



HAL
open science

Des services vraiment orientés usager ? Méthodes de Design UX en bibliothèque – Retour sur la journée d'étude du Congrès ADBU 2016

Catherine Muller

► To cite this version:

Catherine Muller. Des services vraiment orientés usager ? Méthodes de Design UX en bibliothèque – Retour sur la journée d'étude du Congrès ADBU 2016. Bulletin des Bibliothèques de France, 2017, pp.10670/1.rgmga2. hal-02548477

HAL Id: hal-02548477

<https://hal.science/hal-02548477v1>

Submitted on 20 Apr 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Journée d'étude Couperin 11.12.2019

3es journées CasuHal 02.12.2019

Démarches participatives : co-construire la bibliothèque avec les enfants et les jeunes 13.11.2019

Mobilisation livre et lecture 16.10.2019

Post-vérité et infox : où allons-nous ? 09.10.2019

Journée professionnelle consacrée à l'accueil des publics dyslexiques en bibliothèques 30.09.2019

Bibliothèques et lieux d'engagements : pour qui ? Pour quoi ? 13.09.2019

Hétérogène, ça vous gêne ? 11.09.2019

Le Patrimoine écrit dans la cité ou de l'utilité citoyenne des institutions de conservation du patrimoine 09.09.2019

Droits culturels et publics empêchés 04.09.2019

ACCUEIL / TOUR D'HORIZON

DES SERVICES VRAIMENT ORIENTÉS USAGER ?

Méthodes de Design UX en bibliothèque – Retour sur la journée d'étude du Congrès ADBU 2016

CATHERINE MULLER

31 JANVIER 2017

Quel bibliothécaire n'a jamais rêvé d'offrir à ses usagers des espaces, des services, des contenus, des interfaces et des relations de qualité pour donner sens à l'exercice de son métier ? Qu'est-ce que l'UX1, plus connu en français sous le terme énigmatique d'« expérience utilisateur » ? Et comment améliorer l'UX de nos usagers peut-il aider la profession à changer la perception qu'elle a de ses publics et lui permettre d'imaginer des services plus en phase avec son époque ?

Tel n'en était pas moins l'horizon d'attente de [la journée d'étude du Congrès annuel](#) de l'ADBU2 qui se tenait à Nice du 4 au 6 octobre et réunissait professionnels de l'IST, décideurs et éditeurs scientifiques, avec le pari audacieux et tenu d'en repartir avec des réponses tangibles.



Tweet n°1

Le public était au rendez-vous et les réactions nombreuses sur la [tuitosphère professionnelle](#). Inaugurée par Carole Letrouit et Nathalie Clot3, la journée thématique comprenait deux versants. Le 1er permettait de repositionner les méthodes de design de l'expérience utilisateur dans le contexte porteur de réorganisation fonctionnelle et de stratégie d'établissement. Le second restituait des applications concrètes de la démarche UX dans la conception évolutive des services avec des retours d'expériences français et étrangers et les « success stories » de la profession en la matière. Saluons tout à la fois le format court, le rythme rapide et l'enthousiasme communicatif des interventions proposées au public par des praticiens aguerris aux processus de conception de l'expérience utilisateur en bibliothèques, dont un bon nombre données dans la langue de Shakespeare. De fait, les méthodes liées à l'UX ont d'abord été popularisées en bibliothèque aux Etats-Unis et dans les pays scandinaves à partir de 2005 et se diffusent aujourd'hui en France et ailleurs.

QUELLES MÉTHODOLOGIES DE DESIGN UX POUR LES BIBLIOTHÈQUES ?

Porteurs de cette « maturité » historique, Daniel Forsman⁴, directeur de la bibliothèque de l'[université de technologie de Chalmers](#) à Göteborg en Suède et Andy Priestner⁵, en charge du [projet Future Lib](#) de la [bibliothèque de Cambridge](#) au Royaume Uni, ont rendu compte des méthodologies de design conduites dans leurs bibliothèques. La mise en œuvre de la [méthode Agile](#) ⁶ dans la réorganisation de la BU Chalmers illustre parfaitement comment l'UX peut faire évoluer le management d'une bibliothèque.



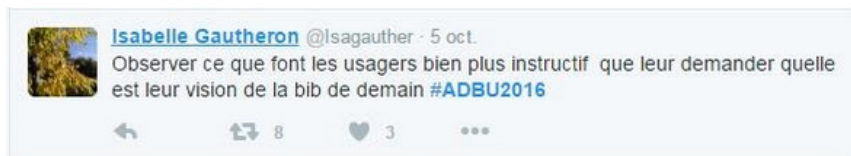
Tweet n°2

L'intérêt d'adopter les principes d'évolution Agile, au-delà de leur efficacité qui a valu à Chalmers d'être élue meilleure bibliothèque de l'année en Suède, réside dans la capacité à dépasser les idées reçues pour mieux formuler des recommandations qui pourraient se résumer à ce constat : « *A user is not a librarian* », ainsi qu'à quelques grands principes méthodologiques : en finir avec les spéculations contre-productives sur les besoins des usagers au profit d'une série de tests itératifs plus concluants, arrêter de demander aux usagers de concevoir eux-mêmes les services et la bibliothèque de demain au profit d'une observation directe de leurs usages qui s'appuie sur leur diagnostic des dysfonctionnements, sortir des bibliothèques pour connaître les utilisateurs réels dans un contexte de dématérialisation des services, réduire la complexité des processus en pratiquant des tests à petite échelle, redistribuer les cartes entre la direction qui est là non pour contrôler mais faciliter le management et ceux qui construisent les solutions sur le terrain, sortir enfin d'une conception de projet confisquée par quelques initiés isolés, au profit de responsabilités d'équipe partagées et interactives traduisant de réelles motivations.



Tweet n°3

Andy Priestner, animé d'une conviction toute anglo-saxonne – que ne démentait pas l'intitulé de son intervention « *UX research : just do it !* » – confirmait lui aussi, non sans humour, que l'UX commence dès la 1^{ère} interaction visuelle, auditive, émotionnelle de l'utilisateur avec le service ou le bibliothécaire, bien loin d'une conception centrée sur des besoins présupposés. Cette approche active de l'expérience utilisateur a mis à mal, en contrepoint, la confiance aveugle accordée aux traditionnelles enquêtes d'usage et de satisfaction qui révèlent surtout un grand écart entre ce que les usagers disent et ce qu'ils font réellement. Confronté avec surprise au cours du projet Future Lib de la bibliothèque de Cambridge à ce contraste désopilant, voire hilarant, Andy Priestner ne s'est pas livré à un simple effet de manche en soulignant le risque de ces impasses méthodologiques. L'objectif a été d'identifier la place réelle à donner aux usagers dans le *design thinking*. Comme il le souligne avec bon sens au cours de son intervention, « *Users don't think anything about libraries, they use it!* » qui fait écho à la formule incisive de Steve Jobs : « *It's not the consumer job to know what they want!* ».



Tweet n°4

Là encore l'approche ludique adoptée par le programme ambitieux de Cambridge⁸ pour prendre en compte les données qualitatives et les ressentis individuels des utilisateurs de la bibliothèque confirme les bénéfices de la méthode UX, au-delà de tout effet de mode. Renforcer le travail collaboratif au sein des équipes, inscrire la dynamique de la bibliothèque à la pointe de l'innovation, démontrer sa capacité à comprendre les problématiques des étudiants, gagner enfin en subtilité et en fiabilité dans les données recueillies à moindre coût grâce à une approche méthodologique décomplexée ne nécessitant nullement d'être conduite par un expert pour faire ses preuves.

CONSTRUIRE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Entre ces deux approches très pragmatiques de la méthode UX, Guillaume Gronier, chercheur en psychologie ergonomique au [Luxembourg Institute of Science and Technology](#) (LIST) et co-auteur avec Carine Lallemand d'un [livre sur les Méthodes de Design](#) UX⁹ s'est livré à un exercice pédagogique et plus théorique de définition des méthodologies et des outils qui permettent d'appréhender et de construire cette fameuse expérience utilisateur. Ce psychologue-ergonome, soucieux de prendre en compte les réalités des BU, nous a démontré combien la démarche du design UX répond bien de fait aux engagements du référentiel [Marianne](#) ¹⁰ en explicitant cependant ce qu'elle apporte de plus par rapport aux méthodologies usuelles d'évaluation de qualité de service. Et de citer notamment l'engagement sur la facilité d'utilisation des services en ligne qu'il rapproche du concept d'utilisabilité – concept clef aux origines de l'UX – pour mieux faire apparaître ses différences avec la notion d'expérience utilisateur.



Tweet n°5

La démonstration est parfaitement claire lorsque G.Gronier met en perspective une offre de service en ligne qui satisfait totalement au critère d'utilisabilité, par exemple l'offre de BlaBlaCar conçue pour répondre à un besoin précis, comparée à une stratégie visant à procurer à l'utilisateur, au-delà de la satisfaction du besoin, une émotion inspirée par une perception « hédoniste » du service, par exemple l'invitation au voyage proposée par le service *Airbnb*. Seule la prise en compte de l'intégralité de l'expérience vécue par l'utilisateur – certes le degré d'utilité qu'il y trouve mais aussi l'investissement émotionnel mobilisé – est à même de créer une réelle interaction entre l'utilisateur et le service et conditionnera son comportement en termes d'adhésion ou de rejet de l'expérience. Autre spécificité à retenir de l'expérience utilisateur, le constat que le souvenir de l'expérience prime sur l'expérience elle-même qui permet de mieux comprendre les différentes temporalités en jeu pour créer une réalité de perception complexe : somme d'une expérience anticipée et effective, mais aussi épisodique et cumulative. Ainsi que l'a souligné le chercheur américain en Sciences cognitives https://en.wikipedia.org/wiki/Don_Norman Donald Norman¹¹, la 1ère impression, désignée sous le terme de « design viscéral » est décisive dans la construction de cette expérience et doit faire l'objet, pour en revenir au contexte des bibliothèques, d'un soin tout particulier en termes d'accueil de nos usagers.



Tweet n°6

La conception et l'évaluation de la qualité d'expérience sont au cœur de la démarche UX qui procède par itérations à l'aide de techniques et d'outils adaptés pour en baliser les étapes clés : de l'analyse à l'évaluation en passant par la conception du design UX. Entre autres processus méthodologiques incontournables de l'UX, la méthode de construction des personas et des « parcours utilisateurs¹² » adoptée pour analyser les besoins et les émotions des usagers, et partant concevoir des services plus adaptés¹³.

Après cette matinée consacrée aux discours de la méthode utilisée dans le design UX, les interventions ont permis de découvrir un ensemble de cas d'études appliqués venus illustrer, preuves à l'appui, l'intérêt pragmatique d'adopter une telle démarche en bibliothèque. En parallèle, [la programmation off](#) du congrès et le succès des [ateliers participatifs](#), animés par Nicolas Beudon et Magali Le Gall, proposaient de tester les outils du design UX en grandeur nature et d'approfondir des notions abordées en conférence. La diversité des 4 témoignages entendus durant les interventions a contribué là encore à la richesse des retours d'expérience menés en bibliothèques dans des contextes universitaires variés ; en France, à l'Ecole des Ponts ParisTech, [au SCD d'Angers](#) et dans le futur [Grand Etablissement Documentaire du Campus Condorcet](#)¹⁴, mais aussi à l'étranger, au Canada, à la bibliothèque de l'Université de Guelph.

MARCHER DANS LES PAS DE L'USAGER

Responsable du [département Discovery & Access à Guelph](#), Amanda Etches accompagne les équipes de la bibliothèque pour améliorer la qualité de l'expérience utilisateur et des services. Elle est aussi l'auteur d'un guide pratique [Useful, usable, desirable : applying user experience design to your library](#), publié en 2014 par l'American Library Association (ALA)¹⁵, qui facilite l'autoévaluation pour tout établissement engagé dans un chantier d'amélioration des services aux publics, et l'adaptation des méthodes UX au contexte de sa bibliothèque. S'il ne fallait retenir qu'un élément clef dans la démarche adoptée par cette sémillante bibliothécaire canadienne, outre le trait de dessin remarquable de ses croquis ou « *sketchnotes* », qui ont fait de [nombreux émules auprès des congressistes](#), ce serait l'importance pour le professionnel de marcher dans les pas, au sens propre, de son usager, en ne limitant pas les points de contact à l'espace restreint de la bibliothèque, mais en suivant ses parcours *in extenso* sur toute une journée afin d'identifier, dans sa globalité, les dysfonctionnements rencontrés mais aussi les motifs de satisfaction que lui ont procurés l'utilisation du service. On retrouve ici le concept d'empathie, consubstantiel au design UX, qu'Amanda Etches met en pratique avec son équipe sous la devise « *Work like a patron today* ».



Tweet n°7

LA CONSTRUCTION DES PERSONAS

Marc Scherer, quant à lui, chargé du développement des services aux publics pour le Campus Condorcet **16**, nous rapportait un cas pratique d'usage des personas dans le contexte de la mise en place du schéma directeur du futur GED. L'intérêt de la démarche est de penser les services documentaires à l'échelle du campus et au-delà ; en somme d'imaginer la bibliothèque à la fois sur le modèle du laboratoire, une plateforme mutualisée de services centrée sur les usagers – étudiants et chercheurs installés sur les campus et hors les murs – mais aussi sur le modèle de l'Agora, lieu de délibération et de convergence du grand public. La construction des personas, préalable essentiel à celle des services, a été ici le fruit d'un patient travail de co-construction entre usagers et bibliothécaires. Initiée à la culture de la gestion de projet d'espaces pédagogiques innovants centrés utilisateurs, notamment grâce à la traduction d'un guide méthodologique de conception de « [Learning Space](#) » rédigé par une université américaine et disponible [sur le site de l'ADBU](#), l'équipe s'est réunie en petits groupes une fois par mois pendant un an pour identifier les besoins des utilisateurs, pour ensuite les regrouper en catégories afin de faire émerger les grands profils et les scénarios d'usages, soit 12 au total. Parallèlement, l'organisation régulière de rencontres avec d'autres usagers et l'intégration progressive de caractéristiques de personnalités plus psychologiques et émotionnelles, ont été l'occasion d'ajuster au plus près le profilage.



La grande force de cette technique est double pour Marc Scherer ; la création de personas fictives mais toutefois vraisemblables **17** offre non seulement aux bibliothécaires l'opportunité de se défaire des idées préconçues qu'il a de son public, mais aussi de mieux communiquer avec ses tutelles sur le projet en s'appuyant sur des études de cas, plus connus dans le langage UX sous le nom des indispensables « *user stories* ». L'usager n'est plus un numéro de plus dans une énumération statistique, il a une histoire qui lui donne une profondeur, une mobilité, une réalité « charnelle » en somme. De là, selon toute probabilité, des services mieux pensés, qui prennent corps à leur tour dans la réalité des besoins **18**.

LES TESTS D'UTILISABILITÉ POUR L'ÉVOLUTION DES SERVICES EN LIGNE : UN ATOUT MANAGÉRIAL CLEF

Le concept d'utilisabilité et de son intérêt managérial pour la fédération d'équipe a été parfaitement bien illustré par Frédéric Desgranges dans les tests mis en œuvre à la bibliothèque universitaire d'Angers pour faire évoluer les services en ligne pour et avec les usagers. Soucieux d'apporter une approche méthodologique orientée UX à l'ensemble des missions dont il a la charge, il est revenu sur la série de tests d'utilisabilité **19** et la méthode du tri par cartes **20** menée avec les usagers et près de la moitié des agents du SCD pour améliorer l'utilisabilité du site et des outils proposés aux utilisateurs. Cette méthode d'évaluation a permis aux usagers et bibliothécaires de s'adonner ensemble au design de l'expérience utilisateur à moindre coût pour des résultats tangibles et des évolutions rapides. Si les bibliothécaires sont dans une posture d'observation des utilisateurs, il n'en reste pas moins qu'ils sont en définitive parties prenantes et pleinement acteurs du changement. De fait, les résultats saisissants des tests suscitent autant d'étonnement professionnel que d'échanges nourris entre bibliothécaires et utilisateurs. L'évaluation des interfaces numériques portait sur le catalogue de la BU pour tester la qualité des conditions du dispositif de réservation et accompagner la mise en place par le SCD d'un nouveau type de prêt illimité. Les contenus attendus par les utilisateurs sur le site web ainsi que les intitulés des menus ont également été testés. Les résultats **21** suivis de corrections et à nouveau de tests de vérification ont mis en lumière un certain nombre d'évidences valables pour tout site de bibliothèque, au 1er rang desquelles la priorité absolue d'alléger le contenu informationnel en se débarrassant d'une vision contre-productive, datée et exhaustive de l'information mais aussi de contextualiser l'usage des outils pour les utilisateurs. De façon corrélative, il résulte que la navigation au sein des menus doit privilégier l'action plutôt que la description, les informations pratiques plutôt que circonstancielles, et l'exploration du catalogue se faire de la manière la plus aisée qui soit pour son explorateur.



Un des points stratégiques à retenir de ce retour d'expérience très positif de l'UX appliqué aux bibliothèques est la vitalité du travail d'équipe à l'œuvre qui peut bénéficier de la transversalité et des multiples compétences du métier, loin d'une vision étroite et segmentée des profils d'agents spécialisés dans le numérique. Enfin, gage ultime du succès, la capacité pour le professionnel de terrain d'adapter son discours à celui des décideurs.

RÉAFFIRMER LA DIMENSION PÉDAGOGIQUE INNOVANTE DE LA BIBLIOTHÈQUE : CONCEVOIR UN LEARNING CENTER

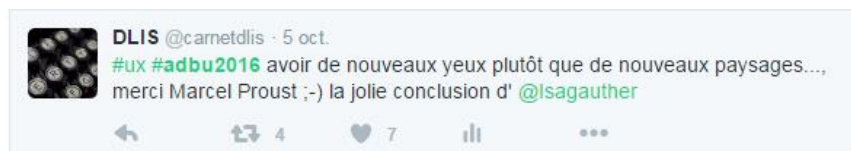
[Lien vidéo](#)

La journée d'étude s'achevait sur l'utilisation de la démarche de *design thinking* dans la conception du Learning Center de l'École des Ponts ParisTech menée avec les utilisateurs de la bibliothèque en collaboration avec la [d.school Paris](#), l'école supérieure de management affiliée à l'École nationale des ponts et chaussées qui a fait de la culture du *design thinking* son levier de formation à l'innovation. Ce projet de restructuration des services baptisé [d.lib pour digital et design](#) avait pour problématique l'aménagement des espaces, en particulier de l'accueil qui est l'antichambre stratégique de la bibliothèque. Cette démarche innovante pilotée par la directrice de la bibliothèque, Isabelle Gautheron, se traduira à la rentrée 2017 par l'ouverture de nouveaux aménagements plus spacieux et orientés utilisateurs.



Le projet est initié en 2012 avec la prise de conscience d'un contraste évident entre les pratiques des élèves et les missions encore très classiques auxquelles répond la bibliothèque. Pour cette école d'ingénieurs prestigieuse portée par une longue histoire patrimoniale et une tradition de l'innovation, l'enjeu est de taille : il faut réaffirmer la dimension pédagogique innovante de la bibliothèque. Autrement dit, centrer l'attention des équipes sur l'accompagnement des usagers plutôt que sur le prestige des collections et privilégier la matérialité de la bibliothèque pour répondre correctement aux besoins des élèves qui diffèrent de l'usage qu'en ont les chercheurs, plus demandeurs de services à distance.

Pour opérer cette conversion qui ne va pas de soi pour les professionnels, la méthodologie du projet s'est appuyée sur les bases du *design thinking*, communes du reste aux pratiques de la démarche qualité classique : veille, benchmark mais aussi « acculturation » au co-design. D'abord par la participation de l'équipe à un séminaire organisé par la d.school puis l'année suivante à un atelier de co-conception de 3 jours. Animé par des architectes designers professionnels, cet atelier réunissait documentalistes, enseignant-chercheurs, doctorants, élèves, administratifs et techniciens, pour réfléchir ensemble à la fonction des lieux d'après l'observation de 24h de la vie d'un élève-ingénieur. L'occasion pour les co-concepteurs de traduire leurs idées par des maquettes et prototypes de l'expérience utilisateur, à leur tour testées et améliorées par itération auprès des élèves jusqu'à s'accorder sur les réponses les plus appropriées.



Au terme de la journée, tous saluaient à l'unanimité les vertus de l'empathie et du travail collaboratif pour le management d'équipe, enrichi des compétences de chacun et allégé du poids hiérarchique. De fait, les bénéfices de la méthode ne faisaient plus de doute pour les professionnels de l'information pressés de retourner dans leur établissement pour l'expérimenter : identifier les dysfonctionnements et les besoins à l'échelle de l'utilisateur, commencer par imaginer des solutions modestes, faire des prototypes, les tester et recommencer de manière à améliorer en permanence l'expérience utilisateur. En guise de conclusion sur la démarche UX, et à l'instar d'Isabelle Gautheron, nous reprendrons cette éloquente citation de Proust : « *Le véritable voyage de découverte ne consiste pas à chercher de nouveaux paysages, mais à voir avec de nouveaux yeux* ».

Et le congressiste heureux de repartir, avec en poche, comme promis, des méthodes de travail, des techniques de connaissance des usagers et des leviers concrets de changement au quotidien.

1. Pour « *User Experience* » en anglais.
2. Le Congrès était accueilli par l'équipe de Sarah Hurter qui dirige le SCD de [l'université de Nice Sophia Antipolis](#).
3. Respectivement Vice-présidente de l'ABDU et directrice du SCD d'Angers.
4. Auteur de « [Introducing agile principles and management to a library organization](#) » in *Library Management in Disruptive Times: Skills and Knowledge for an Uncertain Future*, ALA, 2015.
5. Consultant à temps partiel sur les questions d'organisation et de construction d'équipe et organisateur des [conférences UX-Libs](#).
- 6.
7. La citation complète d'Andy Priestner était : "Users don't think about libraries all that much. They use them but they don't think about them. They have got much more interesting things to think about than how to help us improve our services."
8. Voir le billet de Nicolas Beudon sur « [Futurelib : un programme de design thinking en bibliothèque universitaire](#) »
9. *Méthodes de Design UX. 30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs*, paru en Octobre 2015 aux Editions Eyrolles. Voir la présentation [du livre et de l'interview sur YouTube](#).
- 10.
11. Donald Norman est un des fondateurs du design UX et de la conception centrée usagers, il est l'auteur d'un ouvrage de référence dans le domaine, *The Design of Everyday Things* paru en 1988.
12. « L'expérience Map » dans le jargon des designers UX

13. Ainsi qu'en témoignent les solutions apparues avec l'analyse du parcours d'Elodie, étudiante à la BU de Metz.
14. La désignation du Grand Établissement Documentaire du Campus Condorcet est abrégée en GED.
15. L'ouvrage Utile, utilisable, désirable, Méthodes de Design UX en bibliothèques a été traduit par Nathalie Clot à l'occasion du congrès et publié aux Presses de l'Essib en 2016.
16. Le Campus Condorcet, ou Cité des Humanités et des Sciences Sociales est un nouveau campus universitaire dans le Grand Paris, au nord. À son ouverture en 2019, ce sera le plus grands campus européen dans le domaine de la recherche en SHS. Dix établissements d'enseignement supérieur et organismes spécialisés dans les sciences humaines et sociales et quatre ComUE y participent. La construction de la bibliothèque est une dimension centrale du projet avec pas moins d'1 million de volumes répartis sur 34 km de ML.
17. Une distinction féconde est faite entre stéréotypes et archétypes.
18. Et notre intervenant de citer la numérisation en libre-service à la demande comme exemple de service construit sur la base des personas.
19. Le test consiste à observer directement l'utilisateur en train de se servir de l'application.
20. Le tri par cartes (Card sorting en anglais) est une des méthodes utilisées pour construire une architecture de l'information en impliquant les utilisateurs finaux, elle permet d'organiser les pages d'un site Web en les représentant par des cartes en papier. L'utilisateur regroupe les cartes qui se ressemblent et organise ainsi le contenu du site selon son point de vue pour retrouver plus facilement les informations recherchées.
21. Les résultats des tests d'utilisabilité et les grilles construites par la BU d'Angers sont disponibles sur demande à Frédéric Desgranges. La conception de la nouvelle interface web conçue à l'issue des tests est également visible sur le blog BU Apro.

Référence bibliographique :

Muller, Catherine. « Des services vraiment orientés usager ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2016, n° 10, p. -. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/des-services-vraiment-orientes-usager_67262>. ISSN 1292-8399.

ISSN 1292-8399