

ETUDE

# L'accessibilité des portails de bibliothèques

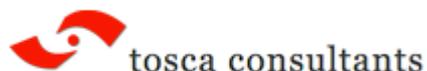
---

Analyse quantitative

**Comité de suivi de l'étude** : présentation des résultats de l'analyse quantitative.  
19 septembre 2014. *Version du support masquant le nom des sites de l'échantillon*

# Intervenants

En coopération avec l'association **BrailleNet** et dans le cadre d'une collaboration avec le **Ministère de la culture et de la communication**, **Tosca consultants** et **Franck Letrouvé (pixFL)** réalisent une étude de l'accessibilité numérique des portails de bibliothèque.



Marc Maisonneuve  
Conseil en systèmes  
d'information



Franck Letrouvé  
Conseil en accessibilité  
numérique



# Comité de suivi

## ■ Le comité de suivi de l'étude est composé de représentants

- du **Ministère de la culture et de la communication**, Département des bibliothèques, Service du livre et de la lecture : M. Thierry Claerr, chef du bureau de la lecture publique et Mme Vanessa van Atten, chargée de mission Publics empêchés,
- de l'**Association Valentin Haüy** : Mme Laurette Uzan,
- des **bibliothèques de la Ville de Paris** : Mme Hélène Kudzia, membre de la commission Accessibib de l'ABF,
- du réseau des **bibliothèques de Val et Forêt** (Val d'Oise) : Mme Laurence Favreau, directrice,
- de la **Bibliothèque nationale de France**, Mme Carole Roux-Derozier, chargée de mission handicap,
- de la **Bibliothèque départementale du Val d'Oise**, Céline Ducroux, directrice adjointe,
- de **BrailleNet**, M. Alex Bernier, directeur technique,
- de **pixFL** : M. Franck Letrouvé, consultant,
- et de **Tosca consultants** : M. Marc Maisonneuve, consultant.

“

Présentation de l'étude

# Présentation de l'étude

## Une analyse quantitative

- **évaluer** le niveau de prise en compte du RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations),
- **mesurer** périodiquement l'évolution de cette prise en compte.

**vérifier** la publication de l'attestation de conformité

un échantillon de **120 bibliothèques de lecture publique** (avec 2/3 de bibliothèques municipales et 1/3 bibliothèques intercommunales) **et de 10 BDP**, stable dans le temps

# Présentation de l'étude

## Une analyse quantitative

- **évaluer** le niveau de prise en compte du RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations),
- **mesurer** périodiquement l'évolution de cette prise en compte.

**vérifier** la publication de l'attestation de conformité

un échantillon de **120 bibliothèques de lecture publique** (avec 2/3 de bibliothèques municipales et 1/3 bibliothèques intercommunales) **et de 10 BDP**, stable dans le temps

## Une analyse qualitative

- dégager les **bonnes pratiques**,
- identifier les **points d'amélioration**.

vérifier **5 points de conformité**, dans le cadre de contrôles automatisés et manuels

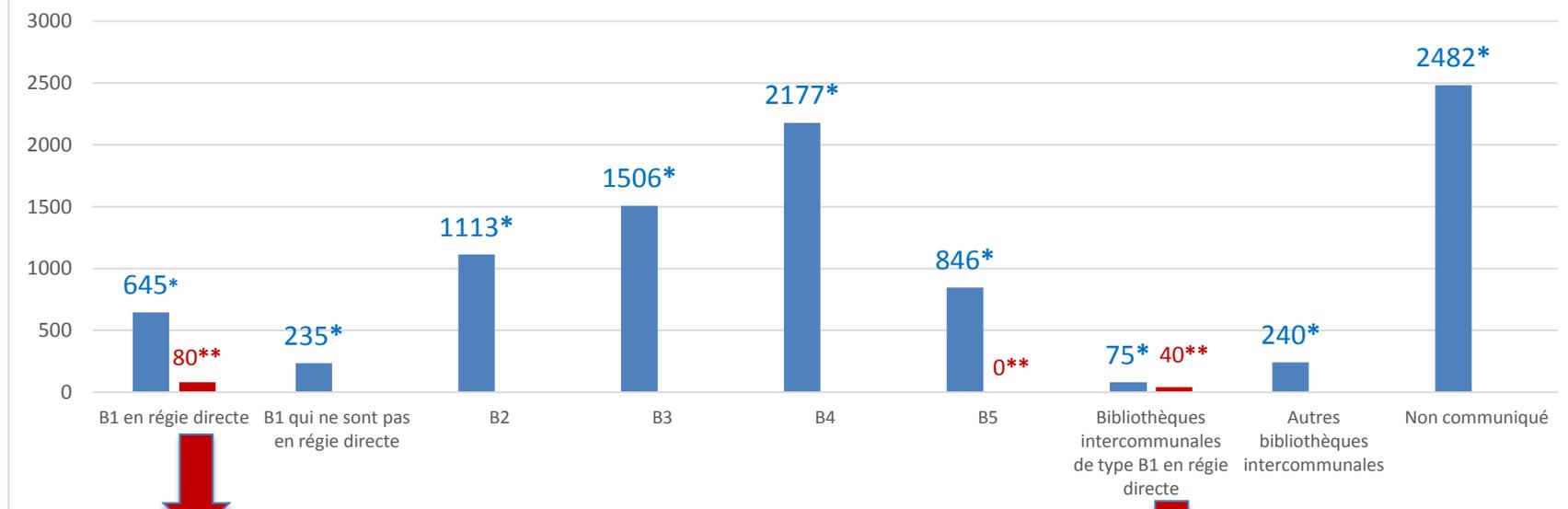
une sélection de **6 à 8 sites**, constituée à l'issue de l'enquête quantitative et au vu de ses résultats

“

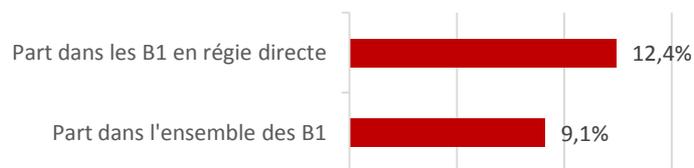
Analyse quantitative : l'échantillon

# Analyse quantitative : l'échantillon

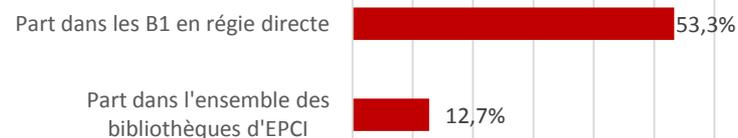
Typologie des 9004 bibliothèques municipales et des 315 bibliothèques intercommunales ayant participé à l'enquête 2012\* (source : Observatoire de la lecture publique)  
et **positionnement de l'échantillon\*\***



**Échantillon des 80 bibliothèques municipales**



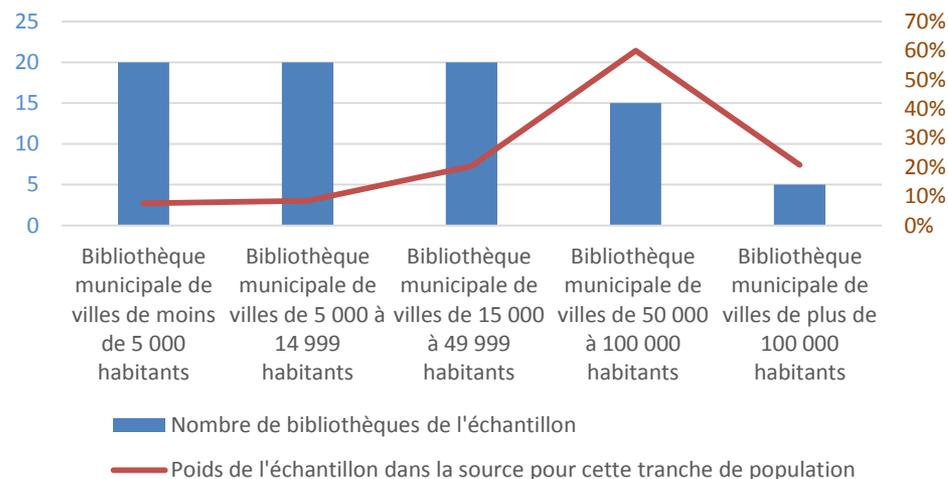
**Échantillon des 40 bibliothèques d'EPCI**



# Analyse quantitative : l'échantillon

## Structure de l'échantillon des bibliothèques municipales

Composition de l'échantillon des bibliothèques municipales



Sources utilisées pour la constitution de l'échantillon	BM2012 transmis le 17/07/2014 à 15h48
Taille de la source	645 bibliothèques municipales
Taille de l'échantillon à constituer	80 bibliothèques municipales de type B1 et en régie directe, soit 12,4 % de la source
Approche adoptée pour constituer l'échantillon	<ul style="list-style-type: none"> <li>moins de 5 000 : 20 établissements (soit 7,6% de la source)</li> <li>5 000 - 14 999 : 20 établissements (soit 8,5% de la source)</li> <li>15 000 - 49 999 : 20 établissements (soit 20,4% de la source)</li> <li>50 000 - 100 000 : 15 établissements (soit 60% de la source)</li> <li>plus de 100 000 : 5 établissements (soit 20,8% de la source)</li> </ul>
Modalités pratiques de constitution	Tirage au sort dans chaque tranche de communes des bibliothèques municipales à retenir, à l'aide de la fonction Excel ALEA.ENTRE.BORNES.
Fichier contenant l'échantillon constitué	Échantillon retenu des BM.xls

# Analyse quantitative : l'échantillon

## ■ Structure de l'échantillon des bibliothèques d'EPCI

Sources utilisées pour la constitution de l'échantillon	BInterco2012 transmis le 17/07/2014 à 15h48
Taille de la source	75 EPCI ayant une bibliothèque de type B1, en régie directe
Taille de l'échantillon à constituer	40 EPCI soit 53 % de la source.
Approche adoptée pour constituer l'échantillon	Simple tirage au sort sans souci de représentativité (ni de la taille des EPCI, ni de la structure juridique de celui-ci, ni de la date de création de l'EPCI, ni de la portée de la compétence transférée....).
Modalités pratiques de constitution	Tirage au sort des EPCI à conserver, à l'aide de la fonction Excel ALEA.ENTRE.BORNES
Fichier contenant l'échantillon constitué	Échantillon retenu des EPCI.xls

# Analyse quantitative : l'échantillon

## ■ Structure de l'échantillon des bibliothèques départementales

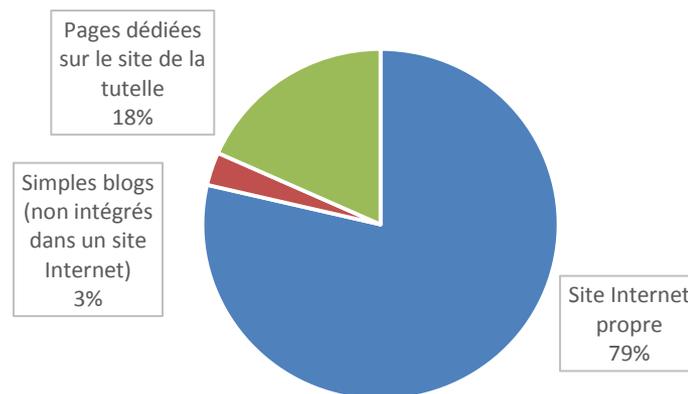
Sources utilisées pour la constitution de l'échantillon	MCC - BDP Tirage Final - v3-1.ods
Taille de la source	40 BDP
Taille de l'échantillon à constituer	10 BDP
Approche adoptée pour constituer l'échantillon	Maintien de la structure de la source du point de vue de la ventilation par type de territoire : <ul style="list-style-type: none"> <li>• mixte : 7,5%</li> <li>• rural : 65,0%</li> <li>• urbain : 27,5%</li> </ul>
Modalités pratiques de constitution	<b>Tirage au sort</b> dans chaque catégorie des BDP à conserver, à l'aide de la fonction Excel ALEA.ENTRE.BORNES. <ul style="list-style-type: none"> <li>• mixte : 10% (1 BDP)</li> <li>• rural : 70% (7 BDP)</li> <li>• urbain : 20% (2 BDP)</li> </ul>
Fichier contenant l'échantillon constitué	Échantillon retenu des BDP.xls

Ajout à cet échantillon de la **BPI**, de la **BnF** et des **bibliothèques de la Ville de Paris**

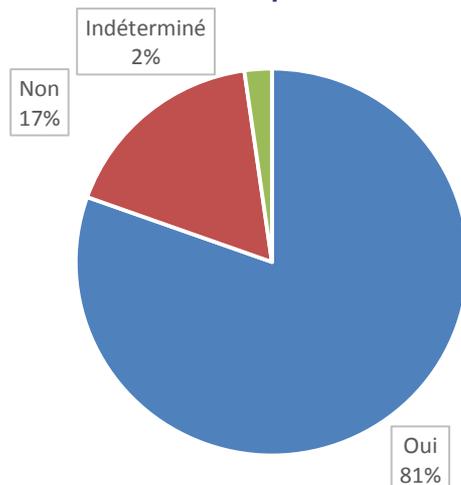
# Analyse quantitative : l'échantillon

## ■ Caractéristiques des portails de l'échantillon

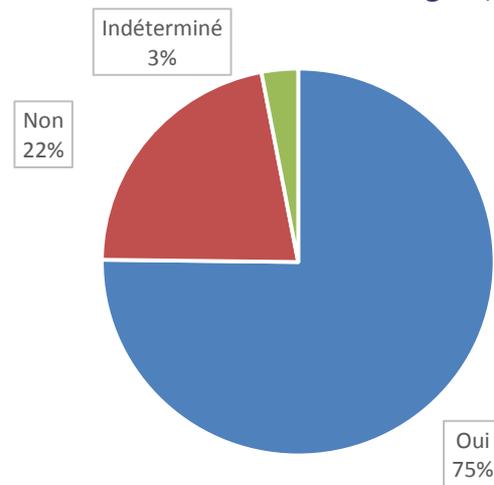
Nature du site de la bibliothèque (A116, Q. 4.3)



Présence de contenus créés par la bibliothèque (Q. 4.4) ?



Présence d'une offre de services en ligne (E504, Q. 4.5) ?



“

Analyse quantitative : le protocole

# Analyse quantitative : le protocole

## ■ Le cadre légal français

“ *Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.* ”

(1er alinéa – Article 47 de la [loi n°2005-102 du 11 février 2005](#) sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées)

Le **décret n°2009-546 d'application** de cette loi et l'**arrêté publié au journal officiel le 29 octobre 2009**, obligent les administrations françaises à se référer au **Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations** (RGAA, version V2.2 en date du 23/10/09) pour attester de la conformité de leurs services en ligne aux WCAG 2.0, selon les niveaux A et AA.

**Pour les services de l'État, la mise en conformité devait être effective en mai 2011 et pour les collectivités en mai 2012.**

# Analyse quantitative : le protocole

## ■ L'attestation de conformité

Le **RGAA** est le **Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations** françaises.

Le RGAA, en son chapitre 5.4 du **guide d'accompagnement** définit l'attestation de conformité que doit produire tout administrateur d'un service en ligne public.

“ L'attestation de conformité est l'étape finale de la vérification de la conformité au RGAA ; elle est réalisée préalablement à la mise à disposition du service en ligne et correspond à un engagement sur l'honneur de satisfaire à l'ensemble des tests (sauf dérogation dûment justifiée) ayant un niveau WCAG déduit A et AA dans la version du RGAA en vigueur ”

# Analyse quantitative : le protocole

## ■ Le contenu de l'attestation de conformité

Le RGAA précise les **informations essentielles** de l'attestation qui doit être publiée sur le portail :

- **date** de réalisation,
- **version du RGAA** de référence,
- **nom** et adresse **email** du **déclarant**,
- **technologies utilisées** sur le site,
- liste des **agents utilisateurs** et **technologies d'assistance** utilisées pour vérifier l'accessibilité des contenus,
- **liste des pages** du site ayant fait l'objet de la vérification de conformité,
- **résultat des tests** et justification des **dérogations**,
- liste de pages ayant constitué l'**échantillon représentatif du site web** (accueil , contact, mentions légales, accessibilité, aide, plan du site, recherche, contenus ou fonctionnalités principaux, pages les plus visitées...).

# Analyse quantitative : le protocole

## ■ Une double analyse

Éléments étudiés		Modalités
<b>Identification de l'attestation d'accessibilité publiée</b>	Présence d'une attestation de conformité	Recherche d'une page dédiée à l'accessibilité, consultation de l'aide, consultation de la rubrique mentions légales, consultation de la rubrique crédits, utilisation du moteur de recherche du site (mots clé : RGAA, accessibilité, WCAG).
	Date de l'attestation de conformité	
<b>Contenu de l'attestation d'accessibilité publiée</b>	Mention dans l'attestation de la liste des pages auditées	Ces contrôles formels permettent de déterminer la validité de l'attestation.
	Mention dans l'attestation des coordonnées du déclarant	
	Mention dans l'attestation de l'adresse du canal de plainte	
<b>Niveau d'accessibilité attesté</b>	Niveau de conformité attesté	Le niveau attesté ne correspond cependant pas nécessairement au niveau réel que seul un audit permettrait d'établir. Sont donc notées les non-conformités repérées simplement, semblant remettre en cause le niveau d'accessibilité attesté.
	Précisions sur le niveau de conformité	
<b>Notre analyse de l'attestation publiée</b>	Validité de l'attestation (selon notre analyse)	Cette analyse s'appuie sur les éléments précédents.
	Autres remarques sur l'accessibilité	Mention du cadre de référence de l'accessibilité trouvé sur le site. Mention des caractéristiques techniques du site en rapport avec l'accessibilité. Mention des sites ne fonctionnant pas sur certains navigateurs...

Pour environ 1 site sur 2 : Franck Letrouvé effectuant la 1<sup>ère</sup> analyse et Denis Boulay (BrailleNet) la 2<sup>nde</sup>

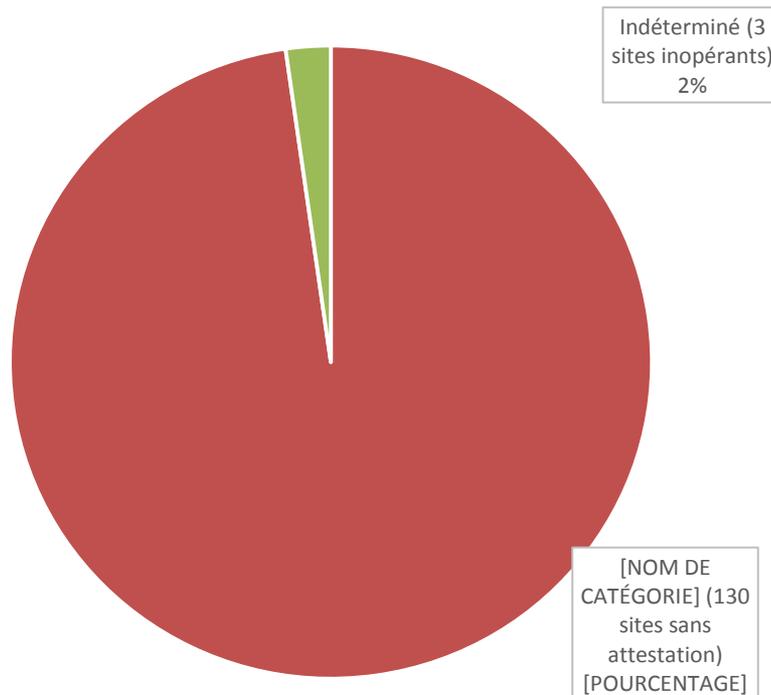


“

Analyse quantitative : les résultats

# Analyse quantitative : les résultats

## ■ Présence de l'attestation de conformité

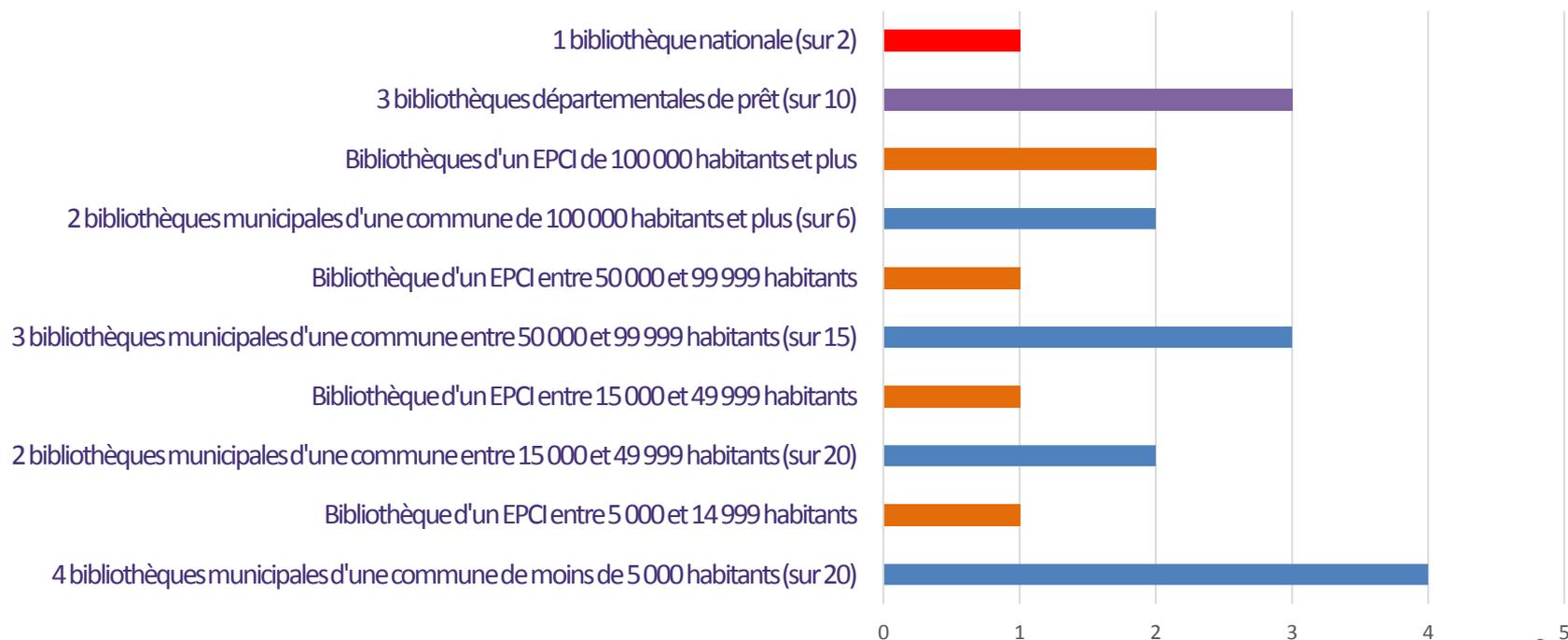


Aucune attestation n'a été identifiée sur les 133 portails étudiés

# Analyse quantitative : les résultats

## ■ 20 bibliothèques engagées dans l'accessibilité numérique

### Bibliothèques dont le site propose une page destinée aux usagers présentant la politique d'accessibilité numérique de la bibliothèque ou de sa tutelle (questions 4.7 et 4.8)



# Analyse quantitative : les résultats

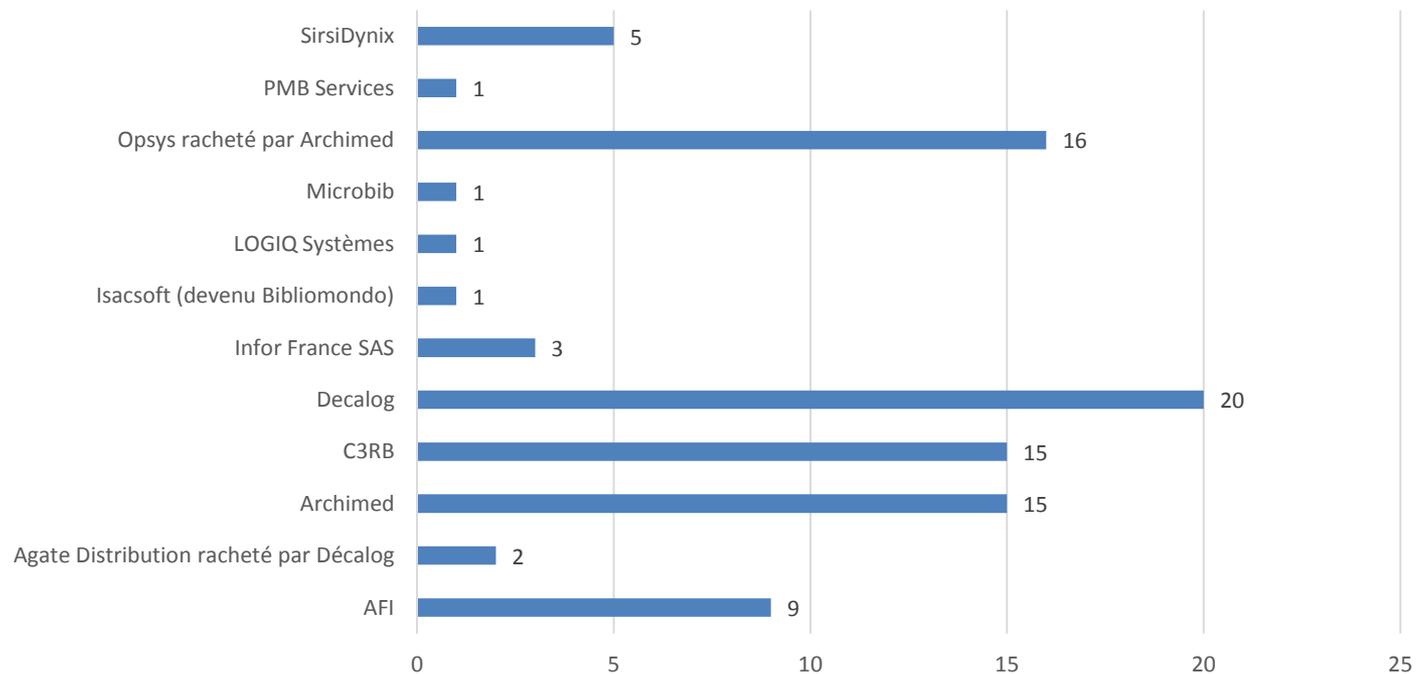
## ■ Des signes encourageants

- **40** sites disposent d'aides diverses
- **23** sites ont un éditeur de style
- **9** sites incluent un système de gestion du thème des pages
- **3** sites sont *web responsive*
- **2** sites proposent un outil de vocalisation embarqué (dont la B.n.F.)
- **1** site propose l'ajustement de la présentation des pages
- **1** site propose un mode contraste élevé
- **1** site propose le changement de la couleur du thème de la page
- **1** site propose un mode malvoyant
- **9** sites ont une page dédiées à l'accueil du public handicapé (dont la Ville de Paris, la BPI et la BnF)
- **9** sites mentionnent des référentiels d'accessibilité (2 RGAA, 2 WCAG, 2 ADAE, 3 loi février 2005)

# Analyse quantitative : les résultats

## Les outils

Les éditeurs de l'outil métier ayant pu être identifiés (89 occurrences sur 133)



“

Analyse quantitative : synthèse et pistes de réflexion

# Analyse quantitative : synthèse et pistes de réflexion

## ■ Réflexions générales

- Les bibliothèques - même les plus grandes - n'ont pas pris en compte les **obligations réglementaires du RGAA**.
- Leur connaissance de ces obligations, évaluée au travers des sites étudiés, semble très **partielle**.
- Les grandes bibliothèques (bibliothèques nationales, BDP, grandes villes ou grands EPCI) ne sont pas plus avancées ; elles ne donnent pas l'exemple. Cela semble confirmer qu'il s'agit **autant d'un problème de connaissance des obligations (ou même de priorité) que de moyens**.
- **Ces résultats ne sont donc pas bons** mais en phase avec les constats effectués par les professionnels de l'accessibilité numérique.
- Par ailleurs, ils sont dans la droite ligne de ceux de la récente étude du même type menée par l'association BrailleNet en juin dernier sur **une base de 602 sites publics** (22 attestations recensées).

# Analyse quantitative : synthèse et pistes de réflexion

## ■ Réflexion sur les parcs de sites étudiés

- L'étude montre un **parc vieillissant** et parfois « rudimentaire » de sites de bibliothèque pour les petites structures.
- Les sites refondus récemment n'affichent **pas plus** leur conformité que les anciens.
- Quelques sites sont « **responsive** » et intègrent ainsi des évolutions technologiques à défaut d'intégrer l'accessibilité.
- Les fonctionnalités accessibles proposées dans certains sites sont souvent des « **gadgets** » mis en place de manière industrielle par les éditeurs afin de **prétexter l'accessibilité** du site.
- Plusieurs sites de grandes bibliothèques proposent **un site éditorial** dédié à l'établissement et **un autre réservé à la recherche catalogue** (le défaut de déclaration de conformité est avéré dans les 2 cas)
- Ces « doubles sites » illustrent **une approche intéressante** séparant le traitement des contenus éditoriaux et des données métier.
- La partie éditoriale repose en en grande partie sur des **CMS** standards du marché (Joomla, Drupal, Wordpress pour les blogs et petits sites...) qui ont déjà montré leur capacité à produire de la qualité accessible en fonction des prestataires en charge de la mise en œuvre des projets.

# Analyse quantitative : synthèse et pistes de réflexion

## ■ Principales remarques issues des sites étudiés

- Sur quelques sites, la page "Accessibilité" traite d'accessibilité (ou pas) mais **sans rapport avec sa mise en œuvre au sein du site étudié**. Elle demeure très générale. Elle est bien souvent renseignée **de manière uniforme par les éditeurs de logiciels** (sans rapport avec le contexte particulier du site en question).
- Une page ou une rubrique est dédiée à l'accueil du public handicapé, aux **ressources à disposition en interne** au sein de la médiathèque (présentation de l'espace Braille de l'établissement par exemple).
- Une page "Accessibilité" ne mentionne que l'accès du site aux personnes sourdes et malentendantes (service Websourd) ou bien un mode "malvoyant", **en omettant les autres handicaps**.
- Sur l'un des portails étudiés, la page dédiée à la politique d'accessibilité **ne fait pas partie de l'arborescence du site** et n'est atteignable que via le moteur de recherche du site.

# Analyse quantitative : synthèse et pistes de réflexion

## ■ Principales remarques issues des sites étudiés

Quelques portails évoquent un **référentiel d'accessibilité inadapté**

- Mention du référentiel de l'ADAE
- Mention du W3C et d'AccessiWeb
- Mention des WCAG 1.0 et de la loi de février 2005

Sur un site étudié, une page est dédiée à la politique d'accessibilité du site avec mention du RGAA et précision sur le fait que l'**auto-évaluation** des normes d'accessibilité du site web est en cours.

# Analyse quantitative : synthèse et pistes de réflexion

## ■ Perspectives

### Sensibiliser

- La **sensibilisation des responsables** de bibliothèque et la **formation des bibliothécaires** semblent aujourd'hui essentielles.
- Les **BDP** peuvent être des **relais de sensibilisation** des responsables de bibliothèque... à condition toutefois que ces BDP disposent elles-mêmes d'un site accessible.
- Les **éditeurs d'outils métier** peuvent être des **relais d'informations...** à condition qu'ils soient eux-mêmes bien informés des exigences réglementaires et qu'un dispositif de contrôle des outils soit mis en œuvre (peut-être au niveau des clubs utilisateurs).

### Former

- Les **élèves conservateurs** pourraient recevoir une **formation initiale** de base.

### Montrer

- Des sites de référence en matière d'accessibilité doivent être valorisés. Les projets de **bibliothèque numérique de référence** pourraient jouer ce rôle de sites de référence.

### Verrouiller

- Les **cahiers des charges** doivent préciser de manière « directive » ce qui est attendu en matière de prise en compte de l'accessibilité au sein du projet. Les responsables de bibliothèque doivent être également alertés sur la nécessité de **contrôler les engagements** pris par les fournisseurs (en phase d'admission provisoire de préférence).

“

Analyse quantitative : publication des résultats

# Analyse quantitative : publication des résultats

## ■ Un site internet

Un mini-site [www.bibliothequesaccessibles.fr](http://www.bibliothequesaccessibles.fr) a été publié afin de faciliter l'accès aux résultats de l'étude :

- présentation de l'étude,
- résultats de l'analyse quantitative,
- résultats de l'analyse qualitative,
- articles rendant compte de l'étude ou en rapport avec l'accessibilité des portails de bibliothèque,
- en savoir plus sur l'accessibilité :

Définition de l'accessibilité numérique	Particularités de l'accessibilité du Web	Présentation des mécanismes et des règles d'usage permettant de rendre un site accessible	Présentation des WCAG
Présentation du RGAA	Relations existant entre le RGAA et les WCAG	Les textes définissant les obligations du responsable d'un site public	L'accessibilité en pratique
Particularités d'un site de bibliothèque	Points de vigilance vis-à-vis des outils des bibliothèques	Quelques contre-vérités largement répandues sur l'accessibilité	Quelques acteurs de l'accessibilité numérique en France (BrailleNet, AccessiWeb, AccessiBib...)

L'échantillon retenu pour cette étude doit rester confidentiel pour ne pas fausser la mesure des évolutions.



Préparation de l'analyse qualitative

# Préparation de l'analyse qualitative

## Une analyse quantitative

- évaluer le niveau de prise en compte du RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations),
- mesurer périodiquement l'évolution de cette prise en compte.

vérifier la publication de l'attestation de conformité

un échantillon de 120 bibliothèques de lecture publique (avec 2/3 de bibliothèques municipales et 1/3 bibliothèques intercommunales) et de 10 BDP, stable dans le temps

## Une analyse qualitative

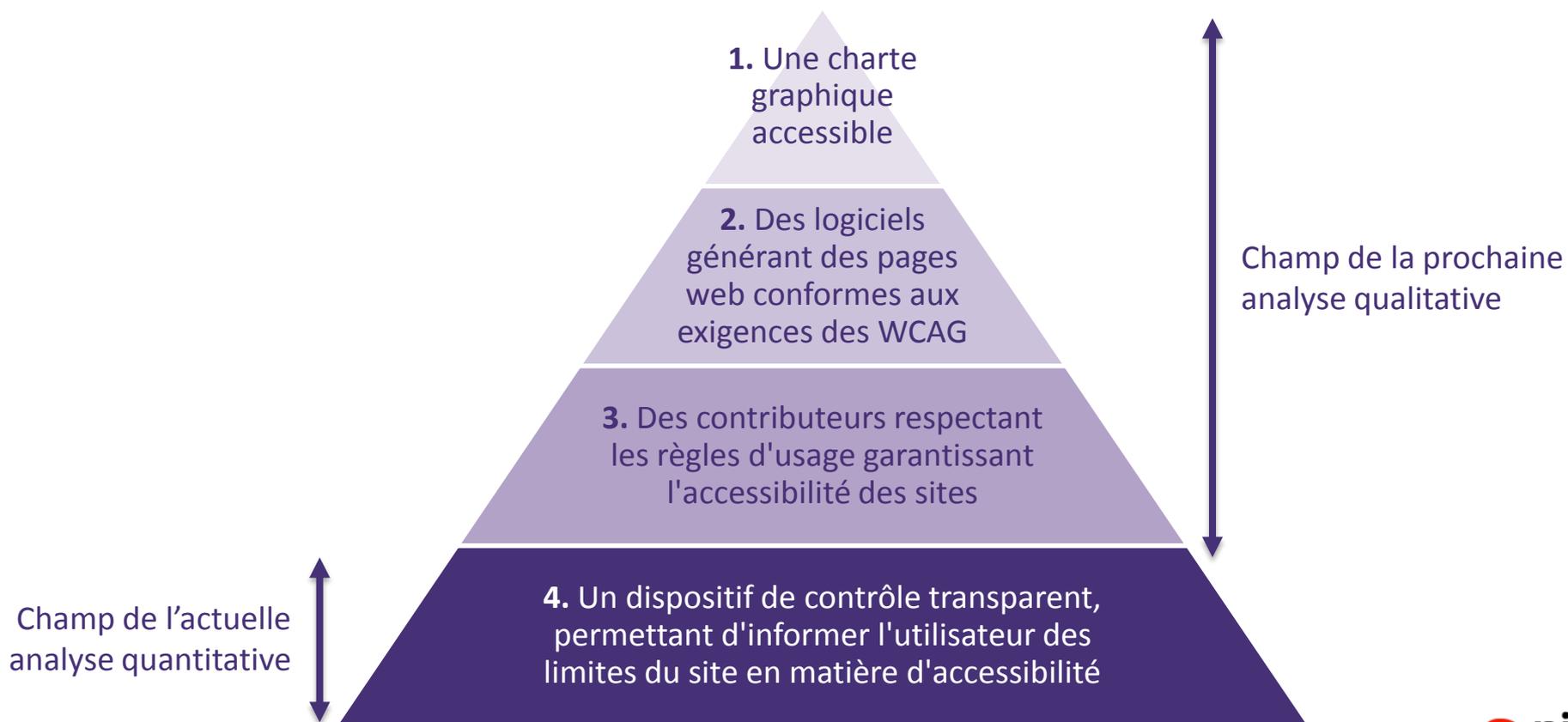
- dégager les **bonnes pratiques**,
- identifier les **points d'amélioration**.

vérifier **5 points de conformité**, dans le cadre de contrôles automatisés et manuels

une sélection de **6 à 8 sites**, constituée à l'issue de l'enquête quantitative et au vu de ses résultats

# Préparation de l'analyse qualitative

## ■ Du quantitatif au qualitatif



# Préparation de l'analyse qualitative

## ■ Modalités de l'analyse qualitative

Cette analyse doit permettre de montrer **pourquoi et comment** un site est accessible ou ne l'est pas.

Après échanges avec **Denis BOULAY** (BrailleNet), le protocole suivant a été défini :

- appui de l'analyse sur le **référentiel AccessiWeb 2.2** (compatible RGAA 2.2.1),
- prise en compte de **5 points de conformité** accessible,
- évaluation basée sur une **double approche : manuelle** (travail de l'expert) et **outillée** (algorithme de test),
- dans le cadre d'un **scénario d'utilisation**,
- portant sur un échantillon de **6 à 8 sites** à définir (les sites étudiés seront différents de ceux de l'analyse quantitative).

# Préparation de l'analyse qualitative

## ■ Un scénario d'utilisation comme support de l'évaluation

Le scénario d'utilisation imaginé est le suivant :

1. Je suis « **Paul** ».
2. Je souhaite lire la saga des « **Harry Potter** ».
3. Je ne veux pas acheter les livres mais les **emprunter** à la bibliothèque.
4. Je consulte le **site internet de la bibliothèque** de ma ville.
5. Je lance une recherche dans le **catalogue** du site en saisissant le terme « potter ».
6. Je trouve le premier titre correspondant à ma recherche parmi les **résultats proposés**.
7. L'ouvrage est **disponible à l'emprunt** et je souhaite me rendre sur place pour le retirer.
8. Je consulte les **horaires d'ouverture de la bibliothèque** afin de préparer mon déplacement.
9. Avant de quitter le site, je consulte les **actualités** mises en avant sur la page d'accueil du site.

- **Paul n'a pas d'âge** (il a 10 ans, 30 ans, 50 ans, 70 ans...)
- **Paul vit partout** (à la ville, à la mer, à la campagne, à Paris, en province)
- **Paul est « polyvalent »** (voyant, malvoyant, aveugle, sourd, mobilité réduite, daltonien...)
  - **Paul est connecté** (fixe, portable, tablette, *smartphone*, 3G, 4G...)

# Préparation de l'analyse qualitative

## ■ Les points évalués en fonction de ce scénario

Points de contrôle	
La page d'accueil du site	La qualité des <b>contrastes</b> de la page d'accueil
La zone de recherche du catalogue	Le contexte de saisie d'une <b>recherche catalogue</b>
La page d'affichage des résultats de la demande d'ouvrage	La qualité de présentation des <b>résultats affichés lors d'une recherche</b>
Les horaires d'ouverture de la bibliothèque	Le mode de <b>présentation des données</b>
Les actualités de la bibliothèque	L' <b>affichage des actualités</b> de l'établissement sur la page d'accueil du site

# Préparation de l'analyse qualitative

## ■ Pourquoi ces points de contrôle ?

Points de contrôle	
La page d'accueil du site	<p>Ce point d'entrée est incontournable. Il s'agit de la page la plus consultée du site et elle est prioritairement indexée par les moteurs de recherche.</p> <p><b>Question : <i>Paul voit-il bien la page ?</i></b></p>
La zone de recherche du catalogue	<p>Un site de bibliothèque semble avoir deux vocations principales pour le grand public : informer et permettre la recherche dans le catalogue des collections.</p> <p><b>Question : <i>Paul peut-il rechercher un ouvrage ?</i></b></p>
La page d'affichage des résultats de la demande d'ouvrage	<p>Lors d'une recherche simple, ce qui compte avant tout : c'est la qualité de la réponse.</p> <p><b>Question : <i>Paul a-t-il accès aux résultats de sa recherche ?</i></b></p>
Les horaires d'ouverture de la bibliothèque	<p>Les « horaires » est l'une des rubriques les plus consultées par le grand public, lien privilégié entre la consultation virtuelle et la présence physique au sein d'un établissement.</p> <p><b>Question : <i>Paul voit-il les horaires d'ouverture de sa bibliothèque ?</i></b></p>
Les actualités de la bibliothèque	<p>La richesse du site internet repose plus sur la qualité de ses contenus que de ses contenants.</p> <p><b>Question : <i>Paul a-t-il accès à la diversité des actualités mises à jour par la bibliothèque ?</i></b></p>

# Préparation de l'analyse qualitative

## ■ Constitution de l'échantillon de l'analyse qualitative

Chaque membre du groupe de suivi propose 2 ou 3 sites pour constituer cet échantillon.

Le Ministère de la culture et de la communication collecte ces propositions et sur cette base choisit un ensemble de 10 sites

Les chargés de l'étude retiennent 6 à 8 sites parmi les 10 qu'aura sélectionnés le Ministère de la culture et de la communication.

“

Ce dont nous avons besoin à court terme

# Conclusion

## Retours et remarques du comité de suivi sur l'analyse quantitative qui lui a été présentée

La 1<sup>ère</sup> partie de l'étude, qualitative, visait à mesurer le taux de conformité au RGAA et l'adéquation avec la réalité, ainsi que les moyens techniques mis en place pour l'accessibilité.

Tout au long de cette étude, le constat reste ainsi volontairement objectif pour ne pas conduire à des interprétations erronées.

- Le comité de suivi **valide cette analyse** et confirme son **accord pour la publication des résultats**, en une version masquant les sites étudiés.

# Conclusion

## Retours et remarques du comité de suivi sur la prochaine analyse qualitative

Concernant la 2<sup>ème</sup> partie de l'étude, l'analyse qualitative, les 5 points de contrôle définis lors de la réunion du 19/9 sont les suivants :

- la page d'accueil du site,
- la zone de recherche du catalogue,
- La page d'affichage des résultats de la demande d'ouvrage,
- Les horaires d'ouverture de la bibliothèque,
- Les actualités de la bibliothèque,

Cependant 2 points de contrôle n'ont pas pu être retenus pour ne pas alourdir l'étude et permettre sa réalisation sans solliciter les sites étudiés, afin de ne pas introduire de biais dans l'étude :

- l'accès au formulaire de contact,
- la consultation en mode identifié afin d'accéder au dossier "lecteur" et pouvoir réserver des documents ou prolonger les prêts de documents.

➤ Le comité de suivi **valide le scénario** envisagé pour l'analyse qualitative **et les modalités de constitution de l'échantillon**

