubrique intitulée « Help » ouvre un menu dans lequel on retrouve « Ask a librarian ». En cliquant sur « Ask us » ou « Ask a librarian », l'utilisateur accède à un formulaire unique qui lui permet de poser sa question. À droite, d'autres moyens de contact lui sont proposés : téléphone, adresse électronique et chat. Enfin, un aperçu lui est donné des questions posées par d'autres utilisateurs (fig. 54).

En France, on retrouve cette offre d'interaction omniprésente sur les portails documentaires des bibliothèques universitaires appartenant au réseau [Ubib](#). Ce service qui permet à l'utilisateur d'envoyer un e-mail ou de *chater* avec un bibliothécaire est mis en avant par l'insertion d'un *widget* sur le site web. Dans un rectangle bleu turquoise, la mention « Une question » se déplace à mesure que l'utilisateur navigue dans le site. S'il clique sur le *widget*, une fenêtre de *chat* s'ouvre, comme on le peut le voir sur [Ubodoc](#), le portail documentaire de l'Université de Bretagne occidentale (fig. 55).

Sur les sites de bibliothèques récents, la tendance est de personnaliser le service en affichant un contact différent sur chaque page. C'est le cas par exemple sur le site de la [BU de Bordeaux](#) où l'utilisateur peut entrer en contact avec le responsable du service dont il consulte la page (fig. 56). Sur le site de la [BU de Rennes 2](#) en version bêta, une rubrique intitulée « Vos bibliothécaires » présente chaque membre du personnel avec sa fonction, son numéro de téléphone et une adresse électronique. Un emplacement est prévu pour une photo ou un avatar (fig. 57).

Sur les sites commerciaux, les clients ont la possibilité de partager leurs achats. Ainsi, Amazon.fr, donne la possibilité de partager, *via* les réseaux sociaux, les achats effectués (fig. 58).

Cela est à rapprocher des informations contenues dans des pages de résultats de requête sur les catalogues de bibliothèques : la notice d'un document cherché peut être accompagnée de suggestions de lectures (fig. 59).

De même, les pages de résultats peuvent par exemple proposer d'autres livres d'un même auteur. Enfin, des commentaires peuvent être laissés par les utilisateurs. Le portail des [bibliothèques de prêt de la Ville de Paris](#) met ainsi en avant, sur sa page d'accueil, les derniers commentaires laissés par des utilisateurs sur des notices de

documents présents dans les collections. Un lien direct vers le catalogue est systématiquement associé à cette présentation (fig. 60).

Médias sociaux

Les médias sociaux sont toujours relayés par les portails ou sites web. Si l'institution n'a pas de compte sur l'un des réseaux sociaux, elle peut proposer pour chacune de ses pages un moyen de partager l'information. Ainsi, le portail des bibliothèques de prêt de la Ville de Paris, commun à 57 bibliothèques, ne renvoie pas à une seule page Facebook puisque chaque bibliothèque du réseau peut avoir sa propre page. En revanche, il donne la possibilité de partager les informations qu'il propose grâce à des icônes symbolisant chaque réseau social : les icônes sont accrochées sur le côté gauche de l'écran et restent visibles quelle que soit la page consultée (fig. 61).

Lorsque l'institution possède un compte sur un des réseaux sociaux, les icônes y renvoyant sont systématiquement présentes. En général, elles restent présentes sur toutes les pages du site en lien avec la bannière introductive ou conclusive. Parfois, la page d'accueil propose en plus des captures d'écran de ces différents comptes. Alors que la page d'accueil des bibliothèques de l'université Toulouse III Paul-Sabatier présente la couverture seule du compte Facebook associée aux titres des derniers billets de BloBuSS, le blog de la BU Sciences (fig. 62), la page d'accueil de la BU Lyon 1 propose une capture d'écran élargie aux derniers tweets et aux derniers posts Facebook (fig. 63).

Conclusion

Malgré la variété des solutions trouvées par les bibliothèques, des tendances se dégagent, particulièrement visibles sur les portails les plus récents : site plus visuel que textuel, barre de recherche unique et valorisée, aération, dynamisme, personnalisation, interaction... Il conviendra de les mettre en adéquation avec les attentes des usagers avant de formuler des préconisations.

REGARDS CROISES DES USAGERS SUR LE PORTAIL

Les enquêtes INSA

Depuis 2010, année de l'installation dans un nouveau bâtiment de la bibliothèque de l'INSA, et la refonte du portail, trois enquêtes de satisfaction ont été menées et leurs résultats publiés sur le site de Doc'INSA¹.

Les deux premières, celles de 2010² et de 2012³ portent exclusivement sur le portail et avaient pour objectif de mesurer le degré de satisfaction des publics concernant l'utilisation du site web de la bibliothèque de l'INSA Lyon et des services associés.

Celle de 2015⁴ portait plus largement sur les usages de la documentation et avait quatre objectifs : connaître les usages des étudiants en matière de documentation, connaître les usages de la documentation électronique (notamment les e books), pouvoir appréhender les besoins des étudiants, rédiger un document sur lequel s'appuyer.

Le nombre de répondants⁵ a été modeste mais des éléments sont récurrents dans les réponses. L'évolution du site a tenu compte des résultats de ces enquêtes : création de nouveaux services (compte lecteur, réservation de salles, application mobile) et adoption d'autres outils de communication que la messagerie (Facebook, twitter).

Des statistiques sur l'utilisation du site web mobile, en 2014 et 2015, et sur l'usage du portail en 2015 sont également en ligne.

Ces deux sources de données apportent des éléments de réflexion pour nourrir les préconisations que nous proposons. Ce que l'on en retient :

- Les profils d'utilisateurs principaux sont les étudiants et les enseignants-chercheurs⁶.
- La consultation du site est internationale avec des connexions venant d'Europe mais aussi d'Amérique du nord⁷.
- La principale source des connexions est une source mobile. 79% des connexions se font par Android. La consultation a augmenté entre 2014 et 2015, en

¹ <http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/enquetes>

² http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/Enquete_Portail_mj_analyse_publique.pdf

³ http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/synthese_enquete2012_avisportail.pdf

⁴ http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/Presentation_resultats_enquete.pdf

⁵ 400 répondants soit 5% en 2010, 476 répondants soit 6% en 2012, 623 répondants en 2015

⁶ Statistiques 2015, transmises par Ch. Noireaux

⁷ Statistiques 2015, transmises par Ch. Noireaux

nombre de visiteurs et de visites⁸. Cette hausse est peut-être imputable à l'ouverture des salles de créativité. Le temps moyen de connexion est très court⁹.

- Les services les plus consultés sont la réservation de salles et les horaires d'ouverture¹⁰.

- Cependant, le site remplit sa mission de recherche documentaire. Ils étaient 52% à souhaiter y avoir accès depuis un terminal mobile en 2012. En 2015, 81 % des liens sortants le sont vers des ressources documentaires.

- En 2012, l'enquête notait un écart entre les étudiants du 3ème cycle, les enseignants et les chercheurs qui sont fortement attirés par les ressources numériques (75%) et les étudiants du 1er et 2nd cycle dont seulement la moitié les utilise¹¹. En revanche, en 2015, ils sont encore 78% des étudiants à ne consulter que la documentation papier, 40% d'entre eux ignorent que la bibliothèque possède des e books.

- En 2012, De manière générale, 73 % des répondant jugent la navigation sur le site simple et rapide mais 40 % trouvent la navigation peu intuitive.

⁸ Nombre de visiteurs : +9.87% ; nombre de visites : 10.37 %

⁹ Moins de 2 minutes, Statistiques 2015, transmises par Ch. Noireaux

¹⁰ Statistiques 2015, transmises par Ch. Noireaux

¹¹ Enquête 2012

Les entretiens semi-directifs

Méthodologie

Nous avons procédé à une série d'entretiens semi-directifs avec des usagers potentiels de la bibliothèque. Notre objectif était de cerner leurs attentes, usages et leur ressenti à propos du site web de Doc'INSA, afin d'en tirer des préconisations pour le futur portail documentaire.

Notre étude s'appuie sur treize entretiens menés par les deux groupes de l'Enssib engagés sur une étude préalable à la refonte du portail documentaire de Doc'INSA. Chaque groupe a élaboré sa propre consigne et son propre guide d'entretien¹² :

Notre groupe, BowINSA, a choisi pour consigne la phrase suivante : « **Un site web de bibliothèque, c'est quoi pour vous ?** ». L'entretien a été élaboré en deux phases : une première de remémoration, en dehors de tout support informatique, puis une seconde phase pendant laquelle la personne interrogée était amenée à s'exprimer en consultant le site web de Doc'INSA. Cinq thèmes au moins devaient être abordés : l'aspect visuel du site, la navigation et l'ergonomie, les usages du portail, ce que l'on trouve sur le site web, les fonctionnalités appréciées des sites web en général.

Le groupe Ziggy a choisi pour consigne la phrase suivante : « **Qu'est-ce que vous pouvez me dire sur le site web de la bibliothèque ?** », et a prévu d'aborder les quatre thèmes suivants : les usages, les besoins, l'ergonomie et les autres sites fréquentés.

Il est apparu lors de l'exploitation de ces entretiens semi-directifs que les sujets abordés par les personnes interrogées par l'un et l'autre groupe se rejoignaient largement, et que notre étude gagnerait à exploiter la totalité des entretiens retranscrits par les deux groupes.

Ces entretiens semi-directifs ont eu lieu entre la mi-novembre et la mi-décembre 2016. Quinze personnes se sont exprimées anonymement au cours de treize entretiens allant de quinze à cinquante minutes.

Les attendus d'un site web de bibliothèque

Visuel

Elles évoquent un site visuellement attractif, qui donne envie de le consulter. Des termes tels que « lisible », « spacieux », « aéré », mais aussi « austère », « sobre », « calme », « couleurs non agressives » sont employés dans quasiment tous les entretiens, pour évoquer un visuel qui favorise la compréhension et la concentration. Les images sont attendues, en particulier celles de la bibliothèque : il doit exister une continuité entre le site physique et le site virtuel de celle-ci.

¹² Voir en Annexe 3 le guide d'entretien du groupe BowINSA

Navigation et ergonomie

Un site web de bibliothèque doit contenir des informations ciblées, peu nombreuses mais bien choisies, afin de ne pas s’y perdre, en particulier sur la page d’accueil. De nombreuses personnes évoquent des informations classées logiquement, mais elles divergent sur la manière de les organiser, certaines recommandant de distinguer ce qui relève de l’étude de ce qui relève des loisirs, d’autres de classer les informations par type d’usagers destinataires, d’autres encore de les organiser thématiquement, ou par spécialité de l’INSA Lyon. Peu évoquent un classement typologique. En tout état de cause, l’information doit être bien hiérarchisée et bien organisée à travers des menus simples aux libellés clairs. Certaines personnes souhaitent des outils pour chercher l’information, tels que plan du site, barre de recherche, ou « catalogue des fonctions du site ». La circulation sur le site doit se faire de manière « instinctive », « intuitive », elle doit être rapide et ergonomique : « tout en trois clic », demande un usager.

Contenus

Lorsqu’elles décrivent les contenus d’un site web de bibliothèque, les personnes interrogées évoquent unanimement la recherche documentaire. Elles citent le catalogue et les ressources numériques. Certaines abordent la nécessité de disposer d’un « bon moteur de recherche », et même d’un outil de découverte pour l’une d’entre elle. Une seule aborde la formation à la méthodologie de la recherche documentaire. Les informations pratiques sont également très fréquemment évoquées, en particulier la présentation de l’accès à la bibliothèque, les horaires, les contacts et, dans une moindre mesure, la disponibilité des places et salles en temps réel. Enfin, la moitié des répondants pensent à la présentation de la bibliothèque, et également la moitié aux services proposées par celle-ci, tels que la diffusion d’informations d’actualités, ou le service de réservation de salles. Seule une personne évoque spontanément les outils de communication et les possibilités d’interactivité qui peuvent être proposées sur un site web de bibliothèque.

Usage et perception du site Doc’INSA

Accès et usage

Parmi les 15 personnes qui se sont exprimées, deux ne consultent jamais le site Doc’INSA ou sa version mobile. Toutes les autres se rendent au moins ponctuellement sur le site web, et deux utilisent également le site mobile. Une seule lit les interventions du SCD sur les réseaux sociaux. Notons que trois personnes déclarent qu’elles n’iront pas d’elles même dans les espaces de la bibliothèque, que ce soit le bâtiment, les sites web et mobile, les réseaux sociaux. C’est à la bibliothèque de venir les chercher dans leurs parcours sur le campus ou dans les espaces numériques qu’ils fréquentent. Pour cette raison, la newsletter de

la bibliothèque est appréciée, car elle apporte dans leur boîte mail une information qu'ils n'iraient pas chercher d'eux même.

La moitié de ceux qui fréquentent le site web l'utilisent pour la recherche documentaire (catalogue, ressources numériques, guide Ref.Biblio). Les autres préfèrent chercher ce dont ils ont besoin directement sur les rayonnages, délaissant du coup les ressources qui ne sont pas sous forme papier. La moitié des répondants se sert du service de réservation de salles. Deux seulement consultent les actualités.

De fait, la majorité des personnes interrogées estiment qu'il y a beaucoup d'informations sur le site Doc'INSA, et même trop pour la moitié d'entre elles. Notons cependant qu'elles considèrent que certaines informations, comme les actualités et les réseaux sociaux, y ont légitimement leur place, même si elles les consultent peu.

Aspect visuel

Les répondants sont partagés quant à l'aspect visuel du site, certains le trouvant « peu attractif », voire « pas beau », ou « archaïque », d'autres le jugeant « pas trop mal », et même « jeune », « dynamique ».

Presque tous se rejoignent cependant pour le trouver « touffu », « trop dense », avec « trop d'informations » et « trop de texte », l'un d'entre eux estimant même que le style en est trop littéraire. Les caractères sont petits et difficiles à lire, et créent un sentiment d'uniformité qui ne permet pas de dégager les informations importantes.

Une personne estime que ce manque de lisibilité rend les couleurs nécessaires à la compréhension du site : moins touffu il permettrait l'usage de couleurs plus sobres. Cependant la majorité trouvent les couleurs « douces » et « sobres », ce qui convient bien à certains, moins à d'autres qui les trouvent tristes. Un lecteur regrette que les couleurs du site web ne soient pas en adéquation avec le site physique.

Ce manque de continuité entre site web et site réel est relevé par plusieurs personnes à propos des images : celles-ci sont appréciées, mais ne rendent pas assez compte de l'architecture, l'aménagement et l'ambiance de la bibliothèque Marie-Curie.

Navigation et ergonomie

Pour les répondants, la navigation dans le site de Doc'INSA s'avère compliquée. Ils ont du mal à se repérer, d'autant plus que la moitié d'entre eux trouvent les libellés peu clairs. Il leur faut donc chercher les informations dont ils ont besoin, en particulier les ressources numériques. L'arborescence du site leur semble lourde et complexe. Il y a trop de rubriques. Les personnes interrogées préféreraient qu'il y ait moins d'informations, mieux hiérarchisées, et aimeraient pouvoir disposer d'une zone de recherche sur le site.

La page d'accueil, point d'entrée du site Doc'INSA, est trop chargée en informations, ce qui oblige à utiliser l'ascenseur pour embrasser l'ensemble des rubriques disponibles. Pour autant, il semble important pour les personnes interrogées qu'y figurent les actualités, les informations pratiques, et dans une moindre mesure le compte lecteur, l'accès aux profils d'utilisateurs et aux réseaux sociaux.

Focus sur le continuum virtuel / réel

Il est frappant de constater que la moitié des personnes interrogées évoquent le lien qui devrait exister entre le site web de la bibliothèque et le lieu qu'ils connaissent. Pour cinq d'entre eux, le portail documentaire doit être en adéquation avec la bibliothèque Marie-Curie, tant visuellement (couleurs, style graphique, images proposées...) que par l'ambiance qu'il évoque (espace, clarté, calme) ou les valeurs qu'il véhicule.

Pour trois d'entre elles, le site web a même pour fonction d'inciter le lecteur à se rendre sur place, l'expérience physique et relationnelle étant d'autant plus importante que les services deviennent virtuels. Elles estiment que le site devrait rendre compte du caractère agréable du lieu, de son ambiance et de son confort. L'une d'entre elle évoque la possibilité d'inciter le lecteur à se rendre sur place en proposant une fonction « parcourir l'étagère » attachée au catalogue. Une autre utilise le terme de « bibliothèque augmentée » pour décrire un site web où s'additionnent des sources matérielles, numériques et des liens vers d'autres ressources du web.

Conclusion autour des ressources numériques

La page consacrée aux ressources numériques, évoquée par la moitié des répondants, est caractéristique du regard qu'ils portent sur le site web en général : d'une richesse et d'un intérêt reconnus, elle fait néanmoins « peur » car elle est jugée « trop dense », « écrit tout petit, surtout les info-bulles ». Elle est d'un usage malaisé, d'une part parce qu'elle est difficile à trouver, ensuite parce que les usagers ne savent pas à quoi correspondent chacune des ressources proposées et n'ont pas de moyens pour les hiérarchiser. Ils ne savent pas vers laquelle se tourner, et ne disposent pas des connaissances nécessaires pour tirer profit de cette profusion. Par ailleurs, l'idée de devoir interroger successivement plusieurs ressources les rebute.

Tri par cartes

Définition

Afin d'étayer notre réflexion, il nous a semblé judicieux d'utiliser la méthode du tri par cartes. Celle-ci consiste à faire participer des utilisateurs en leur proposant de trier des cartes sur lesquelles des informations ont été inscrites. Elle permet de comprendre comment les utilisateurs classifient et regroupent ces informations. Une fois les données collectées, il est possible de les synthétiser et ainsi d'obtenir de grandes orientations permettant de hiérarchiser l'information tout en respectant les besoins des usagers.

Cette méthode est particulièrement désignée pour concevoir l'arborescence d'un site web et c'est la raison pour laquelle nous l'avons utilisée pour réfléchir à la refonte du portail documentaire de Doc'INSA.

Conditions de la passation

Nous avons fait le choix de faire passer nos tris par cartes de manière individuelle par chacun des usagers. De plus, ces tris se sont faits au format papier car nous ne disposions pas de logiciels adéquats pour les réaliser sur ordinateur.

Le temps pour réaliser ce travail était restreint et il nous a donc fallu être très réactifs. Nous avons souhaité rencontrer à la fois des étudiants et des professeurs qui sont les deux catégories d'utilisateurs qui utilisent le plus le portail documentaire. Au final, nous avons réussi à faire passer le tri par cartes à quatre étudiants et six professeurs en une semaine. Chacune des passations s'est faite dans une salle dédiée de la bibliothèque de l'INSA Lyon.

En pratique

Les usagers devaient classer de manière logique soixante-trois cartes. Chacune d'entre elles correspondait à une page du site actuel. Une fois ce travail réalisé, les usagers avaient la possibilité de coller des post-it « cœurs » sur les pages qui leur semblaient les plus importantes et des post-it « étoiles » sur les pages qui leur paraissaient inutiles.

Une fois l'ensemble des données récoltées, nous les avons synthétisées pour en extraire de grandes orientations en matière d'arborescence du futur portail documentaire.

Le déroulement

- 1) En premier lieu, nous avons isolé tous les post-it « cœur » et tous les post-it « étoile » pour pouvoir dégager des informations de bases. Nous avons observé les cœurs qui se répétaient d'un usager à l'autre. A partir du moment où une carte avait reçu un minimum de deux post-it « cœur », nous l'avons mise à part. Nous avons procédé de la même façon avec les post-it étoiles ».

- 2) En second lieu, nous avons tenté de visualiser, dans chacun des tris réalisés, la catégorie à laquelle une carte cœur retenue lors de la première étape était rattachée. En utilisant cette méthode, nous avons pu faire émerger des catégories qui revenaient d'un usager à l'autre et à laquelle une carte importante était associée.
- 3) Enfin, nous avons essayé de voir si certains intitulés de catégories revenaient de manière significative sur l'ensemble des neuf tris réalisés.

C'est en appliquant ce processus que nous avons pu aboutir aux résultats présentés ici. Il est à noter que l'un des usagers n'a pas vraiment suivi les consignes et son travail n'a donc pas pu être pris en considération de la même façon que les autres. Les chiffres que nous avançons par la suite tiennent donc compte de ce point.

Résultats

Étape 1

Nombre d'occurrences	Cartes cœur	Cartes étoile
1	Accès pour tous Annuaire Bibliothèque Marie Curie Boîte à outils Calendrier des animations 500 liens SAPRISTI ! Cours Faire une remarque Guide Réf. Biblio Imprimer et photocopier Nouveautés Offre de formation Plan d'accès Prêt/retour Publications de l'INSA Lyon Suggérer un achat Thèses de l'INSA Lyon	Accessibilité et handicap Bâtiment Boîte à outils Catalogue 500 liens SAPRISTI ! Faire une remarque Livres METIS Poser une question Prêt retour Publication des thèses Publications de l'INSA Lyon Réseaux sociaux Thèses de l'INSA Lyon
	Comment réserver un livre	Carnet d'adresses

2	Foire aux questions Actualités » Plan interactif de la bibliothèque	Plan de classement
3	Réserver une salle Rechercher dans le site web Méthodologie de la recherche documentaire Contact	Espace carrières
4	Compte lecteur Modalités de prêt	Planète
5	Catalogue	Comment consulter les horaires
6		
7	Toutes les ressources de la bibliothèque Horaires	

Cartes « cœur »

Sans surprise, les cartes « toutes les ressources de la bibliothèque » et « horaires » sont les plus plébiscitées avec sept cœurs sur neuf tris réalisés. Le « catalogue » comptabilise cinq cœurs et il est suivi de près par les cartes « compte lecteur » et « modalités de prêt » qui totalisent quatre cœurs chacune. Viennent ensuite les cartes « réserver une salle », « rechercher dans le site web », « méthodologie de la recherche documentaire » et « contact » qui recueillent trois cœurs. Enfin, les cartes « comment réserver un livre », « foire aux questions », « actualités » et « plan interactif » ont reçu deux cœurs.

Cartes « étoile »

« Comment consulter les horaires » est clairement une carte rejetée par les utilisateurs avec cinq étoiles. La carte « Planète » qui donne accès à l'ENT a quant à elle reçu quatre étoiles (un choix souvent motivé par le fait que l'ENT est directement accessible depuis le site de l'INSA). On trouve ensuite « l'espace carrières » avec trois étoiles puis les cartes « carnet d'adresses » et « plan de classement » avec deux étoiles.

Étape 2

Plusieurs cartes « cœur » sont souvent regroupées sous un même intitulé.

C'est ainsi le cas pour les cartes « catalogue », « méthodologie de recherche documentaire » et « toutes les ressources de la bibliothèque ». La catégorie dans laquelle ils apparaissent s'intitulent le plus souvent « ressources documentaires » ou « accès aux ressources ».

De la même façon, « horaires », « plan interactif » et « réserver une salle » apparaissent sous un intitulé « pratique » ou « la bibliothèque ».

Les cartes « contact » et « foire aux questions » sont quant à elle groupées sous le titre « contact ».

Enfin, certaines cartes cœur sont classées à des endroits très différents par chacun des usagers interrogés. C'est le cas de « actualités », « rechercher dans le site web » et « compte lecteur ».

Étape 3

Les neufs usagers ont créé une catégorie « catalogues », « ressources documentaires » ou « recherche d'un document ». Les cartes à l'intérieur de ces catégories varient mais dans l'ensemble elles regroupent toutes les ressources documentaires. à disposition

Six usagers sur neuf ont créé une catégorie « contacts » dans laquelle ils ont regroupé systématiquement la carte « annuaire » et la carte « contact ». Cinq y ont ajoutés la carte « demander un renseignement » et quatre la carte « faire une remarque ». Trois d'entre eux ont également mis dans cette rubrique les cartes « poser une question » et « foire aux questions ».

Six usagers sur neuf ont créé une catégorie « emprunter » ou « le prêt ».

Enfin, quatre usagers ont constitué une rubrique « informations pratiques » dans laquelle on voit notamment apparaître les horaires et la carte « plan interactif de la bibliothèque ». Ces deux cartes ont souvent étaient rattachées par les autres usagers à une rubrique « les locaux » ou « la bibliothèque ».

En conclusion

Il y a donc quatre grandes catégories qui reviennent de manière significative dans les données traitées : « ressources documentaires », « contact », « informations pratiques » et « emprunter ». Ces catégories constituent donc une base solide pour hiérarchiser les informations sur le site.

De plus, une attention toute particulière devra être accordée à l'accès au catalogue et aux ressources documentaires ainsi qu'aux horaires.

Les cartes « planète », « espace carrières » et « comment consulter les horaires » peuvent selon toute vraisemblance être éliminées du site (en s'en tenant uniquement aux avis exprimés lors du tri par cartes).




Limites du tri par cartes

Il est à noter que notre étude a évidemment certaines limites : d'abord, le nombre d'utilisateurs interrogés est encore assez restreint et il conviendrait de mener de nombreux autres tris par cartes.

De plus, notre tri a été réalisé d'après l'état actuel du portail. Il serait donc intéressant de mener ces tris une fois que le projet de refonte du portail sera plus avancé car le nombre de cartes pourra alors être diminué.

NOS PRECONISATIONS

Le portail documentaire, dans sa nouvelle version, exprimera plus clairement encore les valeurs de Doc'INSA et de l'INSA Lyon en promouvant :

-  La diversité à travers l'accessibilité du site et sa traduction en différentes langues.
-  L'excellence et innovation en affichant clairement la démarche d'excellence et d'innovation de Doc'INSA, à travers un onglet dédié.
-  L'ouverture en promouvant les humanités à travers un onglet dédié.

DES PRINCIPES

Pour alléger l'aspect visuel

La présentation du contenu

- Une présentation sobre, simple et aérée des éléments composant les pages, pour favoriser l'attractivité du site, sa compréhension et la concentration de l'utilisateur.
- Une casse plus claire et plus grande.
- Des informations hiérarchisées et non exhaustives. Des informations complètes seront accessibles *via* des liens permettant de consulter et télécharger des documents en format pdf.
- Un style rédactionnel adapté à la communication sur le web : réduit au maximum et remplacé autant que possible par des icônes, des images...
- Un vocabulaire simplifié pour être facilement compréhensible par tous les usagers, en particulier pour les libellés des onglets.
- Des couleurs limitées à celles du site physique et de la charte graphique.
- Des images avec les différents types d'usagers dans les locaux de la bibliothèque, ce qui la mettra en valeur.
- Des pictogrammes pour chaque service.

Les éléments fixes sur toutes les pages

- Un premier bandeau supérieur. Il s'agit d'adapter celui de l'INSA Lyon et de conserver la charte graphique de l'INSA, comprenant le logo de l'université, celui de l'INSA Lyon, un accès aux réseaux sociaux et à des versions en langues étrangères. Il inclut pour identifier la bibliothèque :
 - un visuel de la bibliothèque (photo de l'escalier)
 - La mention « Doc'INSA » positionnée au-dessus du visuel de l'escalier, afin de renforcer l'identification du site.

Sur ce bandeau, six onglets d'accès aux menus, se déployant au passage de la souris :

- Chercher et emprunter
 - Utiliser nos services
 - Se former
 - Découvrir
 - Nous connaître
 - Innover
- Un second bandeau qui sera un carrousel comportant des images de la bibliothèque.
 - Sous le bandeau, sera intégrée la search box. Sa fonctionnalité est détaillée dans la partie « Favoriser l'exploitation des ressources » *infra*.
 - Dans la partie gauche des pages du site, deux icônes permanentes proposeront l'accès à « Contacts » et à « Réserver une salle »
 - Dans la partie supérieure droite, le « Compte lecteur »

Pour simplifier la navigation

- Un site adaptatif : sa responsivité permettra l'usage du même site quel que soit le terminal de consultation. En effet, une grande partie des connexions se fait par le biais de terminaux mobiles. Les usagers auront ainsi accès à la totalité du site où qu'ils soient, ce qui favorisera l'utilisation de l'ensemble des services et des ressources de la bibliothèque.
- Pour accéder au portail et trouver le site de la bibliothèque : un URL simple et intelligible comprenant le terme « bibliothèque » et le nom ou les initiales de Marie-Curie¹³. Un accès au site de Doc'INSA devra être plus visible sur le site de l'INSA Lyon. Un autre accès devra aussi être créé sur le site carrieres.insa-lyon.fr
- Éviter au maximum d'avoir à utiliser l'ascenseur, par exemple en proposant des textes qui se déploient en accordéon.
- Un accès à toutes les informations en trois clics.
- Des outils de recherche dans le site web : barre de recherche, plan du site cliquable.
- L'intégration d'un outil pour géo localiser un livre dans la bibliothèque (par exemple StackMap).

Pour personnaliser et favoriser l'interaction

- Un accès par profil pour les deux principales catégories d'utilisateurs : les étudiants ainsi que les doctorants et les enseignants-chercheurs.
- Des pages dédiées à chaque profil, avec des services et des ressources spécifiques présentés sur le portail et l'accès à une documentation pré-sélectionnée en fonction du profil par la search box.
- Un espace « Mon Doc'INSA » qui va permettre à l'utilisateur de regrouper les liens vers les pages qu'il consulte le plus.

¹³ C'est une demande de plusieurs usagers qui rejoint le décret préconisant l'abandon de l'expression Service commun de la documentation pour BU : le Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs.

- Dans la page Etudiants le symbole de la promotion (exemple : les Dalton pour celle de 2016).
 - Le respect des normes d'accessibilité et des préconisations du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique dans ce domaine¹⁴.
 - La traduction en anglais et en espagnol du site, conformément à ce qui est proposé sur le site de l'INSA Lyon, en conservant les drapeaux. L'existence d'une filière ASINSA incite à proposer également une traduction en chinois.
-
- Un accès aux réseaux sociaux dans le bandeau haut de toutes les pages, conformément à la charte graphique INSA.
 - Le dernier post de la bibliothèque sur Twitter, publié directement sur la page d'accueil et un accès à Facebook, sur la même page. De la même manière, les interventions de Doc'INSA peuvent être projetées dans les espaces de la bibliothèque Marie-Curie, sur le mur blanc faisant face aux différents étages de la bibliothèque. L'objectif est de mêler les canaux de communication pour inciter les lecteurs à les utiliser et à passer de l'un à l'autre.

Pour développer l'exploitation des ressources

Installer la search-box au cœur du portail

Une search box a été proposée en test le 17 janvier sur le site web de la bibliothèque puis mise en service quelques jours plus tard.

- La page d'accueil comportera une barre de recherche qui proposera une recherche soit dans les ressources, soit dans le site web.
- L'interrogation de sous-ensembles par profils d'utilisateurs, ou par thématique ou par type de ressources est à prévoir *via* la recherche avancée.
- Une aide en ligne pourrait être proposée à côté de la search box, ouvrant une fenêtre (à traduire en français *a minima*)¹⁵ avec l'historique de recherche.
- Insérer la search-box sur toutes les pages, afin d'inciter l'utilisateur à la recherche documentaire et de faciliter l'accès à la documentation.
- Proposer la fonctionnalité « Recherche sur le site » dans cette search-box, en plus de la loupe proposée dans le bandeau supérieur issu de la charte graphique de l'INSA Lyon. Pour ce faire, cataloguer dans l'outil de découverte les services et informations proposés sur le site de Doc'INSA.

Développer la publicité des ressources

- Offrir un espace « Commentaire » lié aux notices et faire apparaître le dernier commentaire sur la page d'accueil. Rajouter « Les usagers qui ont emprunté ce document ont également emprunté ou consulté en ligne... ».

¹⁴ SGMAP, Introduction au RGAA [en ligne]. Paris, SGMAP, 2016 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : <http://references.modernisation.gouv.fr/introduction-au-rgaa-0>

¹⁵ Voir le portail Explore de l'université Paris Sciences Lettres

- Faire apparaître les couvertures des documents dans les notices.
- Installer dans la page d'accueil un carrousel des nouveautés.

Valoriser les ressources numériques

La valorisation des ressources numériques, méconnues et sous-utilisées, est un enjeu majeur de la refonte du site web.

- Installer un coup de projecteur sur la page d'accueil « La ressource numérique du mois »
- Proposer une visualisation sur le site web de rayonnages virtuels comprenant à la fois les documents numériques (e-books et bases de données) et les documents papiers. Le lecteur est invité à butiner pendant sa recherche sans discriminer les deux types de ressources grâce à un outil permettant l'option « Parcourir l'étagère ».
- Dans les espaces de la bibliothèque Marie-Curie, re-matérialiser les documents numériques sous la forme de boîtiers munis d'une jaquette faisant office de couverture et d'un flash code.
- Présentation des ressources numériques au choix par ordre alphabétique et thématique. Cette présentation sera accompagnée de pictogrammes.

S'AGISSANT DE LA PAGE D'ACCUEIL ET DE LA PAGE DES RESSOURCES NUMERIQUES

La page d'accueil

Outre les éléments que l'on retrouve sur chaque page, apparaîtront

- À gauche des raccourcis vers les services plébiscités par les usagers : les horaires et la réservation de salles ; mais aussi l'application « Affluences », les contacts et les réseaux sociaux.
- En partie centrale, on trouvera tout ce qui est lié à l'animation et à la valorisation de la bibliothèque : un carrousel « Actualités et événements » qui offre un lien vers une page dédiée à ces sujets, un carrousel des nouveautés et un focus sur les ressources numériques.
- À droite des éléments qui permettent la personnalisation du site : le compte lecteur, mon Doc'INSA, l'accès par profil.

La page « Ressources numériques »

Elle sera double, profilée pour les étudiants et pour les doctorants et les enseignants-chercheurs :

- Les étudiants y trouveront l'ensemble des ressources qui leur sont dédiées et un accès direct vers les services : liens vers Sapristi !, l'ENT, l'espace Carrière, la boîte à outils, les cours en ligne.
- Les enseignants-chercheurs auront accès aux ressources présentées par matières ou par bouquets et un accès direct au service PEB, aux catalogues (SUDOC, CCFR, BNF, Gallica...), aux documents INSA (thèses, articles...), à HAL (de l'INSA), à Thèses.fr. Ils pourront aussi consulter directement le guide de références bibliographiques ainsi que la présentation de la politique documentaire pour les chercheurs.

L'ARBORESCENCE

Cette proposition d'arborescence s'appuie sur les éléments issus de nos échanges avec les usagers (entretiens, tri par carte), les professionnels de Doc'INSA, et le benchmark.

CHERCHER ET EMPRUNTER		UTILISER NOS SERVICES		SE FORMER		DECOUVRIR		NOUS CONNAÎTRE		INNOVER	
Toutes les ressources documentaires	S'inscrire	Réserver une salle	Déposer sa thèse	Offres de formation	Rédiger sa bibliographie (Ref biblio)	Les rendez-vous de la bibliothèque (expo, animations...)	Les nouveautés	Le service commun de documentation Doc'INSA (Présentation des missions de la bib, de sa direction et du	les bibliothèques : la bib Marie-Curie (bâtiment, vidéo, et plan interactif) et les bib associées	Nos dernières innovations (Affluence, salles de créativité, outil de découverte)	Nos projets
Comment chercher (méthodologie de la recherche)	Emprunter un document (modalités de prêt, prolongation de prêt, automate, PEB)	Imprimer et photocopier	Espace carrières (carnet d'adresses et lien vers le site carrières.insa-lyon.fr)	Equipe pédagogique	Les tutoriels à la recherche documentaire	Le calendrier	La presse (kiosque et presse en ligne)	La politique de la bibliothèque (documentaire, des services, d'édition numérique)	Accessibilité et handicap		
Productions de l'INSA (publications scientifiques, Liens utiles (Sapristi))	Localiser un document en rayon (plan de classement, tutoriel)	Emprunter du matériel (vidéo, tablettes...)			Autoformation en ligne		le fonds loisirs et ses nouveautés	Rapports d'activité et éléments statistiques	Le règlement intérieur		
	Comment réserver un document	Utiliser les salles de créativité									
		Se connecter aux réseaux									

CHERCHER ET EMPRUNTER

UTILISER NOS SERVICES

SE FORMER

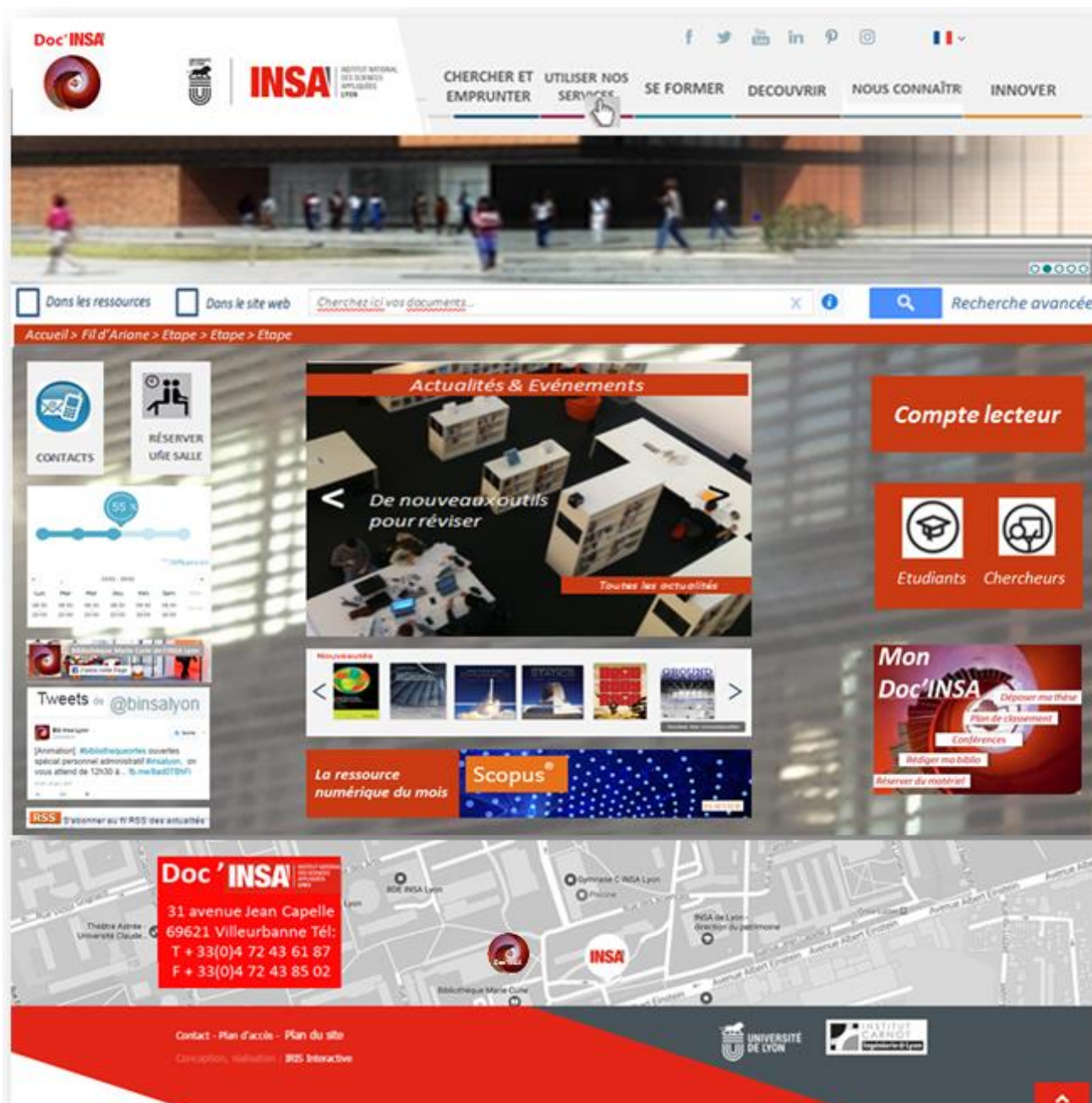
DECOUVRIR

NOUS CONNAÎTRE

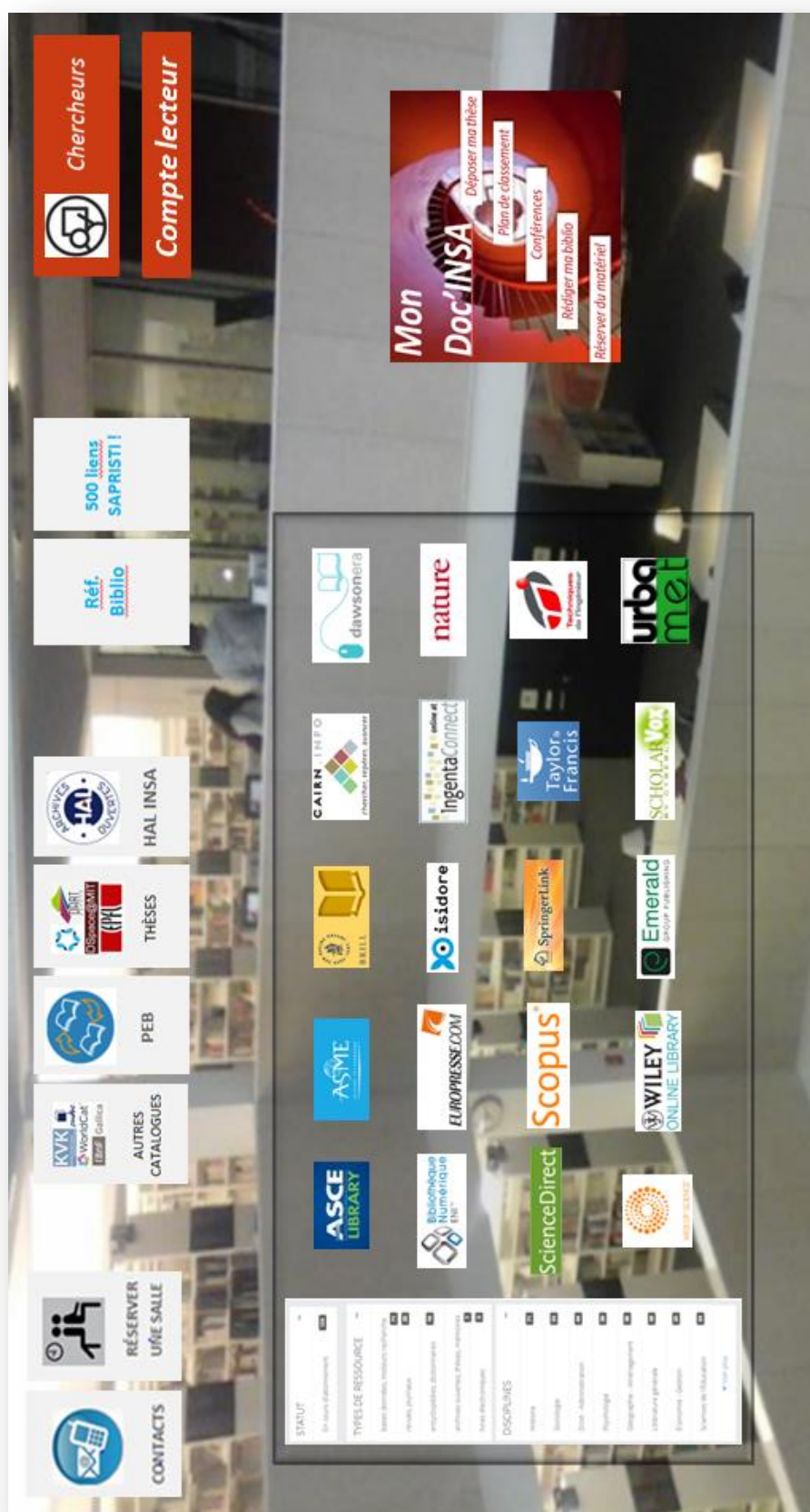
INNOVER

VISUELS

Page d'accueil :



Page des ressources numériques profilées chercheurs



PLANNING PREVISIONNEL

En nous basant sur des éléments fournis par un professionnel des bibliothèques¹⁶, il nous a semblé judicieux d'établir un planning des étapes à venir pour mener à bien le projet de refonte du portail de Doc'INSA. Il est à noter que ce travail ne pourra être mené à bien sans un solide soutien de la DSI de l'INSA tout au long du processus.

Dans une fiche pratique consacrée aux portails de bibliothèques, le Ministère de la Culture et de la Communication rappelle que le SIGB est un élément essentiel autour duquel s'agrègent les différentes « briques » constituant un portail. Il recommande ainsi de changer de SIGB avant d'envisager de faire évoluer le portail. Il est possible de faire appel à un prestataire unique pour les deux mais cette solution est jugée moins satisfaisante dans la mesure où elle propose souvent des fonctionnalités et possibilités jugées limitées. Si des prestataires différents sont retenus, il faudra veiller à l'interopérabilité des différents outils.

Doc'INSA envisage justement de changer de SIGB. Aucun appel d'offre n'a encore été lancé et aucun calendrier n'est pour l'instant arrêté. On estime que le changement de SIGB prend entre 1 an et 1 an et demi. Il faudra donc tenir compte de ce point.

Indépendamment de cet aspect, la refonte du portail de Doc'INSA comprendra *a minima* 8 étapes :

Étape 1

- En s'inspirant du travail de benchmark que nous avons mené, il faudra dans un premier temps déterminer les spécifications fonctionnelles et techniques du site.
- En parallèle, des focus groupes et tris par cartes pourront être réalisés avec les usagers afin de valider ou rectifier les décisions prises en interne.
- Le rétro planning du plan de communication devra être mis en place.

Étape 2

- Elaboration et validation des maquettes en lien avec un graphiste professionnel (ou en sollicitant des étudiants stagiaires).

Étape 3

- Le cahier des charges sera rédigé en incluant un cahier des clauses techniques, l'élaboration d'un plan projet et la publication d'un appel d'offre.

Étape 4

- Une fois le prestataire choisi, la fourniture et la mise en ordre du produit seront réalisées, à partir de la notification du marché, dans des délais fixés dans l'appel d'offre. La mise en place technique du site se fait en lien avec le prestataire extérieur et la DSI. Il conviendra également de documenter au maximum toutes les rencontres avec le prestataire afin de se prémunir de toute difficulté en cours de projet. Le chef de projet aura un rôle prépondérant puisqu'il communiquera les avancées auprès des bibliothécaires et qu'il définira les formations à mettre en œuvre pour que ces derniers puissent être efficaces dans le travail qui leur

¹⁶ Pierre Naegelen, Responsable du Service des Ressources Électroniques, Service Commun de la Documentation, Université Paul-Sabatier, Toulouse III.

incombe : ces formations commenceront au moins 3 semaines avant la mise en production du site.

- La chaîne éditoriale devra être définie et la charte éditoriale rédigée.
- En parallèle, une réflexion sur la formation des usagers devra être menée.

Étape 5

- Vérification d'aptitude (compter 1 mois) et vérification de service régulier (compter 2 mois)

Étape 6

- Un test d'utilisabilité du site avec des usagers sera mis en place et donnera lieu à des corrections éventuelles.

Étape 7

- La campagne de communication autour du nouveau portail sera mise en œuvre, en privilégiant les publics cibles (étudiants et enseignants-chercheurs)
- La mise en ligne du site bêta pourra s'effectuer et permettra de recueillir les commentaires des usagers.

Étape 8

- La mise en service du site pourra avoir lieu, de préférence lors d'une rentrée universitaire.
- Un accompagnement des usagers avec des séances de démonstration et des formations sera mis en place.

QUATRE POINTS DE VIGILANCE POUR LA SUITE

L'ensemble des préconisations que nous avons présenté dans ce document final pourra constituer une base de travail. Pour mener à bien la suite du projet, il nous semble cependant important d'insister sur quatre points de vigilance :

1. Un groupe projet officiel devra être créé au sein du SCD afin de permettre la mise en œuvre des prochaines étapes. Ce groupe devra être constitué d'un minimum de six personnes pour éviter que les responsabilités induites par le projet ne reposent que sur quelques agents.
2. Les usagers resteront associés à chaque étape du projet. Il s'agira d'adopter une démarche itérative (test, ajustement, validation...).
3. Un accompagnement de la DSI sera primordial car les bibliothécaires ne peuvent assurer à eux seuls la mise en application technique et la maintenance d'un nouveau portail.
4. Un plan de communication devra être pensé longtemps à l'avance. Ce sera le meilleur moyen de valoriser le travail qui aura été mené sur le site web et de favoriser l'appropriation de ce nouvel outil par les usagers.

Ces conditions réunies, la refonte du futur portail est une opportunité idéale pour renforcer le soutien à la formation et la recherche, conforter l'accompagnement des évolutions pédagogiques et scientifiques et réaffirmer les valeurs d'humanisme et d'innovation portées par l'INSA Lyon et Doc'INSA.

BIBLIOGRAPHIE

Généralités

BARNY-PRÉVOST, Léa, *et al.*, *Guide pratique pour un portail web en bibliothèque* [en ligne]. JACQUINET, Marie-Christine (dir.). Mémoire de master 2, université Paris-Ouest, 2010 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49539-guide-pratique-pour-un-portail-web-en-bibliotheque.pdf>.

BREZEL, Sophie. Concevoir un portail documentaire académique : des pistes pour la bibliothèque de Sciences Po [en ligne]. CAVALIER, François (dir.). Mémoire DCB, Enssib, 2009 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/2043-concevoir-un-portail-documentaire-academique.pdf>.

CHAPOY, Élise et PALLARÉ, Joris, « Donner accès à l'information : de l'OPAC aux outils de découverte ». Dans CAVALIER, François, POULAIN, Martine (dir.), *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*. Paris : Éditions du cercle de la librairie, 2015, p. 221-231. Bibliothèques.

HERNANDEZ, Francis, *Préparation d'une enquête sur les attentes et besoins des usagers en matière de portail documentaire et de services connexes : l'exemple du SCD d'Orléans* [en ligne]. Mémoire FIBE, Enssib, 2011 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56668-preparation-d-une-enquete-sur-les-attentes-et-besoins-des-usagers-en-matiere-de-portail-documentaire-et-de-services-connexes-l-exemple-du-scd-d-orleans.pdf>.

HOEBEN, Nathalie, *Le portail documentaire comme outil de marketing relationnel, ou comment développer et enrichir la relation usagers – centre de documentation. Les nouvelles perspectives du CNDR Soin Palliatif* [en ligne]. Mémoire INTD, CNAM, 2011 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00679484/document.

SAINT-GEORGES, Audrey. *Un portail pour améliorer l'accès à l'information : l'exemple de la bibliothèque HEC* [en ligne], mémoire INTD, CNAM, 2008 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00340874/document.

VAISMAN, Jean-Baptiste. *Qu'est-ce qu'un portail de BU réussi ?* [en ligne]. WOLF, Dominique (dir.). Mémoire DCB, Enssib, 2014 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64153-qu-est-ce-qu-un-portail-de-bu-reussi.pdf>.

Accessibilité

BOUTAULT, Jessica, *Accueillir le public handicapé visuel en bibliothèque* [en ligne]. Fiche pratique Enssib, 2014, modifiée par l'Enssib et Accessibib le 09 juin 2015 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65348-accueillir-le-public-handicape-visuel-en-bibliotheque.pdf>.

BRARD, Marie. Handicap en bibliothèques : les outils de l'accessibilité [en ligne]. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2015, n° 6 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/handicap-en-bibliotheques-les-outils-de-l-accessibilite_65489.

LETROUVÉ, Franck, MAISONNEUVE, Marc. Engager une politique offensive de mise en accessibilité des portails de bibliothèque [en ligne]. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2015, n° 4 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2015-04-0198-003>.

MAISONNEUVE, Marc LETROUVÉ, Franck, Comment rendre un portail de bibliothèque accessible à tous [en ligne]. *Archimag* mai 2015 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : <http://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2015/05/21/comment-rendre-portail-bibliotheque-accessible-tous>.

SGMAP, *Introduction au RGAA* [en ligne]. Paris, SGMAP, 2016 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : <http://references.modernisation.gouv.fr/introduction-au-rgaa-0>.

VAN ATTEN, Vanessa (dir.), *L'accessibilité numérique en bibliothèque* [en ligne]. Paris, SLL, 2015 (Boîte à outil du numérique en bibliothèque. Fiche pratique n°5) [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Livre-et-Lecture/Actualites/Parution-de-la-fiche-n-5-Accessibilite-numerique-en-bibliotheque-dans-la-Boite-a-outils-du-numerique-en-bibliotheque>.

W3C, *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 : traduction française agréé* [en ligne]. W3C, 2009 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>.

Enquêtes

BLANCHET, Alain et GOTMAN, Anne, *L'entretien*. SINGLY, François de (dir.). Paris, A. Colin, 2e éd. refondue, 2007. 128.

DUSCHENE, Sophie, SINGLY, François de (dir.), *L'entretien collectif*, Paris, A. Colin, 2008. 128.

EVANS, Christophe, *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2011 (La Boîte à outils).

Design Thinking

IDEO LP, BEUDON, Nicolas (coord. de la trad.), *Le design thinking en bibliothèque : un kit pratique pour la conception de projets centrés sur les usagers: un kit pratique pour la conception de projets centrés sur les usagers*, 2 vol., 2016 (disponible sur) (consulté en novembre 2016)

BEUDON, Nicolas, « *Qu'est-ce que le design thinking ?* », blog Le Recueil factice, 18 mars 2015 (disponible sur) (consulté en novembre 2016)

BEUDON, Nicolas, « *Comment introduire le design thinking en bibliothèque ?* », blog Le Recueil factice, 20 mars 2015 (disponible sur) (consulté en novembre 2016)

BEUDON, Nicolas, « *3 exemples d'ateliers flash "ux en bibliothèque"* », blog le recueil factice, 6 octobre 2016 (disponible sur <http://lrf-blog.com/2016/10/06/3-ateliers-ux/>) (consulté en novembre 2016)

SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda, CLOT. Nathalie (coord. de la trad.), *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour les utilisateurs*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2016 [consulté en octobre 2016]. Disponible sur le web : http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf.

Tri par cartes

BARRERE, G. et MAZZONE, E. *Card Sorting. Ne perdez plus vos utilisateurs !*, Eyrolles, 2012.

LALLEMAND, Carine et GRONIER, Guillaume. Tri de cartes. Dans *Méthodes de design UX : 30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*, Eyrolles, 2016, p. 301-320.

GUELFUCCI, Carole. La méthode du tri par cartes pour concevoir un plan de site internet. Dans *Sérendipidoc* [en ligne]. 28 mai 2015 [consulté le 11 janvier 2017]. Disponible sur le web : <http://www.serendipidoc.fr/la-methode-du-tri-par-cartes-pour-concevoir-un-plan-de-site-internet/>.


CORNELIA. Inventaire des outils de tri par carte : logiciels et en ligne. Dans *Réalités parallèles* [en ligne]. 2 février 2004 [consulté le 11 janvier 2017]. Disponible sur le web : <http://realites-paralleles.com/2014/02/outils-tri-carte/><http://realites-paralleles.com/2014/02/outils-tri-carte/>.

BOUCHER, Amélie. "Tri de cartes et ergonomie web". Dans *Ergolab* [en ligne]. 21 mars 2004 [consulté le 11 janvier 2017]. Disponible sur le web : <http://www.ergolab.net/articles/tri-cartes-ergonomie-web.php><http://www.ergolab.net/articles/tri-cartes-ergonomie-web.php>.

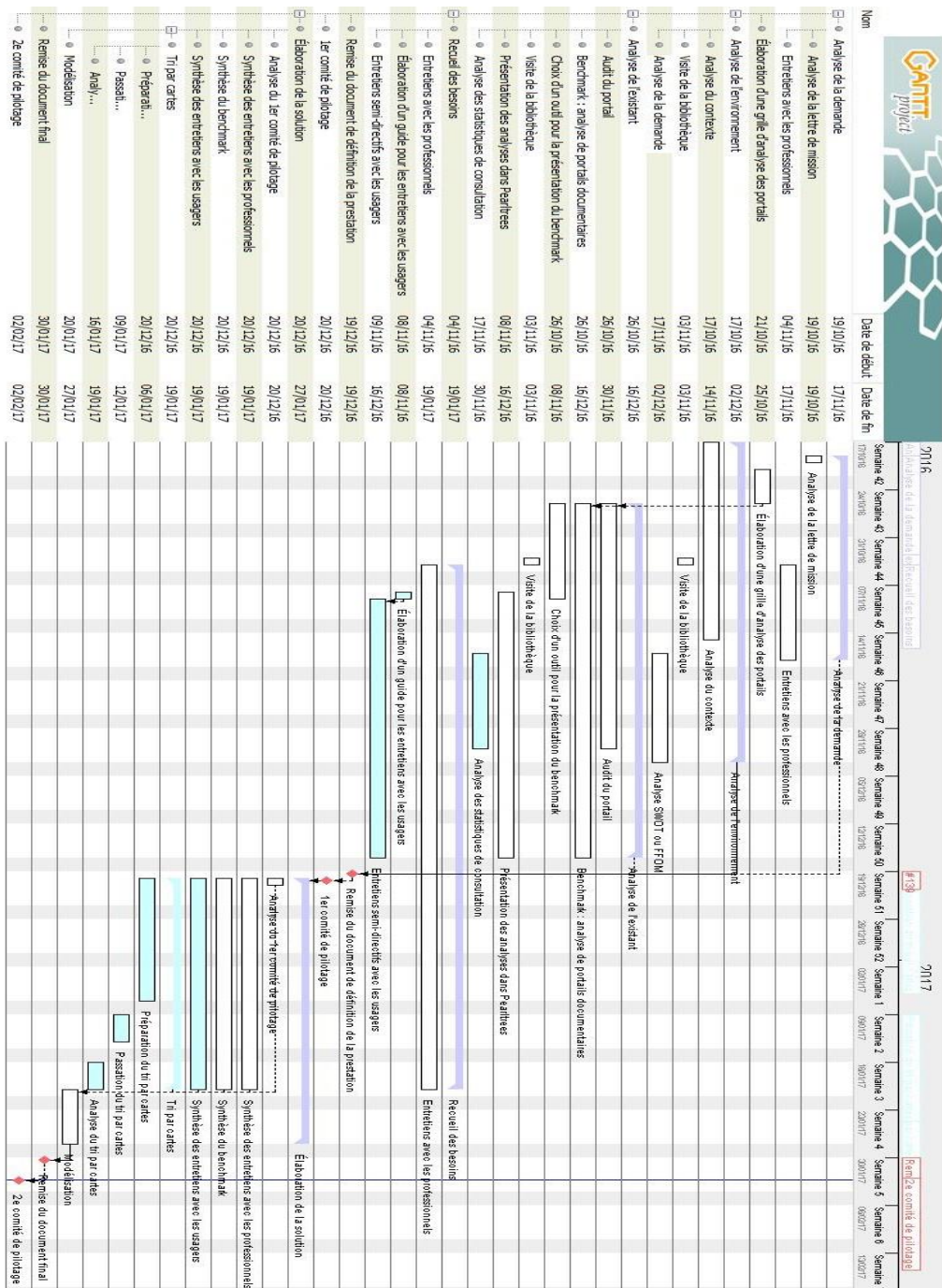
ANNEXES

ANNEXE 1 – GANTT DU PROJET

GANTT : les grandes étapes

		
Nom	Date de début	Date de fin
☐ ● Analyse de la demande	19/10/16	17/11/16
● Analyse de la lettre de mission	19/10/16	19/10/16
● Entretiens avec les professionnels	04/11/16	17/11/16
● Élaboration d'une grille d'analyse des portails	21/10/16	25/10/16
☐ ● Analyse de l'environnement	17/10/16	02/12/16
● Analyse du contexte	17/10/16	14/11/16
● Visite de la bibliothèque	03/11/16	03/11/16
● Analyse de la demande	17/11/16	02/12/16
☐ ● Analyse de l'existant	26/10/16	16/12/16
● Audit du portail	26/10/16	30/11/16
● Benchmark : analyse de portails documentaires	26/10/16	16/12/16
● Choix d'un outil pour la présentation du benchmark	26/10/16	08/11/16
● Visite de la bibliothèque	03/11/16	03/11/16
● Présentation des analyses dans Pearltrees	08/11/16	16/12/16
● Analyse des statistiques de consultation	17/11/16	30/11/16
☐ ● Recueil des besoins	04/11/16	19/01/17
● Entretiens avec les professionnels	04/11/16	19/01/17
● Élaboration d'un guide pour les entretiens avec les usagers	08/11/16	08/11/16
● Entretiens semi-directifs avec les usagers	09/11/16	16/12/16
● Remise du document de définition de la prestation	19/12/16	19/12/16
● 1er comité de pilotage	20/12/16	20/12/16
☐ ● Élaboration de la solution	20/12/16	27/01/17
● Analyse du 1er comité de pilotage	20/12/16	20/12/16
● Synthèse des entretiens avec les professionnels	20/12/16	19/01/17
● Synthèse du benchmark	20/12/16	19/01/17
● Synthèse des entretiens avec les usagers	20/12/16	19/01/17
☐ ● Tri par cartes	20/12/16	19/01/17
● Préparati...	20/12/16	06/01/17
● Passati...	09/01/17	12/01/17
● Analy...	16/01/17	19/01/17
● Modélisation	20/01/17	27/01/17
● Remise du document final	30/01/17	30/01/17
● 2e comité de pilotage	02/02/17	02/02/17

GANTT détaillé



ANNEXE 2 – GRILLE D'ANALYSE DES PORTAILS

GRILLE D'ANALYSE D'UN PORTAIL DOCUMENTAIRE DE BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

OUI NON COMMENTAIRES Lien vers la page

Ce qui est entre parenthèses = mention à développer en commentaire

Université, établissement
URL du site
Date de consultation

1, ACCES AU PORTAIL

Signalement du portail de la bib sur la page d'accueil de l'établissement
Présence d'une présentation de la bib sur le site de l'établissement
Accès par les réseaux sociaux
Référencement par moteurs de recherche

2, ASPECT VISUEL

Illustrations (place et pertinence)
Lisibilité des informations (couleur, taille du texte, espacements, fond)
Clarté du portail (disposition des différents éléments)
Esthétique de la mise en page (couleurs, illustrations, design, habillage graphique)
Respect de la charte graphique de l'établissement de tutelle
Identification de l'institution sur toutes les pages (logo de l'organisme et le logo de la bibliothèque)
Continuum visuel entre portail et lieu physique
Icônes (présence, place, compréhension, pondération avec le texte)

3, NAVIGATION et ERGONOMIE

Plan du portail
Présence d'un moteur de recherche interne au portail de la BU
Options de langue
Fil d'Ariane
Retour à l'étape précédente
Retour à l'accueil
Accessibilité des pages (norme WCAG)
Adaptation aux supports mobiles (responsivité ou application distincte ?)
Le catalogue est accessible en 3 clics maximum

4, CONTENU

Actualité de la bibliothèque (animations, conférences, ateliers...)

Visibilité

Informations pratiques

Mention de toutes les composantes
horaires
plan du site physique
adresse et accès
contact

Présentation animée de la bibliothèque

Accès à la documentation

Outil de recherche unique pour les différents supports
Recherche fédérée

Recherche avancée

Recherche par type de documents

Recherche par disciplines

Accès en trois clics à l'outil de recherche quelqu'il soit

Dernières acquisitions

Accès aux services proposés

Service question-réponse

Compte lecteur (prêt, réservation)

Réservation de salle

PEB

Catalogue de formation

Inscription aux formations

Module auto-formation

Autres services

Mise à jour du contenu (moins de trois mois)

5, INTERACTIVITE ET PERSONNALISATION

Accès par type d'utilisateurs

Accès personnalisé (possibilité de personnaliser l'aspect du portail en sélectionnant les contenus...)

Commentaire possible

Suggestions d'acquisition

Chat

Service question-réponse

Accès aux réseaux sociaux

Affichage du contenu des réseaux sociaux

Possibilité de s'abonner à un système d'alerte (RSS ou autre)

ZONE DE COMMENTAIRE LIBRE : points forts et points faibles/ Ce qui peut être utile pour la suite !!!!

ANNEXE 3 – GUIDE D'ENTRETIEN

CONSIGNES PRÉALABLES À L'ENTRETIEN

- Présentation du contexte de l'étude
- Demande d'accord pour enregistrer l'entretien
- Rappel des principes d'anonymat et de non divulgation
- Proposition d'envoi de la retranscription de l'entretien
- Annonce du déroulement en deux temps de l'entretien
- Relevé du sexe, âge, fonction

ACCROCHE : Un site web de bibliothèque, c'est quoi pour vous ?
(Qu'attendez-vous d'un site web de bibliothèque ?)

GUIDE D'ENTRETIEN

Phase 1 – Entretien

L'apparence du site : l'aspect visuel

Sous-entendus : aération de l'écran, couleurs, images, picto..., dynamisme de la page (carrousel, bandeau mouvant...)

Facilité d'usage et de pratique : La navigation et l'ergonomie

Sous-entendus : rapidité d'accès à ce qui est recherché, repérage,

L'usage du portail

Sous-entendus : pour chercher (avec ou sans portail), gérer son compte lecteur

Ce que l'on trouve sur le site web

Sous-entendu : les services utilisés, ce qu'ils aimeraient y trouver, ce dont ils ont besoin ; les informations pratiques (lesquelles sont réellement consultées)

Les fonctionnalités appréciées d'autres sites web

Sous-entendus : ce qui est pratique dans les autres sites web et qu'on a ou pas sur le site web de la bibliothèque

! Rebondir si un thème non envisagé est abordé par l'utilisateur

! Se faire expliquer/montrer si référence à des éléments non connus

Phase 2 : Entretien devant le portail documentaire INSA

Vos impressions...

ANNEXE 4 – ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

Les personnes interrogées ont été contactées dans et autour de la bibliothèque Marie-Curie, ou au sein du Bureau des étudiants de l'INSA Lyon. Ce groupe de huit hommes et sept femmes est composé de :

- 1 enseignant- chercheur de l'INSA Lyon
- 1 membre du personnel administratif de la bibliothèque Marie-Curie, par ailleurs usager de la bibliothèque
- 1 usager non inscrit, créateur d'entreprise
- 12 étudiants, dont :
 - 1 étudiant de l'université Lyon 2 usager de la bibliothèque Marie-Curie
 - 1 étudiant de l'INSA Lyon, année indéterminée
 - 2 étudiants de l'INSA Lyon, première année
 - 3 étudiants de l'INSA Lyon, troisième année
 - 1 étudiant de l'INSA Lyon, quatrième année
 - 3 étudiants de l'INSA Lyon, cinquième année

UNE ETUDIANTE DE PREMIERE ANNEE

Pour cette étudiante de première année, le portail a une fonction pratique : c'est un site qui présente la bibliothèque et les activités, les services qui y sont proposés avec, pourquoi pas, enfin, une liste de ressources, des documents qui sont disponibles.

Elle a un souvenir encore assez frais et précis de la formation qui a été faite par les « documentalistes » pendant laquelle elle a appris à effectuer plusieurs tâches (chercher un document, réserver une salle...).

Depuis, elle n'utilise le site que pour réserver une salle.

Elle passe par le site mobile quasi exclusivement

Pour une recherche documentaire, elle préfère se rendre sur place pour chercher dans le rayon du domaine ; cette démarche lui semble plus simple.

Peu de connaissances des services en accès direct

Son avis sur le portail :

- Très chargé
- Trop d'informations dès la première page
- Les réseaux sociaux ne l'attirent pas même si elle comprend que la bibliothèque ait des comptes Facebook et Twitter.
- Elle plébiscite les animations et les actualités sur la première page du portail, les horaires
- Elle trouve l'usage du site mobile plus synthétique et plus pratique à l'usage

UN ETUDIANT DE PREMIERE ANNEE

Cet entretien a eu lieu le 22 novembre 2016 et a duré 45 minutes, avec un étudiant de première année de 19 ans. Celui-ci fréquente également une bibliothèque municipale.

Pour ce jeune homme, un site web de bibliothèque doit permettre de trouver et de localiser des livres papier et électroniques ainsi que des articles. A défaut, il doit offrir la possibilité de demander l'acquisition de documents.

Cet étudiant accède parfois au portail de la bibliothèque via les ordinateurs de celle-ci, pour chercher un livre. Mais il le consulte le plus souvent via son téléphone portable, pour réserver une salle. Par contre, il n'utilise pas du tout les réseaux sociaux, et n'en reconnaît d'ailleurs pas toutes les icônes.

Il a été formé au portail du SCD Doc'INSA, et pense a priori le connaître : cet entretien lui permet toutefois de constater qu'il est beaucoup plus vaste qu'il ne le pensait. Il n'utilise en effet qu'une toute petite partie du site : l'onglet Service lui est utile pour réserver une salle, car il vient essentiellement à la bibliothèque pour travailler en groupe. Il cherche les livres papier en se promenant entre les rayonnages sans utiliser le catalogue, sauf s'il possède une référence exacte dont il cherchera alors la cote dans le catalogue. Il accède à celui-ci par la rubrique Rechercher.

L'entretien semi-directif permet à ce lecteur de découvrir l'espace Actualité, pourtant présent en page d'accueil du site. Il estime d'ailleurs que sa place n'est pas en page d'accueil, car il y occupe trop d'espace. Il en reconnaît cependant l'utilité et pense qu'il l'utilisera à l'avenir, certaines informations qui l'intéressent ne lui étant en effet pas parvenues par un autre canal. Enfin, il découvre les accès par profil, qu'il explore et apprécie.

A la fois austère et trop chargé, l'aspect visuel du site lui paraît peu convaincant. Tout y est trop « carré », trop peu coloré, triste. L'excès d'information rend pourtant nécessaire les couleurs pour repérer les principales informations. L'organisation du site lui semble permettre de trouver facilement les informations, même s'il ne parvient pas à retrouver la page des ressources électroniques, qu'il a consulté en formation. L'arborescence est trop lourde, et il y a trop d'informations en page d'accueil. Le grand nombre d'onglets n'incite pas à les ouvrir et les sous-onglets lui semblent fastidieux à utiliser. Tous les titres de rubriques ne sont pas compréhensibles, même si ceux des onglets en haut de la page d'accueil sont clairs. Cet usager de la bibliothèque souhaiterait un portail d'un usage plus instinctif et aimerait disposer d'une fonction de recherche dans le site.

UN ETUDIANT DE TROISIEME ANNEE EN GENIE MECANIQUE

Il considère, en premier lieu, qu'un site de bibliothèque doit d'abord servir au étudiants et que les enseignants doivent y avoir accès. Il doit permettre de consulter des documents en format numérique et refléter la vie de la bibliothèque (événements, horaires, services, téléphone, présentation de la bibliothèque, affluence). Pour lui, le site doit être entièrement consacré aux études : gratuit et sans publicité, il doit être sobre et n'offrir aucune distraction. Globalement, il trouve que les bibliothèques mettent trop d'information sur les sites et que ça tend à perdre l'utilisateur, surtout au début. Il imagine donc un site plutôt neutre, sans

couleur agressive, non stressant : une couleur apaisante comme le blanc dominerait.

Pour les illustrations, il verrait plutôt des images de la bibliothèque : livres, étudiants en train de travailler, des images de la bibliothèque pour montrer à quoi elle ressemble pour que les gens qui veulent y aller puissent la reconnaître. Pour cela il trouve il faudrait aussi une carte avec sa position.

Cependant, s'il fréquente la BMC, il n'a jamais emprunté de livre en bibliothèque (il préfère acheter les livres dont il a besoin) et n'utilise pas les portails de bibliothèque : la bibliothèque est pour lui un lieu propice au travail sérieux et efficace grâce au calme qui y règne et aux salles de travail en groupe. Pour autant, il n'a jamais réservé de salle lui-même et n'a qu'une vague idée de comment cela peut se faire.

Il pense que les étudiants privilégient l'accès au site par le smartphone : plus simple et plus rapide. Lui-même, sans ordinateur actuellement, va sur internet à partir de son téléphone : il apprécie les sites avec application qui s'adaptent à son écran et sont donc faciles à consulter sans avoir à zoomer. Pour la bibliothèque, il souhaite ainsi un site clair, une page déroulante avec des boutons clairs. Pour autant il ne faut pas qu'il y ait trop à descendre avec l'ascenseur car depuis un ordinateur, on pourrait facilement oublier de le faire et on raterait des informations.

Il déplore l'absence de barre de recherche et trouve la page des ressources numériques trop dense : elle lui fait peur ; les informations sont écrites trop petit et il déplore le fait de devoir passer par différents portails.

Consultant le site, il est d'abord attiré par les onglets et apprécie les menus déroulants qui se déploient et lui donnent l'impression de pouvoir accéder à tout : il pense d'abord à ces onglets pour faire une recherche et pas à l'accès direct au catalogue sur la droite de l'écran.

Il apprend que l'on peut emprunter du matériel (écran, vidéo projecteur) à la bibliothèque et est positivement étonné de pouvoir retrouver certains cours de l'INSA. En revanche, il ne comprend ni l'appellation « Publications » ni la mention « formation » qu'il associe aux formations pour les bibliothécaires.

Il apprécie les animations de la bibliothèque et leur annonce dans les actualités : cela montre la vie sur le campus de l'INSA. De même, il apprécie la possibilité de réserver une salle et l'accès direct à « Planète INSA » (ENT).

En ce qui concerne les onglets par type d'utilisateur, il les trouve utiles pour un enseignant qui pourrait poster des cours en ligne ou faire des recommandations notamment sur les livres qui constitueraient un utile complément aux bibliographies en fin de cours. Il se méfie en revanche de la possibilité laissée aux étudiants de publier des commentaires sur le portail. En revanche, s'il considère que la bibliothèque doit s'adresser à tous, il apprécierait des pages consacrées à chacun des 9 départements de l'INSA et donner accès des ressources qui lui soient immédiatement utiles. Toutefois, cela ne doit pas complexifier ou surcharger le site. Il soumet l'idée d'une icône consacrée aux départements : elle donnerait accès à une page où les enseignants pourraient poster des messages sur le site de la bibliothèque en lien avec des documents et où les nouveautés en lien avec chaque spécialité seraient présentées.

Il pense que la visite virtuelle pourrait aller dans un menu déroulant. A contrario, il faudrait mettre en avant le plan d'accès à la bibliothèque et il trouve important qu'il y ait les horaires ou les médias sociaux. Concernant Facebook, il

aime que la page soit surtout tournée vers la vie de la bibliothèque et pas sur des thèmes trop sérieux et de travail. La communication « flash » autour des examens avec les sujets des années précédentes serait cependant appréciée : il veut du direct et de l'efficace, en lien avec l'emploi du temps, les examens. Il considère que Twitter est plus adapté à la communication sur le travail et les examens avec des messages courts ou une photo. Dès lors les derniers tweets pourraient apparaître sur le portail.

En résumé et en découvrant le site mobile de Doc'INSA, il considère qu'il y a toutes les informations dont il a besoin : rechercher un document, informations pratiques, réserver une salle, poser une question, actualités.

DEUX ETUDIANTS DE CINQUIEME ANNEE

Leur avis est identique sur le portail, les différences ne portant que sur quelques pratiques d'utilisation des ressources de la bibliothèque.

Hors portail documentaire

Ils trouvent que le portail est « très fourni, il y a beaucoup d'informations dès qu'on arrive sur la page ».

Ils l'utilisent surtout pour chercher les livres ; ce qui les intéresse c'est l'option catalogue. Mais « c'est en tout petit » sur le site, ce qui peut en rendre l'accès compliqué pour ceux qui ne connaissent pas. Nathalie précise qu'elle ne va sur le site que pour chercher des livres et qu'elle ne prête pas tellement attention à ce qui s'y trouve.

Tous les deux se rendent sur le portail à partir des ordinateurs de la bibliothèque et n'utilisent pas le site mobile.

Devant le portail documentaire

Guillaume trouve qu'il est intéressant que « Les actualités » soient assez nombreuses, tandis que Nathalie considère que la rubrique occupe trop de place et qu'il faudrait la décaler sur le côté -pour privilégier les informations pratiques.

Ils expliquent qu'ils ne prêtent pas attention à tout ce qui se trouve sur le portail et qu'ils ne savent pas toujours de quoi il est question. Guillaume pointe la rubrique « Publications » : il sait que c'est en rapport avec les thèses. En revanche, « Politique documentaire » reste obscur.

Concernant les « Animations », Camille considère que l'appellation renvoie trop aux centres aérés. Guillaume souligne que la bibliothèque était active et proposait beaucoup de choses. Mais il trouve que ce n'est pas suffisamment mis en valeur sur le site contrairement à ce qui se voit dans la bibliothèque physique où les affiches attirent bien les regards. Les images choisies devraient être plus parlantes.

La visite virtuelle n'a pas d'intérêt, selon eux, d'autant que la bibliothèque s'adresse d'abord « aux gens de l'INSA ».

Parmi les réseaux sociaux, ils ne connaissent pas Scoop.it et Storify et s'interrogent sur leur utilité. Ils ne sont pas abonnés au compte Facebook et Twitter de la bibliothèque, mais partant du fait que tout le monde a un compte Facebook, twitter, ils jugent assez naturel que la bibliothèque les ait aussi, surtout pour partager des conférences, expos, actualités.

Ils n'ont jamais emprunté de documentation électronique et demandent ce que c'est exactement. Ils avouent ne pas savoir que la bibliothèque a des documents électroniques et comment les emprunter. Ils n'empruntent que des documents papier, l'un parce qu'il préfère de toute façon, l'autre parce qu'elle ne connaissait pas l'existence des ressources numériques.

Ils connaissent les « Nouveautés » grâce au stand dans la bibliothèque mais ne vont pas les voir sur le portail.

Leur portail idéal ? Avec une page d'accueil qui permette d'accéder rapidement aux infos générales, au catalogue, qui mette ce qui est le plus utilisé, avec plus d'espace et écrit moins petit, plus aéré, plus lisible, plus ciblé, avec quelques images quand même qui parlent mieux des actualités. Les blocs de mots ne donnent pas envie de lire. Cela permettrait une meilleure accroche. Il faudrait que ce soit les liens le plus souvent utilisés qui soient affichés en haut de page, par exemple, le « catalogue », « Réserver une salle », la FAQ . Prioritairement, ils conserveraient les onglets « Ressources » et « Publications » parce que ce qui les intéresse c'est de chercher des documents. Ils vont directement dans le catalogue quand ils se connectent pour chercher un document.

UN ETUDIANT DE LYON 2

Entretien passé avec Victor, 23 ans, un étudiant de Lyon 2 en master 2 d'urbanisme.

Les phrases suivantes sont assez emblématiques de sa vision d'un portail documentaire.

« (...)un site de bibliothèque moi je pense que ça doit être plutôt austère quoi, ça bouge pas...on est là pour réfléchir, on n'est pas là pour faire des trucs dans tous les sens. »

« Une bibliothèque, je pense que c'est un lieu de calme ».

A la question d'introduction, Victor parle surtout du catalogue et des informations pratiques. Il parle de sites « bien agencés, lisibles » . Il mentionne les actualités comme devant apparaître sur la page d'accueil, avec un menu et des onglets. Il pense que ces actualités doivent être centrales pour attirer le regard et faire en sorte qu'on soit obligé de les voir.

Le site doit être agréable à l'œil, notamment en évitant les couleurs criardes. Il préfère des cadres bien clairs plutôt que des menus déroulants et préfère « quand ça ne bouge pas dans tous les sens ». Une image, un terme associé, cela lui semble idéal.

Victor mentionne que le lien va se faire automatiquement dans son esprit entre le site web de la bibliothèque et la représentation qu'il se fait du lieu physique. Il identifie clairement le site web comme un élément de communication, qui est, de son point de vue, un point essentiel pour les bibliothèques à l'heure actuelle.

Il parle un peu de navigation en mentionnant le fait qu'il déteste quand il ne peut pas revenir rapidement à la page d'accueil en cliquant une fois.

Selon lui, quand on va dans une bibliothèque universitaire, on cherche avant tout des livres. L'aspect multi-supports en BU lui paraît moins important qu'ailleurs. Il pense cependant qu'un coin détente dans la bibliothèque peut être utile à côté des espaces de travail.

PASSAGE DE NAVIGATION SUR LE SITE DE L'INSA

Victor trouve le site « pas trop mal » a priori. Il aime bien avoir un visuel du lieu physique sur le site. Les couleurs du site ne le choquent pas. Il les trouve plutôt douces.

Il ne comprend pas l'encadré « comment consulter les horaires » puisqu'il peut les consulter juste au-dessus. Il apprécie que les actualités soient centrales. Par contre, il est surpris de voir dedans une annonce sur une nouvelle revue...il s'attend davantage à des conférences ou des événements de ce type.

Il trouve que la présentation des sept ans de la bibliothèque ne fait vraiment pas sérieux et qu'elle est un bon exemple du côté illisible d'un site. Il apprécie en revanche quand, en bas de la page, on trouve rapidement le plan du site et un contact.

Il se trompe sur le terme « polycops » en pensant que c'est plutôt des informations sur l'accès aux imprimantes. De même, en voyant les accès « lycéens » ou « enseignants », il s'attendait plutôt à un intranet ou un ENT pour chaque type d'utilisateurs.

Certaines pages le surprennent notamment par la densité d'informations. En revanche, il remarque à peine les logos des réseaux sociaux et explique qu'il n'en voit pas l'utilité sur un portail documentaire.

UN ENSEIGNANT-CHERCHEUR DE L'INSA

Cet entretien semi-directif a eu lieu le 16 novembre 2016, et a duré 49 minutes. La personne interrogée était un homme de 50 ans, enseignant à l'INSA Lyon. Il est un habitué de la bibliothèque Marie-Curie, mais fréquente également une bibliothèque municipale et d'autres établissements documentaires de l'enseignement supérieur, tels que l'INIST, ou les bibliothèques d'universités étrangères.

Cet enseignant attend d'un site web de bibliothèque qu'il lui donne envie de venir sur place. Il doit présenter la bibliothèque, son architecture, ses espaces. Le site doit donner des informations pratiques, telles qu'accès, horaires, contenu, organisation et protocoles d'utilisation. Il doit donner accès aux ressources documentaires, en particulier aux ressources numériques, et informer du mode de consultation des documents et des nouveautés. Il doit former les usagers à la recherche documentaire. Outil de communication au service du plus grand nombre, il doit être adapté à tous les usagers, handicapés ou non francophones. Il doit favoriser les échanges humains, à travers la présentation des personnels et de leurs responsabilités, ou en offrant de nombreuses possibilités d'échange avec celui-ci, même si ce lecteur préfère ne pas utiliser les réseaux sociaux pour cela.

Cet usager utilise une toute petite partie du site, et découvre à l'occasion de cet entretien certaines de ses fonctionnalités, tels que les accès par profils. Il consulte en tout premier lieu les ressources numériques accessibles par l'onglet Ressources documentaires > Numérique. Il consulte régulièrement les actualités, dont il estime qu'il est important qu'elles soient en page d'accueil car elles contribuent à créer un sentiment d'appartenance à la communauté de l'INSA Lyon. Il utilise la zone Rechercher pour accéder au catalogue et aux revues électroniques. Enfin, ce lecteur réserve parfois des salles via le site principal : il ne passe pas par le site mobile pour cela.

Cet enseignant trouve que le portail de Doc'INSA est d'une grande richesse, mais d'une organisation complexe, qui nécessite d'être accompagné pour sa prise en main : la navigation n'y est pas intuitive. Sa présentation est peu attractive,

austère, touffue et aux caractères trop petits. C'est particulièrement le cas de la page consacrée aux ressources documentaires. Celle-ci propose une offre documentaire très riche, mais opaque malgré les info-bulles et gagnerait à donner accès à des pages d'explications plus précises pour chacune de ses rubriques.

UNE ADMINISTRATIF DE L'INSA

Comparant avec le portail de la BU Lyon I qu'elle fréquente, elle trouve le portail de l'INSA est plus jeune, plus dynamique bien que parfois trop dense en informations alors que le portail de Lyon 1 serait académique et trop épuré (mais elle s'est créé un raccourci pour accéder directement à son compte lecteur). Fréquentant la BU Lyon 1 elle a découvert une exposition expo sur l'électricité par hasard, alors qu'elle travaille dans le département « Génie électrique » de l'INSA. Elle fréquente également la MLIS de Villeurbanne dont elle en apprécie le site qu'elle considère comme fonctionnel.

Elle pratique surtout le portail pour des recherches documentaires : elle consulte le catalogue pour voir si la bibliothèque possède le livre qui l'intéresse. Elle fait des suggestions d'achats, De même, elle utilise et apprécie les services de son compte lecteur. Globalement, elle est satisfaite du portail par rapport à l'usage qu'elle en fait et apprécie les liens donnés par les bibliothécaires. Curieuse, elle lit un peu de tout (romans, BD, art...) dans le cadre de ses loisirs et trouve donc intéressant le portail de Doc'INSA qui propose plus d'informations et qui lui permet de découvrir des choses en rebondissant d'information en information et qui lui donne envie de venir à la bibliothèque : elle établit un lien entre la découverte et la culture INSA.

En effet, elle aime flâner à la bibliothèque pour y voir les nouveautés et avoir des conseils de lecture, ce qu'elle ne retrouve pas sur le portail : abonnée au flux RSS de la BMC, elle va en librairie, suit les conseils de sa fille (khâgne), regarde les tables de nouveautés dans la bibliothèque et aime les sacs surprises préparés par les bibliothécaires pour l'été. En revanche, si elle va aux rencontres organisées par les libraires, et dont elle est tenue au courant par ses groupes d'amis, elle va très rarement en bibliothèque pour des animations.

L'accès personnalisé ne l'intéresse pas spécialement. Elle préfère que les infos arrivent dans sa BAL. Elle utilise beaucoup internet dans son travail et lit sur tablette mais préfère le papier.

Elle n'apprécierait pas autant la découverte avec des documents numériques mais ses propos donnent l'impression qu'elle associe un peu systématiquement le portail à la documentation numérique. Cependant, elle souhaiterait que le portail lui permette de découvrir des ouvrages en rayon grâce à une cartographie des collections à l'image d'une « Google map » : cela semble se rapprocher des options « parcourir l'étagère » proposé par certains catalogues mais avec un aspect plus visuel.

Au niveau illustration, elle trouve que le portail reflète bien l'image de l'INSA : reconnaissant un pouvoir accrocheur aux images, elle avoue être moins sensible aux images qu'au texte. En effet, utilisant beaucoup internet pour le travail, elle apprécie de changer de support hors du cadre professionnel. De même, elle utilise peu Facebook et ne regarde pas la page Facebook de la bibliothèque : elle considère que la page est consacrée à la communication envers les étudiants et le portail lui suffit.

Cependant, elle trouve que le portail ne reflète pas assez l'atmosphère de la BMC notamment parce qu'il est aussi dense et que ce que la bibliothèque est spacieuse et claire. Le site n'invite pas assez à venir à la BMC à son goût et ne montre pas assez à quel point la bibliothèque est un lieu agréable, convivial et confortable, propice à la lecture. Au niveau symbolique, elle apprécie peu le cône de chantier qui donne l'impression de travaux perpétuels bien que reconnu comme symbole de la BMC.

UNE UTILISATRICE DE DOC'INSA NON INSCRITE, 27 ANS

Une jeune femme rencontrée dans l'espace presse de Doc'INSA a accepté de répondre à un entretien à la condition qu'il se déroule tout de suite. Plus tard il apparaîtra qu'elle n'est pas inscrite à la bibliothèque. Elle a 27 ans et vient de finir un master à Centrale Lyon. Elle est actuellement en phase de création de start-up et fréquente la bibliothèque de l'INSA surtout parce qu'elle habite un studio à côté, qu'il y fait chaud et qu'elle y est au calme pour travailler sur son projet.

Quelques phrases-clés issues de l'entretien :

« Pour moi un bon site c'est un site où on trouve tout en 3 clics ».

« Déjà ce serait cool s'il y avait une barre de recherche comme Google. »

« Ce qu'on veut c'est qu'une bibliothèque s'augmente, que ça devienne une bibliothèque augmentée, que ce soit plus seulement un lieu, voilà avec 4 murs, qui renferme des livres et des tables pour ouvrir ces livres. Je pense que la vocation d'une bibliothèque maintenant ça va être plus interactif, à l'image d'internet. »

Cette utilisatrice est une habituée de la bibliothèque physique de Doc'INSA, mais elle n'est jamais allée sur son site web. A la bibliothèque, elle travaille sur son propre ordinateur et consulte aussi la presse. Elle signale être allée à une conférence sur les mathématiques, mais elle pense que c'était la première fois que la bibliothèque organisait ce genre de manifestation. Elle a également déjà fait une suggestion d'acquisition sur le carnet de propositions de Doc'INSA pour un abonnement à Médiapart et apprécie d'avoir obtenu une réponse. Elle réalise cependant à l'occasion de l'entretien qu'il s'agit principalement d'un journal numérique et se demande si elle aurait pu en obtenir une version papier. C'est en s'interrogeant à ce sujet au cours de l'entretien, qu'elle découvre une des fonctions du portail : lui donner accès à des contenus numériques.

L'utilisatrice fait une distinction entre les médiathèques et les bibliothèques. Elle réserve le mot « bibliothèques » aux lieux d'étude comme Doc'INSA et range la lecture publique sous le nom de « médiathèques ». Sur les sites web des médiathèques elle prend surtout connaissance des nouveautés et animations proposées, car elle très intéressée par les rencontres et conférences. Elle ignore qu'elle pourrait également trouver ce genre d'annonces sur le portail de Doc'INSA et considère donc que dans les médiathèques « c'est plus vivant, plus dynamique ». Elle dit passer trop de temps sur des écrans et vouloir faire davantage de choses « en physique ». Elle regrette qu'on ne lui fasse pas savoir dans la bibliothèque physique l'intérêt qu'elle aurait à aller sur le site web, ce qu'elle pourrait y trouver.

Elle considère que le principal problème des sites web de bibliothèques (comme des sites des administrations en général) est le manque d'ergonomie. Même pour sa génération très à l'aise avec l'informatique, les sites web sont selon elle souvent difficiles à utiliser. Pour elle, un bon site web est un site où on trouve tout en 3 clics. Il faut aussi que le site web soit agréable visuellement. Sensible à la notion d'identité numérique, elle pense que le site web d'une bibliothèque devrait traduire sa vocation, son projet, ses valeurs. Pour définir ce que pourrait apporter le site web à la bibliothèque physique, elle suggère la notion de « bibliothèque augmentée ». Elle pense aussi que le principal intérêt de la présence sur le web est la mise en réseau.

Placée devant le site web de Doc'INSA, l'utilisatrice se montre très critique. L'aspect visuel du site lui déplaît particulièrement. Selon elle, il y a trop de texte. Celui-ci est trop écrit, trop rédigé, trop uniforme également avec une seule police de caractère sans hiérarchisation de l'information. Elle n'a pas envie de lire tous ces textes et pense qu'un site web doit pouvoir être lu en diagonale et que les informations importantes doivent donc ressortir immédiatement. Elle insiste également sur la notion de plaisir. Le site devrait être agréable pour l'utilisateur. En revanche, elle apprécie de reconnaître tout de suite les icônes des réseaux sociaux dont elle est une grande utilisatrice (principalement Facebook).

ANNEXE 5 – VERBATIM

Les usagers et leur bibliothèque

« Quand on vient à la bibliothèque c'est juste pour travailler c'est juste pour avoir un endroit où on est au calme, où on a accès à une prise, une table et une chaise, et puis c'est tout quoi. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 5^{ème} année

« La semaine dernière, sur les panneaux là (*derrière lui dans le hall*) il y avait plein d'énigmes de mathématiques, c'était hyper intéressant. Nous on était là, on les a toutes lues, c'était assez drôle, hyper ludique, très bien fait en plus, et assez marrant. C'était chouette. (...) Parce que ça se limitait à l'entrée de la bibliothèque. Quand on faisait une pause, ça nous faisait faire un truc (...) On est venus et on est tombés dessus. Mais cette animation elle n'aurait jamais fonctionné si elle avait été sur le site (...) On y va que si on recherche quelque chose ou une information. (...) Même je ne pense pas que j'irai pour savoir ce qu'il y a dans les événements à venir. (...) En plus on a de la chance d'avoir un grand espace ici à la bibliothèque, qui n'est pas toujours bien utilisé. Voilà. » (...) « Pour être honnête le site on n'y va pas comme ça. On y va que si on recherche quelque chose ou une information. On n'ira jamais sur le site parce qu'on ne sait pas quoi y faire. Même je ne pense pas que j'irai pour savoir ce qu'il y a dans les événements à venir. (...) Je n'irai que si j'ai un truc à chercher dessus. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 5^{ème} année

« Oui en tous cas relier la bibliothèque et faire une bibliothèque augmentée, et faire qu'un lieu fixe et séparé devienne plus en lien et plus en réseau que le reste des composantes, pour créer plus de connaissances, plus d'opportunités, parce que c'est aussi dans la rencontre que se créent les opportunités, s'échange le savoir, et donc qu'on fait avancer la culture, la société, l'économie et je pense que c'est ça la réelle vocation d'une bibliothèque, c'est de faire avancer la société. »

Un usager non inscrit de la bibliothèque Marie-Curie, créatrice d'entreprise

Le contenu du site

« Donc je pense qu'il faut justement partir des valeurs, de la vision profonde, de la vocation véritable qui sera mûrement réfléchie et je pense qu'il faut passer le plus de temps à ça, à faire ressortir les vocations profondes et quel est le but, l'objectif lointain, à long terme et qui est multidimensionnel en plein de choses, pour ensuite construire un projet et un outil qui réponde à ces vocations, à ces valeurs, à cette vision. »

Un usager non inscrit de la bibliothèque Marie-Curie, créatrice d'entreprise

« Ça doit décrire ce qui... des choses très très pratiques : comment on y accède, à quels horaires, et puis ça doit aussi fournir un mode d'emploi de... de ce qu'on peut y trouver, donner un peu une description des potentialités. Et puis aussi

en des termes beaucoup plus pratiques un catalogue, un accès à la commande en ligne d'ouvrages, à l'interrogation en ligne pour savoir où est quoi et où se trouve quel document, s'il est disponible ou pas... (...) C'est aussi un outil qui doit donner envie aux gens de pratiquer la bibliothèque et de s'y rendre... (...) Ça peut signaler de l'événementiel, des expositions, des... diverses manifestations qui se déroulent ici . (...) Ça peut aussi présenter, mais ça le fait moins, les gens qui y travaillent, quelles sont les activités du personnel. (...) Il pourrait y avoir quelques éléments descriptifs de l'architecture. (...) Il est vraisemblablement disponible en français mais est-ce qu'il existe une version en anglais qui existe pour nos étudiants étrangers qui sont quand même assez nombreux, euh... nos chercheurs invités étrangers ? (...) Est-ce qu'il y aurait une rubrique pour que les gens s'expriment ? Est-ce qu'ils disent quelles sont leurs attentes ? »

Un enseignant-chercheur de l'INSA Lyon

« Pour moi le site web il devrait se concentrer sur effectivement, quand on recherche des trucs très précis donc avoir un moteur de recherche pour voir quels ouvrages sont disponibles, comme ce qui existe aujourd'hui, et puis bien sûr donner les aspects pratiques de la bibliothèque quoi. A quelle heure ça ouvre, quand, quand est-ce qu'il y a des vacances, la location de salle et effectivement quelles places sont disponibles. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 5^{ème} année

« Vous interrogez une base de données scientifique, ou même Google simple, ou Google scholar... Un article est référencé sous l'un ou l'autre... Vous cliquez sur l'article... Il reconnaît que vous êtes dans un site qui a l'autorisation de le lire et de le télécharger, et il vous le donne sans autre forme de procès, ce qui fait que le portail, pour vous, c'est complètement transparent. »

Un enseignant-chercheur de l'INSA Lyon

« Bon ben, le site a beaucoup plus de ressources que je ne croyais initialement ! (...) Il est encore plus complet que je ne pensais qu'il était... disons que j'en découvre des bouts, oui... »

Un enseignant-chercheur de l'INSA Lyon

« Si on me dit : « ouais on a acquis 36 nouveaux bouquins de prépa », je vais faire cool, mais j'm'en fous quoi ! Je sais déjà que je travaille, merci de me le rappeler, quoi »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 3^{ème} année

« Les points positifs, c'est les animations et les actualités qui sont sur la première page, c'est bien d'y avoir accès sans les rechercher, parce qu'on ne peut pas savoir si on est intéressé par une activité avant de l'avoir vue. »

Une étudiante de l'INSA Lyon, 1^{ère} année

« On l'utilise surtout pour chercher les livres ; ce qui nous intéresse c'est l'option catalogue. Mais c'est en tout petit sur le site, ce qui peut en rendre l'accès compliqué pour ceux qui ne connaissent pas. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 5^{ème} année

« Je pense c'est plus les doctorants pour la recherche [qui utilisent le site]. Les étudiants quand ils viennent à la bibliothèque, la majorité ils ne consultent aucun ouvrage ici et ils cherchent juste des places pour travailler. (...). A l'INSA on travaille exclusivement sur des polys que les enseignants nous donnent et les annales. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 5^{ème} année

«La bibliothèque pourrait attirer en proposant des trucs qui flashent c'est-à-dire ce sur quoi les étudiants ont directement besoin, c'est à dire, ouais, accès direct aux contrôles de ces dernières années et en version papier sur le site de la bibliothèque. Là vous êtes sûr, vous aurez un carton ! »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 3^{ème} année

« Pourquoi pas, avoir accès au planning de réservation pour savoir quand les salles sont réservées ? »

Une étudiante de l'INSA Lyon, 1^{ème} année

(A propos de ce qu'il utilise :) « Beaucoup les ressources documentaires numériques, un peu le catalogue, et puis un peu les actualités. Pour savoir ce qui se passe... ça m'arrive aussi dans des circonstances d'enseignement d'aller réserver une salle en utilisant l'accès direct. »

Un enseignant-chercheur de l'INSA Lyon

« À titre personnel j'aime bien lire ce que des individus publient sur Facebook, mais lire une communication institutionnelle, ça rajoute un degré de choses qui ne relève pas de la même catégorie, à mon avis... »

Un enseignant-chercheur de l'INSA Lyon

« Ce qui est bien c'est qu'on voit les liens pour les réseaux sociaux. Moi je sais que je suis très sur Facebook, etc. et j'aime bien mettre en réseau justement les connaissances, les sites que j'aime, etc. donc c'est très bien pour les réseaux sociaux. »

Un usager non inscrit de la bibliothèque Marie-Curie, créatrice d'entreprise

La page des ressources numériques

« Moi quand j'arrive sur une page comme celle-ci, je vois tout ça et ça me fait peur. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 3^{ème} année

« Alors celle-ci, c'est celle que je qualifie de très technique et un peut-être un peu fouilli, mais extrêmement synthétique, extrêmement utile. »

Un enseignant-chercheur de l'INSA Lyon

L'aspect visuel

« Un site de bibliothèque moi je pense que ça doit être plutôt austère quoi, ça bouge pas...on est là pour réfléchir, on n'est pas là pour faire des trucs dans tous les sens. »

Un étudiant de Lyon2, Master d'urbanisme

« C'est des pages que je qualifierais plutôt d'austères, qui ont dû être faites par des informaticiens parce que c'est écrit en tout petit et... avec des polices de caractère qui ne sont pas forcément super lisibles. (...) (A propos de la page d'accueil :) Oui donc, elle est touffue. Bon elle est informative. »

Un enseignant-chercheur de l'INSA Lyon

« Ben il est conforme à la charte INSA, *via* les onglets et tout... Maintenant ils ont peut-être choisi des couleurs un peu ternes, par rapport au bâtiment... »

Un enseignant-chercheur de l'INSA Lyon

« Je déteste entre guillemets la façon dont c'est écrit. Euh... c'est une police de caractère qui est... heu... qui est pas graphiquement travaillée, pas graphiquement belle. Pour moi. C'est une police de caractère qui donne pas forcément envie, qui est basique, qui est celle d'écriture des méls, j'en sais rien, ça doit être du Times New Roman, et du coup moi ça me choque. Là tout de suite en voyant la police, je me dis : « Ah ben eux ils ont pas fait d'effort dans le design, ils n'ont pas fait d'effort pour que ce soit agréable en tous cas. » (...) De même, du coup c'est tout au niveau visuel, le fait est que tout est organisé de façon très carré, c'est-à-dire là les rubriques sur le côté droit, eh bien elles sont dans des rectangles. Les couleurs sont pas très intéressantes non plus. C'est du gris/bleu pastel avec du bleu marine. Enfin il n'y a pas beaucoup de recherche dans le design. »

Un usager non inscrit de la bibliothèque Marie-Curie, créatrice d'entreprise

« Le portail idéal ? Avec une page d'accueil qui permette d'accéder rapidement aux infos générales, au catalogue, qui mette ce qui est le plus utilisé, avec plus d'espace et écrit moins petit, plus aéré, plus lisible, plus ciblé, avec quelques images quand même qui parlent mieux des actualités. Les blocs de mots ne donnent pas envie de lire. Cela permettrait une meilleure accroche. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 5^{ème} année

« Pareil, comment c'est écrit, le langage littéraire, la forme littéraire est trop soutenue pour donner de l'information accessible très vite. »

Un usager non inscrit de la bibliothèque Marie-Curie, créatrice d'entreprise

« L'apparence en tous cas, ça me fait hyper chier. Je peux pas lire ça. Là je le fais parce que je suis obligée, parce que je suis avec vous, mais jamais je ne lirai ça, jamais jamais jamais. Ça me fait hyper chier. C'est écrit en tout petit avec des grand 1, grand 2, grand 3. C'est pas discriminé, c'est dans un niveau de langue littéraire qui n'est pas adapté du tout à du contenu numérique. Les couleurs sont pas attrayantes du tout. Les formes c'est du carré, avec des angles. Des angles

y'en a partout. En fait on est dans un monde de boîtes, de carrés, c'est hyper con. Alors non, stop à ça. Là on est dans les années 80, ça va plus du tout. Donc les couleurs bleu marine, bleu clair, gris dégueulasse... Enfin bon, je me soulage, parce que c'est un site d'administration classique, alors je me défoule. Le vieux vert caca d'oie, on se dit : Pourquoi ? On peut mettre autre chose, mais bon c'est un détail, je me formalise pas là-dessus. Disons que le plus important c'est le niveau littéraire, la police, le fait que ce soit écrit tout petit et pas discriminé, et l'organisation en fait, et que l'information te tape pas du tout aux yeux, qu'il faille aller la chercher. Donc un site de bibliothèque tel qu'il est actuellement, il sert à rien. C'est un boulet, plutôt qu'une aide à quoi que ce soit (...). Je me suis un peu défoulée. Super, c'est pour quand alors la refonte du site ? »

Un usager non inscrit de la bibliothèque Marie-Curie, créatrice d'entreprise

La navigation et l'ergonomie

« Et sur le site mobile je reviens à ce que je dis depuis le début mais si on avait plus les côtés pratiques, je pense qu'on en aurait plus l'utilité et il serait utilisé par tous les étudiants (...). En fait quand on fait de la recherche documentaire on ne va pas sur notre mobile, on va sur l'ordi. Ça c'est sûr. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 5^{ème} année

« Et donc pour moi un bon site c'est un site où on trouve tout en trois clics. Et ça une ergonomie, une bonne ergonomie, voir les onglets, voir les informations tout de suite, de la couleur, quelque chose d'agréable, enfin ça c'est un bon site (...) Oui ben en fait je pense que l'ergonomie, il faut se renseigner avec des spécialistes, mais ça a plusieurs aspects : c'est oui visuel, parce qu'en fait l'information doit être traitée visuellement par des petits signaux intuitifs, des petits sigles, des petits signes, enfin... le design doit être bien fait. Et dans le design il y a l'aspect graphique, il y a l'aspect d'agencement des informations, il y a l'aspect d'empathie, se mettre à la place de l'utilisateur. »

Un usager non inscrit de la bibliothèque Marie-Curie, créatrice d'entreprise

« Il est bien fait, et quand on sait s'en servir on voit rapidement où se trouve l'information utile.

Un enseignant-chercheur de l'INSA Lyon

« Les bibliothèques ont énormément d'informations et je pense que pour se mettre en valeur peut-être qu'elles essaient d'en faire un peu trop. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 3^{ème} année

« En plus, plus c'est simple, moins il y'a de choses sur un site, mieux c'est. C'est comme ça que les gens le voient. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 5^{ème} année

« Je l'ai trouvé un peu chargé et trouver l'information c'est pas le plus simple. Peut-être de ranger dans des plus grands domaines, parce que on a déjà plein d'accès dès la première page mais du coup, je trouve... il y a peut-être trop de possibilités, du coup c'est pas forcément évident de trouver ce qu'on veut. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 1^{ère} année

« On ne prête pas attention à tout ce qui se trouve sur le portail et on ne sait pas toujours de quoi il est question. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 5^{ème} année

« Il y a le principal et pour réserver une salle c'est direct. Le site mobile, je trouve est plus synthétique et par rapport à l'usage que je peux en avoir que le site web. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 1^{ème} année

« Ben pourquoi il y a pas une barre de recherche en fait ? Quitte à rajouter... Certes, on peut laisser les catégories mais faudrait pouvoir chercher directement si on veut quelque chose. La plupart des pages d'accueil, je crois, nous permettent de rechercher directement sur le site, en général, ce que je veux. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 3^{ème} année

« je pense qu'un très bon moteur de recherche, c'est un peu le secret... »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 4^{ème} année

« Aujourd'hui, il faut qu'on puisse accéder directement à ce qu'on veut. » « J'aimerais que la bibliothèque me donne directement accès à des ressources qui me sont utiles. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 3^{ème} année

« Les animations ? Le titre, ça me fait penser aux centres aérés ! »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 5^{ème} année

« Oui au début il y a beaucoup de trucs, après je ne sais pas trop où aller »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 5^{ème} année

« Tous les sites qui commencent par « Vous êtes étudiants. Vous êtes professionnels. Vous êtes. » J'aime pas ça parce que, enfin, je sais ce que je veux quand je vais sur un site. Je cherche pas à dire qui je suis. Mettez-moi ce qu'il y a, je vais choisir moi-même. C'est, c'est... Souvent les sites font l'erreur « Dites-nous qui vous êtes, nous on va vous trouver ce qui vous intéresse » Mais oui, mais moi, je sais ce qui m'intéresse, je veux juste choisir. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 1^{ème} année

Donc toutes les informations sont sur le même ordre d'importance. Parce qu'elles ont toutes la même taille. Donc c'est à moi de faire le travail de chercher quelles sont les informations importantes et discriminer les informations pas importantes, etc. Ce qui est fatiguant dans un contexte d'usage et d'ergonomie (...) Donc voilà, c'est un peu une page avec plein d'informations, mais pas organisées, donc un peu fourre-tout et donc c'est à nous de chercher.(...) Mais de façon très fluide, dire bon ben voilà, est-ce que vous êtes étudiant, etc. et puis du coup cibler pour donner un site qui s'adapte à l'utilisateur et à ce qui pourrait lui convenir comme recherche.

Un usager non inscrit de la bibliothèque Marie-Curie, créatrice d'entreprise

D'accord, Formations. Euh... je ne sais pas à quoi ça correspond tout ça. Ce qu'on peut dire, c'est que c'est de la private information. Il y a que ceux qui savent de quoi il s'agit qui peuvent décrypter l'information. Donc ça ne me concerne pas, donc je repars.

Un usager non inscrit de la bibliothèque Marie-Curie, créatrice d'entreprise

Le lien lieu physique / lieu virtuel

« Et puis, quelque chose pour visualiser le rangement dans la bibliothèque par thème pour savoir où chercher exactement. »

Un étudiant de l'INSA Lyon, 1^{ère} année

« Mais pareil en fait, si une bibliothèque on peut y aller pour consulter des magazines en physique, pourquoi aller sur son écran ? Parce qu'aujourd'hui moi je trouve, on est beaucoup trop sur son écran. Moi ce que j'apprécie c'est de faire des choses en physique. Aujourd'hui, dans ma création de start-up, en fait je suis 20 % sur le terrain et 80% sur l'écran. Et ça me fatigue. Enfin je trouve pas ça naturel, dans le sens où aujourd'hui beaucoup de choses dans les rapports humains se sont numérisés (...). Donc voilà je pense qu'un site de bibliothèque, sa vocation c'est d'augmenter sa réalité physique plus que d'augmenter sa réalité virtuelle, en proposant par le média virtuel des rencontres, des conférences, des événements, des ateliers de réflexion, plein de choses qui vont dans le sens de la rencontre physique. »

Un usager non inscrit de la bibliothèque Marie-Curie, créatrice d'entreprise

ANNEXE 6 – COMPTE-RENDU DECISIONNEL DU CP1

Le premier comité de pilotage de l'étude relative à la refonte du portail documentaire du SCD Doc'INSA a eu lieu le 06 décembre 2016, à la bibliothèque Marie-Curie.

Il réunissait :

Les **membres du comité de pilotage** :

- Monique JOLY, directrice du SCD de l'INSA Lyon
- Guillemette TROGNOT, responsable des services au public
- Charlotte NOIREAUX, webmestre
- Odile RICHAUD, responsable des ressources numériques
- Elodie LASCOUTOUNAX-PÉREZ, responsable du Service numérique
- Nathalie DECHENAUX, webmestre de la Direction de la communication de l'INSA
- Catherine, du Centre de ressources en langues, étudiante

Le **maître d'œuvre** : groupe de bibliothécaires stagiaires de l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, formant le groupe « Bowinsa » :

- Anne PARIS, cheffe de projet
- Simon BAJART, chroniqueur
- Violaine GARGUILO, responsable de la planification et du budget
- Cécile BOLARD, responsable de la communication interne
- Denis PASZIÈRE, responsable de la communication externe

Le maître d'œuvre était accompagné de la **tutrice** du projet, Marie-France PEYRELONG, maître de conférences à l'ENSSIB, qui a assisté au comité de pilotage sans intervenir.

Le comité de pilotage a validé **la méthodologie et la démarche** exposées ci-dessous.

Dans les semaines à venir, notre travail consistera :

- A poursuivre notre recherche : le benchmark sera visualisable sur Pearlrees. Ce produit documentaire intégrera en partie l'analyse de sites autres que ceux de bibliothèques.
- A poursuivre nos entretiens semi-directifs.
- Toujours dans la perspective de garder l'utilisateur au centre de la réflexion, à mettre en œuvre la méthode du tri par cartes pour co-construire avec les usagers le nouveau portail. Deux groupes seront formés, l'un avec des étudiants, l'un avec des enseignants-chercheurs. Concernant ces derniers, Guillemette Trognot va transmettre à certains d'entre eux notre

proposition de participation (nous lui enverrons un message avec les dates proposées et une présentation du projet)¹⁷. Pour le groupe des étudiants, Bowinsa se tournera vers le Bureau des étudiants et leurs associations¹⁸.

Lors du second comité de pilotage, nous serons à même de présenter **les livrables suivants** :

- Des recommandations précises qui pourront aider à la réalisation d'un cahier des charges.
- Des contenus préalablement sélectionnés, à faire figurer prioritairement sur le nouveau portail. Et nous aurons proposé des rubriques et sous-rubriques pour organiser les informations sur le site, en nous attachant particulièrement à la page d'accueil. Ce travail reposera en partie sur les conclusions issues des ateliers de tri par cartes. Si celles-ci le permettent, nous irons jusqu'à élaborer une arborescence.
- Une modélisation de deux pages du futur portail de Doc'INSA : la page d'accueil et la page des ressources numériques. Nous entendons par « modélisation » la présentation d'un visuel réalisé sur Powerpoint.
- Le Pearltrees complété à la date du second comité de pilotage.
- Un verbatim et une synthèse des entretiens semi-directifs réalisés avec les usagers.

ERRATA :

Quelques corrections au document papier « Etude relative à la refonte du portail de doc'INSA », que nous avons communiqué :

- Il convient de dire INSA Lyon et non INSA de Lyon
- Le bâtiment n'est pas à Haute Qualité Environnementale (HQE)
- Il n'existe pas de salle de conférence mais un amphithéâtre
- De même, il n'y a pas de salles d'exposition à proprement parler mais plutôt des espaces mixtes où peuvent se dérouler des expositions
- Dans le document, il faut lire « Monique Joly » et « Dominique Dumas »
- Il convient de lire non pas « le plan bibliothèque ouverte » mais « le plan bibliothèque ouverte plus. »

Il sera tenu compte de ces corrections dans le prochain document transmis pour le second comité de pilotage.

¹⁷¹⁷ Message transmis le 06 décembre en fin d'après-midi à Guillemette Trognon, comprenant un Doodle pour inscription des enseignants chercheurs volontaires.

¹⁸ Message envoyé au BDE le 06 décembre en fin d'après-midi.

ANNEXE 7 – LES CARTES DU TRI PAR CARTES

LES NOUVEAUTES Les derniers livres achetés par la bibliothèque	PLAN DE CLASSEMENT Page présentant la façon de classer les livres sur les rayonnages	TOUTES LES RESSOURCES DOCUMENTAIRES DE LA BIBLIOTHEQUE Page d'accès au catalogue, bases de données, presse...
CHARTRE DE LA BONNE UTILISATION DES RESSOURCES ELECTRONIQUES Texte qui explique par exemple qu'il est interdit de diffuser des copies des articles électroniques hors de l'INSA, etc.	LA POLITIQUE DOCUMENTAIRE POUR LA RECHERCHE Page expliquant les choix documentaires de la bibliothèque à destination des chercheurs	PROPOSER UN DON Page expliquant comment donner des livres à la bibliothèque
MODALITES DE PRET Comment s'inscrire Combien de livres on peut emprunter, pour quelle durée Etc.	REGLEMENT INTERIEUR Page d'accès à un document qui indique, par exemple, les pénalités de retard, les droits et devoirs de l'utilisateur	PRET RETOUR Tutoriel d'utilisation d'un automate de prêt Comment prolonger un prêt Que faire en cas de retard

COMMENT RESERVER UN LIVRE Comment réserver un livre et être averti de sa disponibilité	DEMANDER UN RENSEIGNEMENT Auprès de qui et comment se renseigner	DEMANDER UN PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES Comment demander un ouvrage qui se trouve dans une autre bibliothèque Les tarifs du prêt entre bibliothèques
ACCESSIBILITE ET HANDICAP Présentation des principes de l'accessibilité pour tous. Les acteurs institutionnels qui œuvrent pour assurer l'accessibilité	CONTACT Adresse électronique pour envoyer un message à la bibliothèque	EMPRUNTER DU MATERIEL VIDEO Les conditions d'emprunt du vidéo projecteur et de l'écran LCD
IMPRIMER ET PHOTOCOPIER Les conditions et tarifs des reproductions	SE CONNECTER AUX RESEAUX Comment se connecter aux réseaux filaires et réseau wifi, en fonction de son profil	SUGGERER UN ACHAT Formulaire en ligne permettant de proposer à la bibliothèque d'acheter un ouvrage

LE CATALOGUE	RECHERCHER DANS LE SITE WEB	ACTUALITES
Page permettant d'accéder aux services : <ul style="list-style-type: none"> - Rechercher un document dans le catalogue - Consulter son compte lecteur - Effectuer des réservations 	Outil de recherche dans lequel on entre un ou des mots-clés pour trouver une information contenue dans le site	Les dernières informations sur les activités de la bibliothèque
COURS	LIVRES METIS LYON TECH	THESES DE L'INSA LYON
Pages donnant accès à d'anciens cours de l'INSA Lyon numérisés sous le nom de « Polycop ».	Présentation et catalogue d'ouvrages publiés par l'INSA Lyon avec les Presses Polytechniques Universitaires Romandes dans une collection nommée « METIS Lyon Tech ».	Catalogue des thèses.
PUBLICATION DES THESES	ARTICLES / COMMUNICATIONS	POLITIQUE DOCUMENTAIRE
En savoir plus sur le dépôt et la publication des thèses.	Accès à un moteur de recherche donnant les références des articles et communications à des colloques des chercheurs de l'INSA Lyon.	Présentation de la politique d'achat et d'élimination des documents de la bibliothèque

POLITIQUE DE L'EDITION NUMERIQUE INSTITUTIONNELLE	POLITIQUE DES SERVICES DOCUMENTAIRES	POLITIQUE DE LA FORMATION DOCUMENTAIRE
Présentation de la politique de la bibliothèque en matière de valorisation des publications scientifiques des chercheurs de l'INSA Lyon.	Présentation de la politique de la bibliothèque en matière de services.	Présentation des orientations de la bibliothèque en matière de formation des étudiants à la recherche documentaire.
COMMENT RESERVER UN LIVRE DEJA EMPRUNTE	COMMENT CONSULTER LES HORAIRES D'OUVERTURE	COMMENT UTILISER LES MURS DES SALLES DE CREATIVITE
Tutoriel vidéo expliquant comment réserver un livre alors qu'il est déjà emprunté par un autre lecteur	Tutoriel vidéo montrant comment consulter les horaires d'ouverture de la bibliothèque	Tutoriel vidéo expliquant comment et avec quel matériel utiliser les murs inscriptibles des salles de créativité réservables par les lecteurs
PLAN INTERACTIF DE LA BIBLIOTHEQUE	COMPTE LECTEUR	PLANETE
Plan des locaux de la bibliothèque permettant de visualiser l'organisation thématique des documents et les espaces de la bibliothèque.	Accès au compte personnel des personnes inscrites à la bibliothèque (pour réserver un livre, consulter ses emprunts...)	Accès à l'espace numérique de travail (ENT) de l'INSA Lyon

500 LIENS SAPRISTI !	GUIDE REF BIBLIO	LA BIBLIOTHEQUE EN VIDEO	CARNET D'ADRESSES	LES PUBLICATIONS DE L'INSA LYON	COMMENT TROUVER UN LIVRE EN RAYON
Sélection de sites web intéressants et guide de recherche de l'information scientifique et technique sur le web	Guide pour rédiger et citer des références bibliographiques (de livre, d'article...) dans un travail de recherche (rapport, article, thèse...)	Vidéo de présentation de la bibliothèque	Liste d'organismes utiles dans le cadre du cycle ingénieur	Barre de recherche dominant accès aux documents produits par l'INSA LYON (thèses, documents pédagogiques, etc.)	Tutoriel vidéo expliquant comment savoir où un livre/magazine est rangé à partir d'une recherche dans le catalogue.
FAIRE UNE REMARQUE	HORAIRES	PLAN D'ACCES	ESPACE CARRIERES	POSER UNE QUESTION	RESERVER UNE SALLE
Page permettant d'envoyer un commentaire au webmestre	Jours et heures d'ouverture de la bibliothèque	Plan présentant les différents moyens d'accéder à la bibliothèque (voiture, transports en communs)	Page qui présente des offres de stages et d'emplois, des présentations de métiers, etc.	Page qui permet de demander de l'aide à un bibliothécaire pour une recherche documentaire via le site	Page qui présente les différents types de salles disponibles et qui offre la possibilité de les réserver
OFFRE DE FORMATION	METHODOLOGIE DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE	BOITE A OUTILS	CALENDRIER DES ANIMATIONS	FOIRE AUX QUESTIONS	RESEAUX SOCIAUX
Page qui présente les différentes formations proposées par la bibliothèque au cours du cursus universitaire	Page présentant un schéma qui explique les différentes étapes d'une bonne recherche documentaire	Page qui donne accès à des ressources pour : constituer sa bibliographie, mener à bien sa recherche documentaire (tutoriels),	Page présentant par ordre chronologique les prochaines animations au sein de la bibliothèque	Page répondant aux questions fréquemment posées	Accès aux comptes Facebook, Twitter et Instagram de la bibliothèque

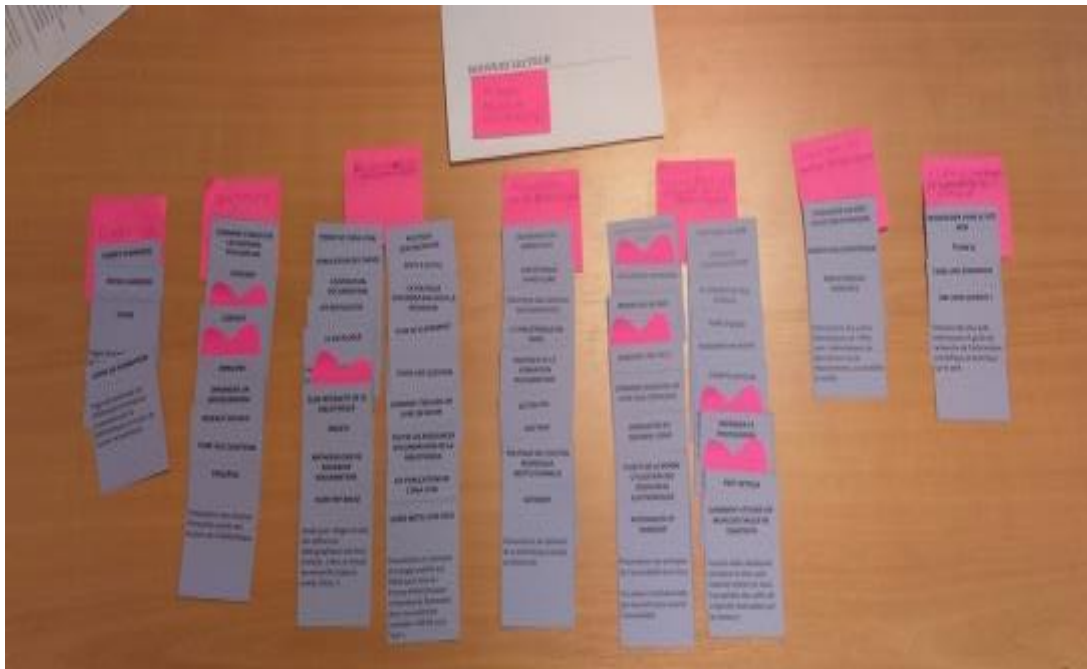
ANIMATION SCIENTIFIQUE	DOC/INSA	BIBLIOTHEQUE MARIE-CURIE
Animations, expositions, mise en valeur des collections, partenariats avec d'autres bibliothèques	Présentation des missions de la bibliothèque, de sa direction et du Conseil documentaire	Présentation des espaces, des collections et des services
BIBLIOTHEQUES ASSOCIEES	ANNUAIRE	COOPERATION DOCUMENTAIRE
Présentation des autres bibliothèques de l'INSA Lyon : bibliothèques de laboratoires ou de départements, accessibilité au public	Contacts du personnel de la bibliothèque (téléphone, adresse mail, bureau).	Liste de réseaux des bibliothèques de la région, de France ou dans le monde et organes de coopération pour la documentation électronique et les soutiens financiers.
PROJETS	ENQUÊTES	BÂTIMENT
Présentation des projets de la bibliothèque pour l'achat de documents ou le développement de services.	Présentation des résultats d'enquêtes auprès des lecteurs de la bibliothèque.	Présentation du bâtiment de la bibliothèque (projet architectural).

ANNEXE 8 – EXEMPLE DE TRIS PAR CARTES (PHOTOS)

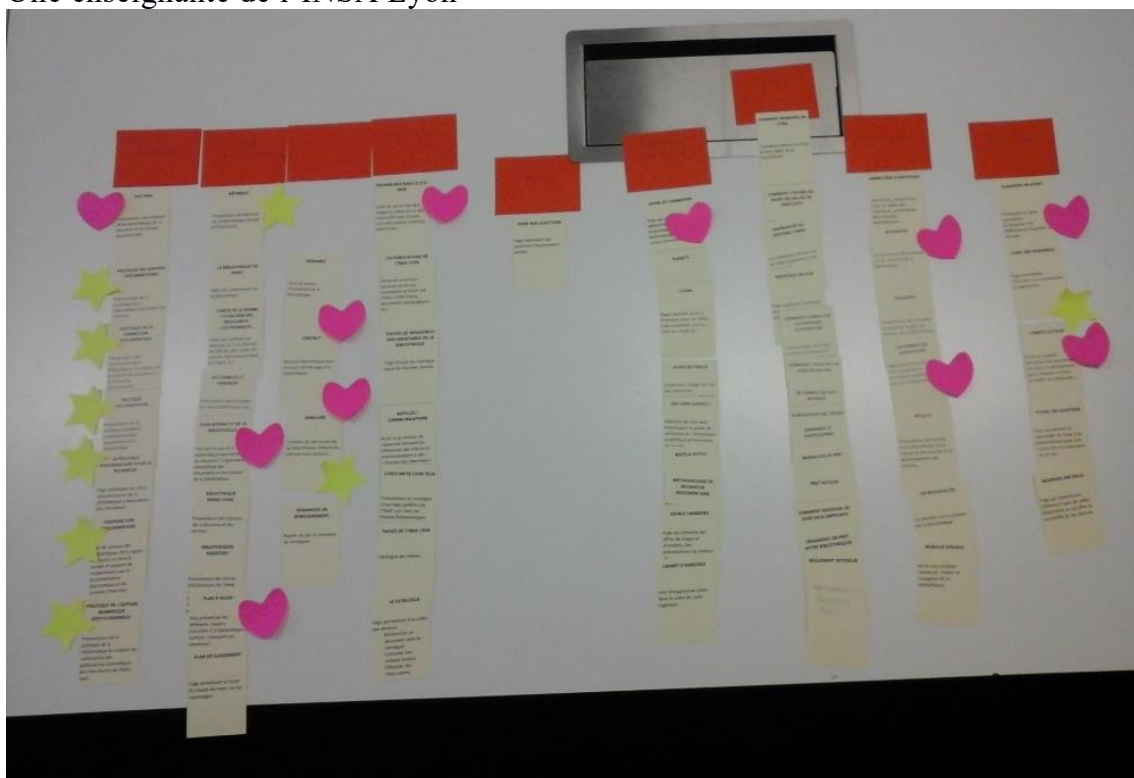
Un étudiant de 5^{ème} année



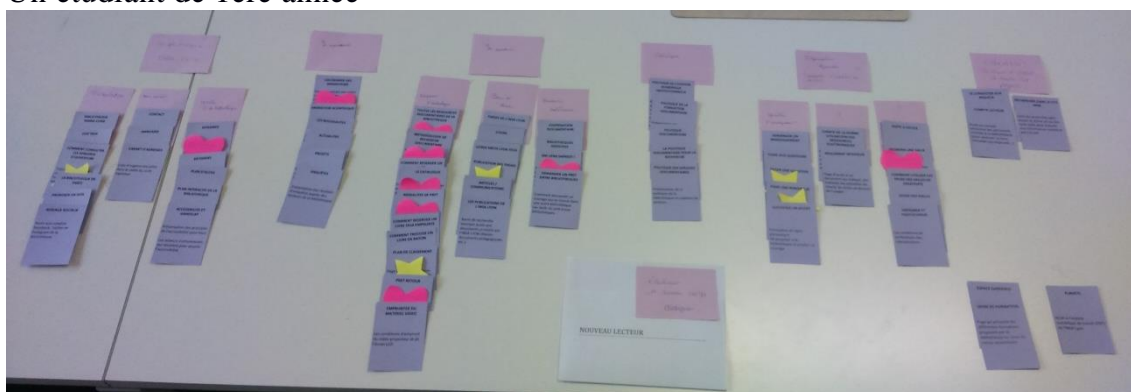
Un étudiant de



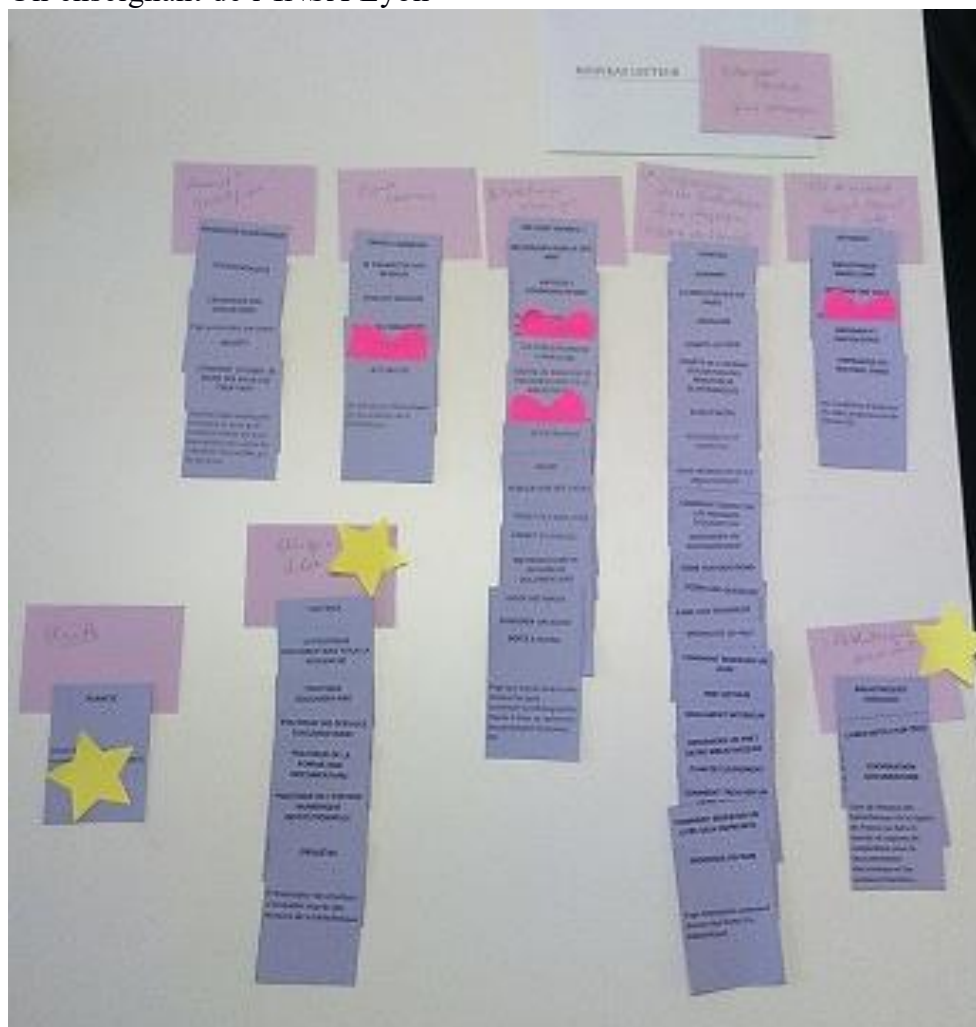
Une enseignante de l'INSA Lyon



Un étudiant de 1ère année



Un enseignant de l'INSA Lyon

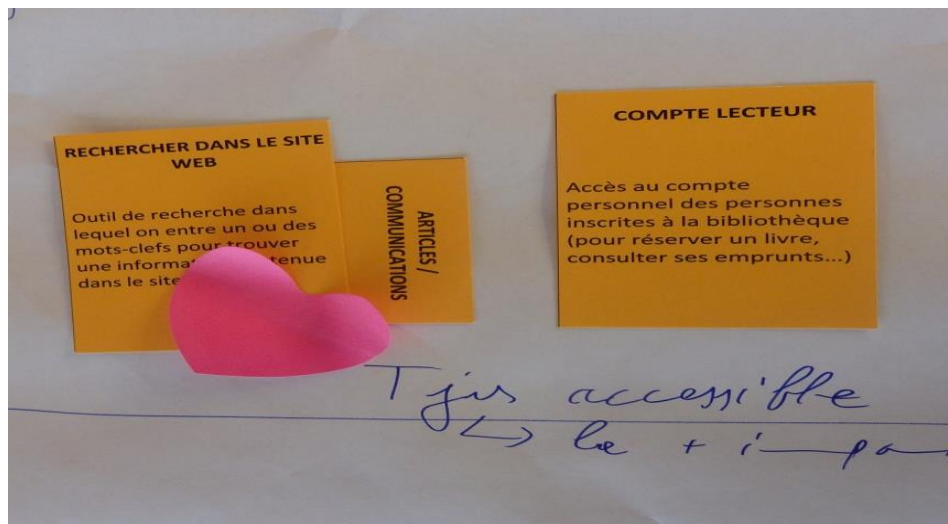


ANNEXE 9 – DU TRI PAR CARTES A UNE MAQUETTE

Convié à un tri par carte, un enseignant-chercheur improvise une maquette de la page d'accueil du portail :

Après avoir commencé le tri par cartes selon les consignes données (regrouper des cartes symbolisant des contenus du site web en plusieurs grandes catégories), un des enseignants-chercheurs a estimé qu'il y avait trop de contenus inutiles ou redondants. Plutôt que de poursuivre le regroupement, il a donc proposé d'improviser une maquette de la page d'accueil du site web, sur laquelle il placerait les éléments selon lui les plus importants.

En haut de la page il a placé un moteur de recherche permettant de chercher de la documentation et des informations dans le site. Ce moteur de recherche est pour lui « la raison d'être du site web ». Il lui a associé le compte-lecteur « pour ceux qui empruntent des livres ».



En pied de page, il a placé :

- Contact (en regroupant ce qui correspond aujourd'hui à « Contact », « Annuaire », « Demande de renseignement », « Poser une question », « Faire une remarque », « Foire aux questions »...)
- Comment trouver un livre en rayon (avec le plan interactif de la bibliothèque et le plan de classement)
- Se connecter aux réseaux (réseaux filaires et wifi)
- Réseaux sociaux (les liens vers les réseaux sociaux)

Sur le côté, il a disposé « une barre d'outils », dans laquelle il a placé :

- Horaires et plan d'accès
- Emprunter des livres (en regroupant « Emprunter des documents », « Modalités de prêt », « Comment réserver un livre », « Prêt entre bibliothèques »...)
- Réserver une salle ou du matériel
- Offre de formation (en regroupant les cours, la méthodologie de la recherche)

documentaire, Guide Ref Biblio)

Ces trois parties de la page d'accueil (haut de page, pied de page et barre d'outils) doivent selon lui être présentes sur toutes les pages du site. Seul le centre de la page change donc en cours de navigation dans le portail. En première page, il place au centre les actualités en les regroupant avec le calendrier des animations et les nouveautés. Mais il précise que lui-même ne les consultera probablement pas, car il va sur le portail principalement pour chercher de la documentation ou une information précise qu'il souhaite trouver rapidement. En ce qui concerne tous les autres contenus du site web actuel, il propose soit de les supprimer (Planète, les livres Metis, les thèses de l'INSA, l'accessibilité), soit de les ranger plus profondément dans le site (la présentation du SCD, les politiques documentaires, de formation, etc.).



Cette maquette improvisée par un enseignant-chercheur est révélatrice de l'importance que les chercheurs accordent au portail de la bibliothèque et de l'implication qui peut être la leur si on les sollicite.