

Sommaire

Activités de découverte UX faciles à mettre en œuvre avec des collègues débutants	3
Principes généraux	3
Mise en pratique aux JE UX ADBU	4
Fiche méthode : observer sans intervenir	9
Fiche méthode : l'entretien	10
Fiche méthode entretien : la carte cognitive	13
Fiche méthode entretien : visite guidée	14
Fiche théorie : approche des lois de Krug	15
Fiche théorie : les 8 règles de base de l'UX.	15
Fiche théorie : vos premiers pas dans le design de l'expérience utilisateur	18
Après l'atelier...	19
Bilan de l'atelier	20



Notes d'atelier

Activités de découverte UX faciles à mettre en œuvre avec des collègues débutants

Nathalie CLOT, Maxime Szczepanski – Université d'Angers – JE UX ADBU 19 novembre 2024

Principes généraux

On ne fait pas de « l'UX pour faire de l'UX » mais pour améliorer les services ou conditions d'accueil proposées au public.

Conseil N°1 : Ecoutez et observez pour AGIR

N'introduisez ce genre de méthode que si vous avez les moyens de prendre des décisions, faire de menus investissements matériels ou pratiquer de petits changements réversibles.

Lorsque vous écoutez et regardez les usages, cela prend du temps à tout le monde. Si c'est pour ne rien en faire, commencez par ne rien faire. Cela fera gagner du temps à tout le monde :-)

Conseil N°2 : Evitez, en période d'initiation, les sujets « corde et tabouret » [sensibles]

Les sujets « cordes et tabourets » sont ceux qui réinterrogent le cœur du travail des bibliothécaires et qui impliquent des réflexions d'envergure sur le sens du métier.

En BU, les 2 grands sujets « corde et tabouret » sont :

- La politique documentaire : les usages documentaires en profonde mutation sont susceptibles de vraiment interroger le sens du métier de nombre d'agents. Cette question ne peut être traitée si le service n'est pas prêt à une évolution majeure des profils de postes et missions des bibliothécaires de toutes catégories.
- L'organisation et l'aménagement des bureaux d'accueil : les principaux utilisateurs de ces équipements sont les personnels eux-mêmes, et souvent ceux qui occupent le plus ces lieux sont ceux qui ont le moins de voix au chapitre dans les décisions du fait de la structure hiérarchique des établissements (emplois étudiants, personnels de catégorie C). Le risque de conflictualité sur un objet de travail qui fait l'objet de nombreux ajustements implicites et qui est partagé entre de très nombreuses personnes est important.

Cela ne veut pas dire que les méthodes UX sont sans intérêt pour lancer l'échange sur ces deux points cruciaux. Notre propos se contente de rappeler que lorsque vous vous remettez à faire du vélo, vous ne commencez pas en montant le col du Tourmalet dans le peloton du tour de France ou en traversant la place de la Bastille à 18h un jour de pluie.

Conseil N°3 : Commencez sur des sujets « faciles » qui ne changeront pas le travail des équipes

Commencez par travailler des sujets où les changements n'auront d'impact que pour les usagers.
Ex :

- Les petits réaménagements d'un espace public délimité de la bibliothèque, avec un financement dédié ou à moyen constants
- Les menus ajustements de services : quel matériel prêter, quel équipement mettre ou enlever des espaces, quelles collections loisir en lien avec financement CVEC ?
- L'évolution d'une activité de formation
- L'évolution des contenus d'une page du site web

Pour reprendre la métaphore précédente, mettez-vous en jambes, en douceur, avec quelques personnes volontaires, sur des sujets « j'y pense et puis j'oublie », où les actions mises en œuvre n'ont pas d'impact sur le quotidien de travail des collègues.

Conseil N°4 : Dites « et si on allait voir ? »

Ne dites pas « nous allons faire de l'UX ». N'employez pas de grands mots et restez très terre à terre, avec des questions de type :

- « Et si on allait regarder ce que les gens font dans tel ou tel espace aujourd'hui ? »
- « Et si nous allions demander directement à quelques personnes comment elles font ? »

Conseil N°5 : Faites court !

Faites tenir en 2 heures chrono, la consigne (15 à 30 minutes maxi), la phase de terrain (30 à 60 minutes) et la phase de mise en commun (30 à 45 minutes). Vous verrez, c'est ce que nous ferons lors de l'atelier !

Mise en pratique aux JE UX ADBU

Activité N°1 (collective, en réunion) : Analyse d'une image fixe de la bibliothèque p. 5

Activité N°2 (en binôme, dans la BU) : Entretien in situ en utilisant des facilitateurs d'entretiens permettant de documenter et restituer p.6

Activité N°3 (en binôme dans la BU) : Observation et comptage dans les espaces de l'usage des services de la bibliothèque p.7

Activité N°4 (collective, en réunion) : Mise en commun d'observations p.8

Activité N°5 (optionnelle, hors atelier) : Jeu de recherche OSINT4fun « Autour de Tintin » p. 8



Activité N°1 : Que pouvez-vous observer sur cette photo ? – Synthèse : voir fiche méthode Observer sans intervenir p. 7

Activité N°2 – Entretien avec une personne présente dans la bibliothèque, par binôme, avec collecte d' « éléments sensibles » - Voir fiches méthode L'entretien p. 8, Carte cognitive p. 12, Visite guidée p. 13

Laissez toujours le choix entre deux méthodes. Dans le cadre du présent atelier, choisissez, vous-même, une ou l'autre des activités proposées pour faciliter un entretien avec une personne installée dans Liliad.

Evitez les personnes portant des casques audio et bouchons d'oreille. Adressez-vous à une personne installée dans une zone où vous pouvez échanger avec elle sans gêner les autres.

Ecoutez de manière ouverte, n'essayez pas de « corriger » ce que vous dit la personne, reformulez pour vous assurer d'avoir compris.

Activité d'entretien 2A : « dis-moi avec quoi tu travailles aujourd'hui »

Matériel : de quoi prendre des notes, un téléphone portable pouvant prendre une photo. Un petit cadeau symbolique (bonbons enveloppés)

Consigne

- Faire commenter à une personne qui est installée dans la bibliothèque ce avec quoi elle est en train de travailler, ce qui est visible dans son espace de travail.
- A la fin, si possible de prendre son espace de travail en photo, de manière anonyme pour avoir support de restitution.

Activité d'entretien 2B : « dessine-moi TA bibliothèque »

Matériel : une feuille, un support, un crayon à offrir, un téléphone portable pouvant prendre une photo, de quoi prendre des notes. Un petit cadeau symbolique (crayon utilisé pour le dessin, bonbon)

Consigne

- Demander à une personne en mouvement dans la bibliothèque, qui cherche à s'installer, ou installée dans une zone de passage, si elle serait partant pour vous faire un petit schéma, sommaire, des endroits qu'elle utilise le plus à la bibliothèque. Laissez-lui 5 minutes tranquille pour le faire, et revenez lui faire commenter son dessin.
- A la fin, si possible de prendre son dessin en photo, de manière anonyme pour avoir support de restitution.

Activité N°3 – Observation systématique dans les espaces / explicitation par entretien

Activité d'observation – à se partager, n'observez pas toute la BU, partagez-vous les espaces – à 8 ou 10, soit 4 ou 5 binômes, vous devriez pouvoir couvrir la bibliothèque en 10 minutes.

Matériel : la feuille d'observation de ce livret, de quoi noter

Observation des salles de groupe des niveaux 1 et 2 de Liliad

Nombre de salles de groupes observées et localisation

Nombre d'occupants observés dans chaque salle (noter 0 si salle vide, oui ou non sur les mentions d'utilisation, nombre d'ordinateurs utilisés par les étudiants

Nom salle					
Nombre occupants					
Utilisation écran BU					
Utilisation tableau blanc					
Nombre ordinateurs personnels utilisés					
Nombre d'appareils branchés prise électrique					
Autre ?					

Remarques

Pour compléter vos observations...

Menez un très bref entretien avec un groupe utilisant le matériel de la BU : ce qui leur plaît, ce qui leur manque ?

Menez un bref entretien avec un groupe qui n'utilise pas le matériel : ce qui leur convient bien en faisant ça, ce qui pourrait leur être utile ?

Activité N°4 : mettre en commun des activités diverses après une première fois

Approche sur les méthodes de restitution – retour dans la salle d’atelier, ensemble

Questions à la salle + temps de réflexion individuelle, noter sur tableau

- Ce qui a été facile pour vous ?
- Ce qui a été difficile pour vous ?

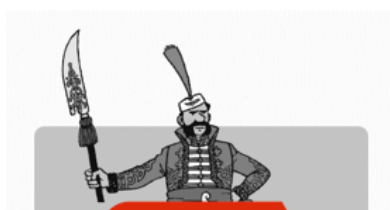
Approche sur les contenus – essai de rapide carte d’affinités

Ce que l’activité vous a permis de comprendre sur les usages + temps de réflexion individuelle, noter sur post-it qui pourront ensuite être regroupés par thématiques.

Ce qui vous a marqué comme étant quelque chose de positif, quelque chose à garder : post-it verts

Ce qui vous a marqué comme étant quelque chose de négatif, des choses à faire évoluer, des pains points : post-it roses

Activité N°5 (optionnelle), hors séance : approches des pratiques de recherche d’information et utilisabilité <https://www.osint4fun.eu/paths/tintin> Fiche théorie Approche loi de Krug p. 14



OSINT FOR FUN
<https://www.osint4fun.eu/paths/tintin>



Faire les recherches successives du challenge (activité orientée recherche d’information plus qu’outils => plusieurs chemins pour arriver aux réponses)

Peut faire l’objet d’une observation croisée : comment as-tu fait ? Par où es-tu passé ?

Observer ses propres pratiques informationnelles. Ouvrir la possibilité d’échanger avec d’autres sur les chemins empruntés pour trouver et prendre conscience de la diversité des usages et des « lois de Krug ».

Peut-être utile pour faire le point sur les compétences informationnelles d’une équipe, et pour lever le nez des seuls « outils de la bibliothèque ».

Fiche méthode : observer sans intervenir

Méthode

Faites une photographie ou un film en plan fixe de la zone que vous voulez étudier ou d'une zone de fort passage si vous vous demandez des choses sur les gens qui viennent dans le bâtiment.

Prenez une feuille A3

Essayez de construire une grille de prise de note ou un schéma permettant d'organiser vos observations pour pouvoir les partager.

Notez vos observations en direct au fil du film

Essayez de distinguer :

1/ ce que vous supposez ou déduisez

2/ ce que vous observez objectivement

Le cadre

- ✓ Où se passe la scène
- ✓ À quel moment (de la journée, de l'année)
- ✓ Que se passe-t-il ?

Les acteurs

- ✓ Quels gens (âge, sexe, nombre)
- ✓ Quels objets ont-ils avec eux ?
- ✓ Le plein / le vide (où y a-t-il des gens, où n'y en a-t-il pas ?)
- ✓ Quel est leur but ?
- ✓ Que ressentent-ils ?

Les actions

- ✓ Comment utilisent-ils les objets qu'ils ont avec eux ?
- ✓ Comment les gens interagissent-ils entre eux ?
- ✓ Que font-ils exactement ?

Suggestions d'utilisation

Avant et après un réaménagement d'espace.

A l'occasion d'un événement particulier qui va se reproduire (portes ouvertes, rentrées).

Pour observer des interactions (formations, accueil).

Pour prendre conscience collectivement des « évidences cachées ».

Fiche méthode : l'entretien

Méthode : pour bien commencer

1. Sélectionnez les bons utilisateurs et trouvez un équilibre entre personnes d'âges et de sexes différents. Mélangez aussi habitués et utilisateurs occasionnels et, dans l'idéal, interviewez aussi des gens qui n'utilisent jamais les services de la bibliothèque.
2. Ne vous habillez pas de manière trop formelle ou guindée. Soyez à l'aise.
3. Réfléchissez bien à où et comment vous installer pour l'entretien.
4. Commencez par remercier gentiment votre interlocuteur de vous consacrer du temps.
5. Restez sur le ton d'une conversation informelle et détendue, de manière à mettre votre interlocuteur à l'aise et à le rassurer sur le fait qu'il ne va pas passer un mauvais 1/4 d'heure...
6. Décrivez brièvement l'objectif de l'entretien et insistez sur le fait qu'il n'y a ni bonne ni mauvaise réponse et qu'il ne s'agit pas d'un « test ».
7. Commencez par poser quelques questions de mise en contexte avant d'aborder le vif du sujet (par exemple : ce qu'ils étudient, leur année de cursus...) même si vous n'en avez pas vraiment besoin.

L'entretien lui-même

8. Une question et c'est tout : n'en dites pas trop, ne posez pas de questions à rallonge et ne vous lancez pas dans des digressions. Posez juste votre question puis **taisez-vous**.
9. Après une première réponse, restez silencieux. Les gens ont tendance à parler par paragraphes : laissez-les marquer une pause puis compléter et enrichir leur réponse.
10. Maintenez une communication active tout en restant silencieux : en maintenant un bon contact visuel, en souriant, en hochant la tête. Le silence peut être un vrai encouragement à s'exprimer s'il est bien accompagné en mode non-verbal.
11. Posez des questions ouvertes qui n'appellent ni réponses fermées de type oui ou non, ni réponses « fléchées ».
12. N'interrompez jamais la personne que vous interviewez : laissez-la parler tant qu'elle veut, même si elle part hors sujet. Cela lui donnera le sentiment d'être utile et la mettra à l'aise. Vous devez avant tout créer un climat de confiance et d'ouverture.
13. Si son histoire ne vous amène nulle part et ne contient vraiment rien d'utile, ramenez gentiment votre interlocuteur au sujet qui vous intéresse avec une nouvelle question.
14. Demandez-lui de vous donner plus de détails sur ce qu'il/elle a pu dire d'intéressant en passant. N'interrompez pas ce qui est en train de se dire mais notez ce qui vous intéresse pour y revenir plus tard.
15. Vos interlocuteurs ont-ils bien compris la question ? Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à la reformuler.
16. Demandez des exemples plutôt que de vous contenter d'un « Que voulez-vous dire ? »
17. Sondez ce qui n'a pas été dit. Ajoutez des questions que vous n'avez pas prévues si cela vous permet d'aller plus loin, d'approfondir ou de clarifier quelque chose. Assurez-vous toujours d'avoir compris, en reformulant rapidement si besoin.
18. Ne corrigez pas les éventuelles erreurs factuelles et laissez-les passer sans rien dire.
19. Soyez souple. N'essayez pas de poser toutes vos questions coûte que coûte.

Et encore...

Côté temps de parole, votre objectif est d'écouter 80% du temps et de ne pas parler plus de 20% du temps de l'entretien. Mais c'est vous seul-e qui avez en charge de guider et réguler l'entretien au fur et à mesure.

Enregistrez si possible l'entretien : n'essayez pas de prendre des notes et encore moins de les saisir à l'ordinateur en temps réel. Lorsque vous transcrirez vos notes a posteriori, concentrez-vous uniquement sur les parties significatives (+ facile si vous avez noté le timing des moments importants. Ex : à 04'20'' : exemple super parlant)

Ne vous cantonnez pas à un guide d'entretien classique (questions/réponses) : utilisez des outils et des méthodes qui permettent d'enrichir les réponses, de créer de l'engagement chez vos interlocuteurs et de détourner leur attention du stress de l'entretien (voir fiches méthodes « carte cognitive ») : vous pouvez faire commenter des photographies de certains lieux de la bibliothèque, demander aux gens de vous expliquer ce qu'ils utilisent pour travailler, utiliser des supports de type UX cards, cartes Dixit (ces dernières étant puissantes pour faire parler de la manière dont les gens voient la bibliothèque de manière symbolique et émotionnelle)...

Types de questions que vous pouvez utiliser

(Voir C. Lallemand, Méthodes de Design UX, Eyrolles)

Séquence	Racontez-moi une de vos journées typiques. Que faites-vous en premier ?
Exemple spécifique	Parlez-moi d'un jeu vidéo que vous adorez. Qu'est-ce que vous aimez chez lui ?
Quantité	Combien de fois avez-vous besoin d'utiliser tel ou tel service ?
Projection	A quoi pensez-vous que cela va ressembler dans 10 ans ?
Rétrospective	Qu'est-ce qui a changé par rapport à avant ?
Vision idéale	Pourriez-vous décrire le système idéal pour vous ?
Canaux d'info	Comment en avez-vous entendu parler ?
Opinion	Il y a des gens qui détestent Instagram et d'autres qui en sont fans. Quelle est votre opinion à ce sujet ?
Association de mots	Quand je vous dis le terme « bases de données », à quoi pensez-vous ?
Complétion de phrase	Complétez spontanément la phrase suivante : « le problème avec le prêt de livres, c'est... »
Création de liste	Pouvez-vous me faire une liste de tous les sites que vous consultez quand vous écrivez un article ?
Jeu de rôle	Je vais faire l'étudiant et vous le bibliothécaire à l'accueil. Montrez-moi comment il doit réagir ?
Tâches	Pouvez-vous me dessiner une carte des gens qui vous apportent de l'aide pour vos études ?
Participation	Pouvez-vous me montrer comment je devrais faire pour imprimer
Démonstration	Pouvez-vous me montrer comment vous gérez et organisez vos références bibliographiques ?

Suggestions d'utilisation

Avant et après un réaménagement, un changement de service, une réorganisation.

Pour compléter les observations, notamment quand vous vous demandez : mais qu'en pensent-ils ? Que ressentent-ils ?

Pour créer de l'empathie au sein de l'équipe. Pour éclairer les résultats d'une enquête.

Couteau suisse : l'entretien individuel est la base pour vraiment entendre ce qui se passe pour les gens. Même quelques entretiens (2 par personnes, soit déjà 10 entretiens si vous êtes 5) offrent un éclairage sur la diversité de pratiques et perceptions d'une même chose.

Risques

Veillez à la diversité des gens que vous entendez. Si les entretiens disent tous la même chose, sortez de la bibliothèque, cherchez des gens différents.

Veillez à bien distinguer les besoins et les demandes.

Fiche méthode entretien : la carte cognitive

Méthode : pour bien commencer

Précisez l'objet du dessin : « VOTRE » bibliothèque, votre journée de travail, ce qui est le plus important pour vous, votre ordinateur ou votre téléphone...

Dessinez ce que vous voulez : ce peut être une carte ou un plan ou quelque chose de tout à fait abstrait. Il peut s'agir d'une carte mentale ou d'un diagramme. Vous pouvez ajouter des schémas, des bâtiments, des objets, des gens, des animaux, des gribouillis...

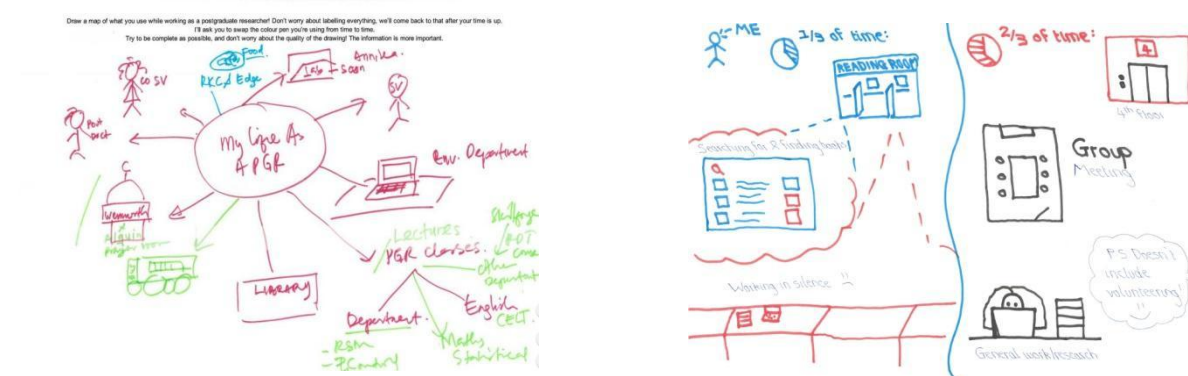
Il peut y avoir du texte (mais pas trop). Quoi que vous fassiez, il n'y a pas de mauvaise approche. Ne vous préoccupez pas de la qualité graphique, c'est le commentaire que vous en ferez qui est intéressant.

Toutes les 2 minutes, changez de stylo = commencez par le bleu, puis le noir, puis le vert.

Méthode : pour quoi faire ?

Obtenir des informations sur les priorités, les préférences et les habitudes des utilisateurs par le biais d'un croquis rapide.

La carte cognitive peut être une excellente manière de commencer un entretien avec un utilisateur et d'aller rapidement à l'essentiel.



Suggestions d'utilisation

Pour établir un panorama des lieux d'études (et situer la bibliothèque dans ce paysage).

Pour parler d'un parcours de recherche documentaire (pour préparer un dossier, comment faites-vous ?)

Pour comprendre la manière dont les utilisateurs se représentent certains espaces de la bibliothèque.

Pour exploiter vos résultats : Voir Asher, Andrew, et Susan Miller. « Comment faire de l'anthropologie en bibliothèque ? » Text. ADBU -association des directeurs de bibliothèque universitaire, 1 septembre 2016.

<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/70258-comment-faire-de-l-anthropologie-en-bibliotheque>.

Fiche méthode entretien : visite guidée

Demandez à un utilisateur ou une utilisatrice de la bibliothèque de vous faire une visite de la bibliothèque ou de vous commenter la manière dont il ou elle s'est installée pour travailler. Soulignez clairement que vous voulez comprendre comment ils utilisent et voient la bibliothèque, leur espace de travail **de leur point de vue**.

- ✓ Rassurez-les sur le fait qu'il n'y a ni bonnes ni mauvaises réponses
- ✓ Demandez-leur de commencer le tour à l'entrée de la bibliothèque, de manière à mettre en évidence leur parcours, les espaces qu'ils traversent ou occupent et les services qu'ils identifient et utilisent.
- ✓ Si vous explorez la place de travail, demandez si vous pouvez prendre une photographie.

Au cours de la visite, si vous optez pour une visite guidée, posez-leur des questions sur :

- o Où vont-ils ?
- o Comment nomment-ils les choses ?
- o Tout ce qu'ils évitent ou ne comprennent pas
- o Ce qu'ils font dans les espaces
- o Ce qu'ils aiment / Ce qu'ils n'aiment pas
- o Les problèmes qu'ils rencontrent ou ont rencontrés
- o Les choses qui prêtent à confusion
- o Les endroits où ils ne vont jamais et leurs raisons de ne pas s'y rendre
- o Où s'installent-ils / viennent-il étudier ?
- o Seul ou ensemble ? Où vont les gens qu'ils connaissent ?

Suggestions d'utilisation

Avant de refaire ou d'ajuster la signalétique

Pour préparer une trame de visite

Pour faire évoluer les espaces en fonction des besoins

Pour faire évoluer les services (prêt de matériel, équipement)

Pour nourrir l'empathie

Fiche théorie : approche des lois de Krug

« L'utilisabilité est une affaire de personnes et touche leur manière de comprendre et d'utiliser les choses. Ce n'est pas un problème de technologie. Alors que les technologies évoluent en général rapidement, les gens, eux, ne changent que très lentement. » S. Krug

1. **Nous n'avons pas envie de nous creuser la tête ni de passer du temps à chercher.**
2. **Nous ne lisons pas les pages. Nous les survolons.**

Nous avons un objectif précis. Nous savons que nous n'avons pas besoin de tout lire. Nous sommes très performants pour survoler des textes en diagonale à la recherche de ce que nous voulons.

3. **Nous ne cherchons pas à trouver ce qui est le mieux : nous nous contentons de ce que nous trouvons vite.**

Nous sommes pressé·es donc nous choisissons la première option raisonnable.

4. **Nous ne cherchons pas à comprendre comment fonctionnent les choses et comment les utiliser au mieux. Nous nous débrouillons pour faire, tant bien que mal, ce que nous avons à faire.**

Dès lors que quelque chose fonctionne grosso modo, nous ne cherchons pas plus loin.

Fiche théorie : les 8 règles de base de l'UX.

1. Vous n'êtes pas la personne pour qui la bibliothèque travaille

Vous connaissez la bibliothèque de l'intérieur. Vous y venez tous les jours. Vous vous appuyez, sans même en avoir conscience, sur une culture professionnelle particulière que vous partagez avec celles et ceux qui travaillent avec vous tous les jours.

Seule une infime fraction du public (vos collègues principalement) est dans le même cas. De même qu'un certain nombre d'enseignants, anciens bon·es élèves, peinent à imaginer ce que c'est de ne pas « y arriver », vous pouvez perdre vos usagè·es si vous n'êtes pas conscient de votre cadre de référence.

2. Votre mission n'est pas d'adapter les gens à la bibliothèque

Si vous avez envie de changer en profondeur les gens pour qu'ils fassent usage de la bibliothèque comme vous voulez qu'ils l'utilisent, ce sont les services et outils qui doivent être améliorés, pas les gens pour qui vous les déployez.

3. Construisez de l'empathie

L'empathie est la capacité à percevoir les intentions et émotions d'autrui. C'est réussir à laisser de côté sa vision de bibliothécaire et essayer de percevoir les choses « du point de vue de la personne qui en a vraiment l'usage ». Plusieurs exercices très concrets peuvent y aider : aller pour la première fois quelque part et prêter attention à ce que l'on ressent, à ce qui aide, à ce qui gêne. S'obliger à utiliser la bibliothèque elle-même (toilettes, ordinateurs publics et salles de groupes inclus) pour essayer de mener à bien le travail d'une journée.

Accorder de l'importance à ce changement de perspective et en tirer des idées d'évolution immédiate, à chaud.

4. Concevez une bibliothèque facile à utiliser, pas tape à l'œil

Améliorez l'essentiel avant de mettre beaucoup de temps et de moyens dans l'accessoire.

Les horaires avant les coussins de sieste, la cohabitation des usages avant l'aménagement d'une seule salle high-tech, les fonctionnalités majeures de votre site web et sa rapidité avant les images et la comm'.

5. Tendez vers l'universel

Créez des environnements utilisables par toutes et tous, jeunes et moins jeunes, bien portant-es et malades, en situation de handicap ou non :

- ✓ suffisamment flexibles pour s'adapter à des préférences diverses et contradictoires ;
- ✓ intuitifs à utiliser et faciles à comprendre, quelle que soit la formation ou l'habileté préalable;
- ✓ visuels, afin de communiquer de l'information de manière efficace et implicite à l'utilisateur ;
- ✓ compatibles avec les « mauvaises utilisations » de manière à limiter les risques s'ils sont mal utilisés ;
- ✓ peu exigeants en termes d'effort physique, adaptables à la taille de l'utilisateur et faciles d'accès.

6. Faites et refaites des choix conscients et délibérés

Chaque aspect physique ou virtuel de vos bibliothèques doit être comme il l'est pour une raison que vous êtes en mesure d'expliquer et de justifier à un instant donné.

Reposez-vous régulièrement la question Pourquoi ? « Pourquoi l'accueil est-il ici ? » « Pourquoi ne pas prêter tel ou tel document ? » « Pourquoi les poubelles sont-elles là ? » etc., etc.

7. Pensez de manière globale

Il ne suffit pas d'être excellent seulement sur un ou deux aspects de la vie de la bibliothèque. Même la personne la plus érudite passe parfois aux toilettes et ne saurait se contenter de trouver dans votre bibliothèque une remarquable collection. Une même personne interagit souvent avec une dizaine de points différents à chaque passage à la bibliothèque = bâtiment, environnement, outils en ligne, objets techniques (wi-fi, imprimantes), collections, services, médiation, signalétique, etc. Un seul point noir peut gâcher la totalité de son expérience !

8. Faites de la recherche sur les usages

Nourrissez-vous en équipe d'observations concrètes partagées. Apprenez-en plus sur la vie, les préférences, les espoirs et les rêves des personnes qui viennent (et de celles qui ne viennent pas) dans votre bibliothèque et la manière dont elles l'utilisent (ou pas). Vous pourrez alors vraiment adapter vos services existants et en imaginer parfois de nouveaux.

Adaptation de A. Schmidt et A. Etches, *Utile, utilisable, désirable*, e-pub, Presses de l'enssib, 2016.

Fiche théorie : vos premiers pas dans le design de l'expérience utilisateur

C'est [toujours] utile

Dès que vous pensez « savoir quelque chose » des gens qui utilisent les services de la bibliothèque, confrontez votre représentation à la réalité. Cela confirmera, ou non, votre intuition, permettra de la partager avec d'autres et vous mettra sur la bonne piste pour mieux réfléchir avec vos collègues et votre hiérarchie aux problèmes réellement rencontrés par vos usagè·es sans sauter à « votre » solution (ou celle de votre chef·fe / de votre collègue au verbe haut).

C'est [assez] facile

Ce n'est pas une expérience scientifique : personne n'attend que vous publiiez des résultats ou compiliez des pages et des pages de rapports d'observation.

C'est une méthode active qui s'apprend chemin faisant : maintenant que vous avez une vague idée de ce qu'est l'expérience utilisateur, lancez-vous, c'est en forgeant qu'on devient forgeron.

C'est désirable

Ces méthodes donnent du sens chaque jour à nos actions et permettent de savoir pourquoi on fait telle ou telle chose, d'en discuter et de mesurer en équipe les progrès accomplis. Et ça, ça fait un bien fou.

C'est actif et concret

C'est pour améliorer la vie des gens : debriefez impérativement puis **agissez** après les campagnes d'entretiens ou d'observations. N'oubliez jamais que si vous mettez en œuvre ces méthodes, c'est pour que la vie des gens qui utilisent les services de la bibliothèque soit plus jolie/simple/agréable.

Ça marche pour plein de choses

Vous pouvez aussi utiliser ces méthodes pour améliorer des choses dans la vie au travail de vos collègues : ergonomie des bureaux d'accueil, de la salle commune, usages des outils professionnels, etc.

Après l'atelier...

1er pas : Posez-vous [en équipe] 3 questions « modestes » et ne sautez pas aux solutions toutes faites.

1/

2/

3/

2ème pas : choisissez une/des méthode(s) UX facile(s) à déployer et mettez-les en œuvre si possible en binômes (ou repartagez les résultats en équipe) pour vous assurez d'avoir bien compris la problématique rencontrée

1/

2/

3/

3ème pas : validez 3 actions choisies en priorité pour leur simplicité et mettez-les en œuvre sans délai et sans chercher la perfection d'emblée. Redéployez les méthodes d'écoute et d'observation pour comprendre l'impact de ce que vous avez mis en place.

1/

2/

3/

Bilan de l'atelier

 J'AI APPRIS...	J'AI BIEN AIMÉ... 
 FAUT QUE CREUSE ÇA...	JE FAISAIS DÉJÀ BIEN 
 JE FAIS DÈS QUE JE RENTRE	

!  