



*Adaptation en français
d'une présentation imaginée
pour Uxlibs VI en 2022*

*Où le thème Tintin est
remplacé par celui de Laine
et Moire...*

PIRATES

**NUL N'EST PROPHÈTE
EN SON PAYS**
(LUC 4:24)



L'EXPÉRIENCE BUAPRO

Des visites actives pour nous former à l'UX... en faisant travailler des gens d'autres BU !



Angers, FRANCE
240 000 habitants

Université d'Angers
26 000 étudiants

BUA
2 bibliothèques - 1800 places



BU¹

**BIBLIOTHÈQUE
ET ARCHIVES**
UNIVERSITÉ D'ANGERS

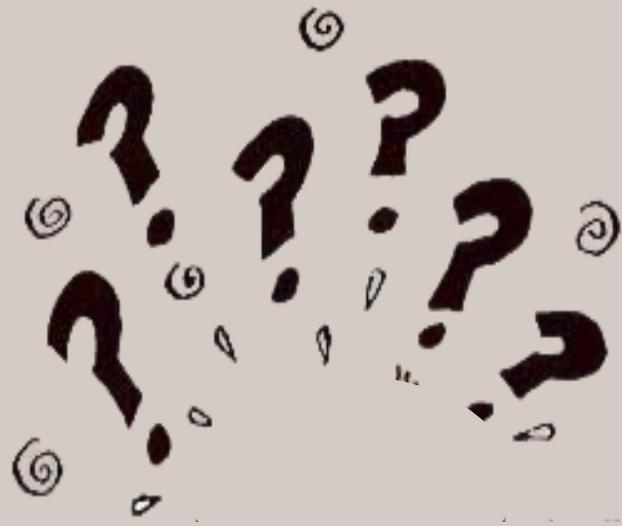
*Service
Commun
de la
Documentation
et des Archives*

50 agents

38 femmes

12 hommes





*Mais pourquoi diable des gens
auraient-il envie d'aller
visiter un trou pareil ?*

*Ah, les bibliothécaires ! De drôles
d'oiseaux, qui essaient de visiter des
bibliothèques à la moindre occasion...
Ça donne envie de creuser un peu !*

FAITES-VOUS DÉSIRER



QUOI

Parlez de manière régulière de votre BU d'un point de vue pro : "B to B".

POURQUOI

Regardez vos pratiques d'un oeil neuf !

COMMENT

Alimentez un bloc-note pro et partagez via LinkedIn vos publications. Tenez à jour des albums photos. Visitez d'autres bibliothèques. Participez à des échanges Erasmus+. Essayez des trucs. Participez aux événements professionnels. Proposez vos services et participez à la formation des professionnel·les.

PRÉ-REQUIS

Sincérité et modestie.
Parlez de ce qui ne marche pas. N'essayez pas de faire de l'auto-promo.
Réseaux et amitiés pro.

TRUCS ET ASTUCES

Accueil de stagiaires. Interroger l'existant après quelques années.

EVALUATION

Y a-t-il une liste d'attente ?

Blog pro
depuis 2004
Sous le nom
BUApro
depuis 2012

5000 CC
photos sur
Flickr

Comptes
Pro/Perso
sur feu
Twitter

Formation
Pro
sur site

Publications
BBF, BAO
enssib, etc.

Parler-vrai
sur nos
Essais
Erreurs

ORGANISEZ DES VISITES ACTIVES

DANS VOTRE BU



#BUAPRO



- Répondre à une "demande de visites" sans nous transformer en prestataire de service
- Eviter l'effet village Potemkine
- Faire de la recherche sur les usages un évènement en interne pour la BUA
- Nous obliger à prendre le temps de faire
- Montrer à nos collègues sur place que ça intéresse des collègues d'ailleurs

13 visites BUAPRO organisées depuis décembre 2016 et la dernière fois, fin 2023, on avait encore une liste d'attente !

AVEZ-VOUS DÉJÀ VISITÉ DES BIBLIOTHÈQUES POUR LE PLAISIR OU PAR INTÉRÊT PRO ?



Ned Potter @ned_potter · 27 mai

I would literally never do this...



Fake Library Statistics @FakeLibStats · 27 mai

99% of librarian vacations include a visit to at least one library

SI OUI, LEVEZ LA MAIN !



*Alors.. Les bibliothécaires.
Il s'agirait d'introverties
qui ADORENT se
rencontrer pour causer
bibliothèques !
Vous confirmez ?*

IMPLIQUEZ L'ÉQUIPE

QUOI

Soyez au clair sur qui est impliqué.e et pour quoi dans l'organisation.

POURQUOI

Intégrez le projet dans votre plan de charge annuel. Attention à l'effet "truc en + / trop".

COMMENT

Mission dans la fiche de poste, Développement des compétences. Matrice RACI.

PRÉ-REQUIS

2 personnes minimum avec l'envie d'essayer des choses et le goût de l'animation. Caler les dates en amont.

TRUCS ETC.

Petite équipe qui se renouvelle. Documentez vos actions pour pouvoir refaire et améliorer.

ÉVALUATION

Nombre de personnes de votre BU impliquées. Plus il y a de gens, mieux c'est !



Près de la moitié des collègues de la BUA se sont investi·es à un moment ou un autre lors d'un BU Apro. La quasi totalité des cadres ont testé leurs très approches UX à ce moment là !

CONCEVOIR

Choisir les thématiques

*Katia,
Geneviève,
Nicole
Plannings*

*Claire
Docelec*

*Florent
Vie de
campus*

*Sylvie
Comm'*

*Maud
Nathalie
Maxime*

Cadres

*Nolwenn
Lucie
Marie-France
Formation des
étudiant·es*

*Sonia
Geneviève,
Fabienne, Arnaud
Poldoc*

*Nadine,
Catherine, Betty
Frédéric*

Cadres

*Elodie
Célestine, Elise,
Antoine, Elisabeth,
Alissar, Agathe
Stagiaires à la
BUA*

*Céline
Site web
SIGB*

CO-ORGANISER

*Proposer des méthodes de recherche
faciles à prendre en main
Accompagner le travail des visiteurs
Gérer l'intendance et la logistique*

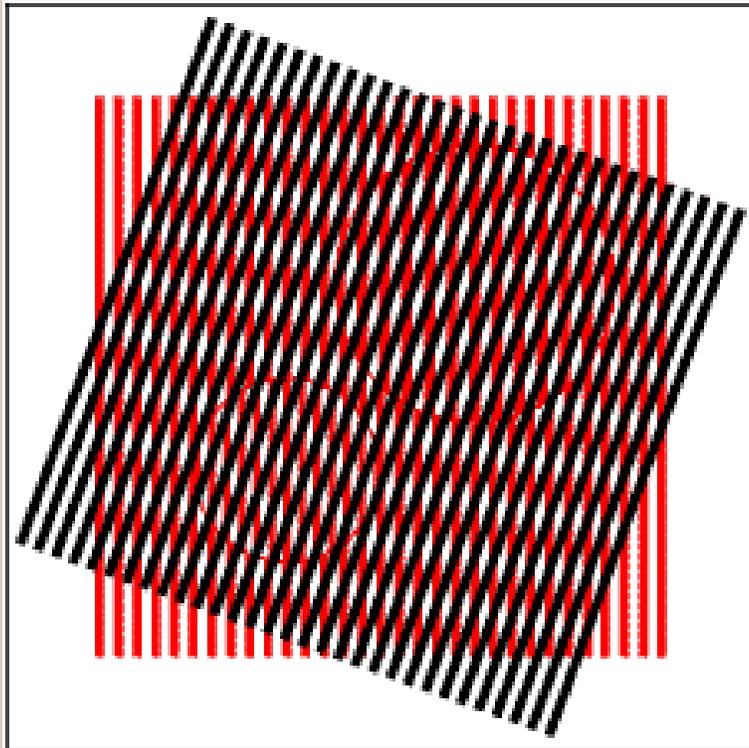
PARTICIPER

*Échanges tournants
Restitutions collectives*

** Caméo Julie Willems
en Erasmus*

*BUApro mars 2017: 17 visiteurs
issus de 5 établissements
10 collègues BUA, 1 stagiaire DCB*





Tout cela est bel et bon, mais quel rapport avec l'intégration de l'UX dans nos organisations ?

13 itérations entre 2017 et 2024
dont 1 à distance

POINTS DE VUE

2023

4 itérations

Distanciel

Observer
usages des
lieux et
services

Women gaze
perspectives
féministes

Dans la peau
de...
accessibilité

Regarde-moi
As-tu vu ma
collection ?
Papier/online

Repérer
les problèmes
à l'oeil nu

USAGERS

2018-2019
5 itérations

Réponds-moi
Réponses
en ligne
Réponses
sur site

ESPACES

2016-2018
4 itérations

THÉMATISEZ



QUOI

Ciblez un thème qui correspond à votre actualité pro du moment.

POURQUOI

Ne vous dispersez pas. Cibler un sujet précis vous permettra :

- 1/ d'identifier les données disponibles,
- 2/ d'associer des collègues concerné·es,
- 3/ d'évaluer le degré de maturité de votre bibliothèque sur ce problème en particulier.

COMMENT

Peut être en lien avec les objectifs de l'année, avec une mission prioritaire, avec un problème récurrent, un type de public, ou l'opportunité d'essayer une méthode particulière.

PRÉ-REQUIS

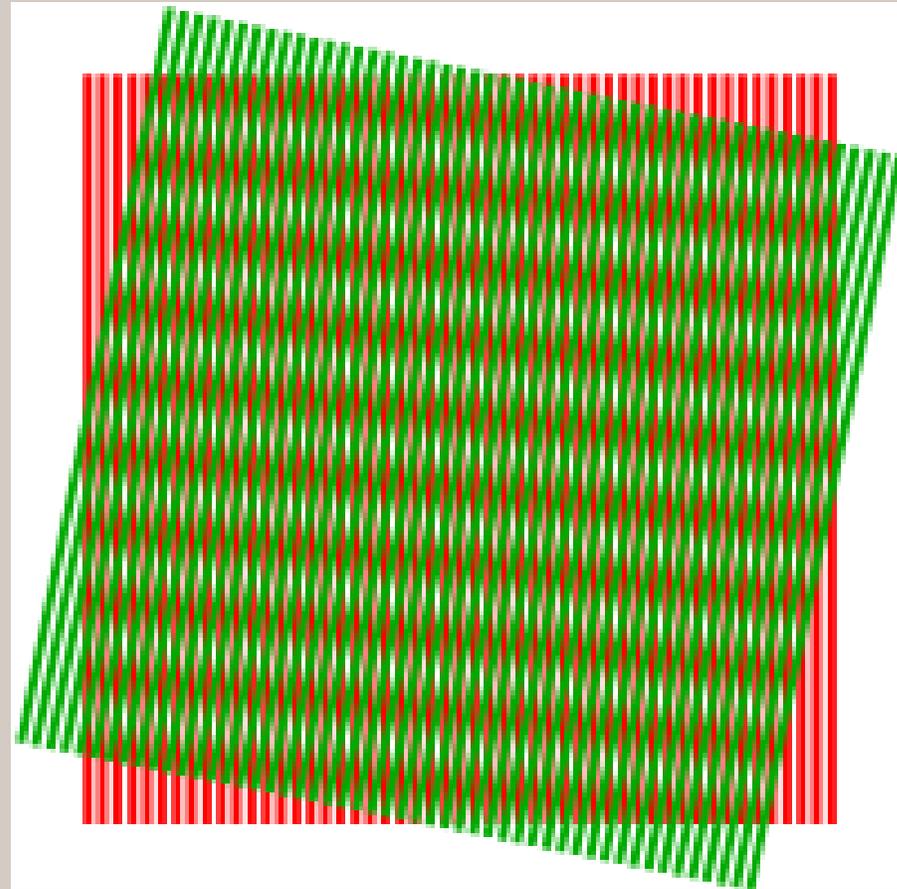
Thème ni trop large, ni trop étroit. Mobilisez des techniques faciles d'accès. Envie travailler le sujet.

TRUCS, ETC.

Appuyez vous sur un travail en cours. Exploitez des données collectées par ailleurs.

EVALUATION

Nombre de sujets explorés. Nombre de services ayant été associés. Synergie avec les participant·es.



Attendez voir. Vous nous dites que vous avez fait de la vraie recherche sur les usages avec des collègues extérieurs ?

OBSERVATIONS

Safari photo
Comptages et relevés
Test d'utilisabilité
Eye tracking
Mesures phoniques

ANALYSE DONNÉES

Travail sur des extractions des SI (prêts, taux d'occupation, usagers)...

ATTISEZ LA CURIOSITÉ

QUOI

Laissez vos visiteurs collecter les données (entretiens, observations, analyse de données).

POURQUOI

Ielles sont curieuses et ouvertes et peuvent écouter de manière ouverte et (sans trop de) préjugés. Ielles sont là pour "essayer" et n'ont pas peur de découvrir des choses les forçant à mettre en oeuvre des changements. Faire des activités UX est donc facile : leur motivation est acquise et leur neutralité est supérieure à la vôtre.



COMMENT

Calibrez deux heures d'activités faciles à faire. Mélangez observations et enquêtes, analyse de données et entretiens.

PRÉ-REQUIS

Mettez par écrit des consignes précises. Incitez à aller au contact direct des usagers dans et hors de la BU.

TRUCS, ETC.

Mélangez des méthodes des 3 familles. Faites des tutos. Accompagnez les gens, tout en les laissant faire.

EVALUATION

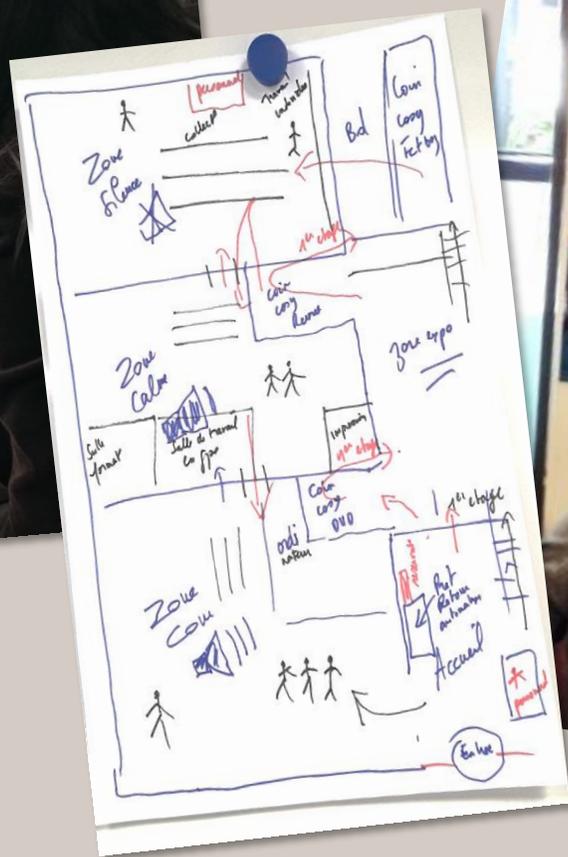
Organisez la restitution des données devant votre équipe. Si vous apprenez quelque chose de nouveau, c'est top !

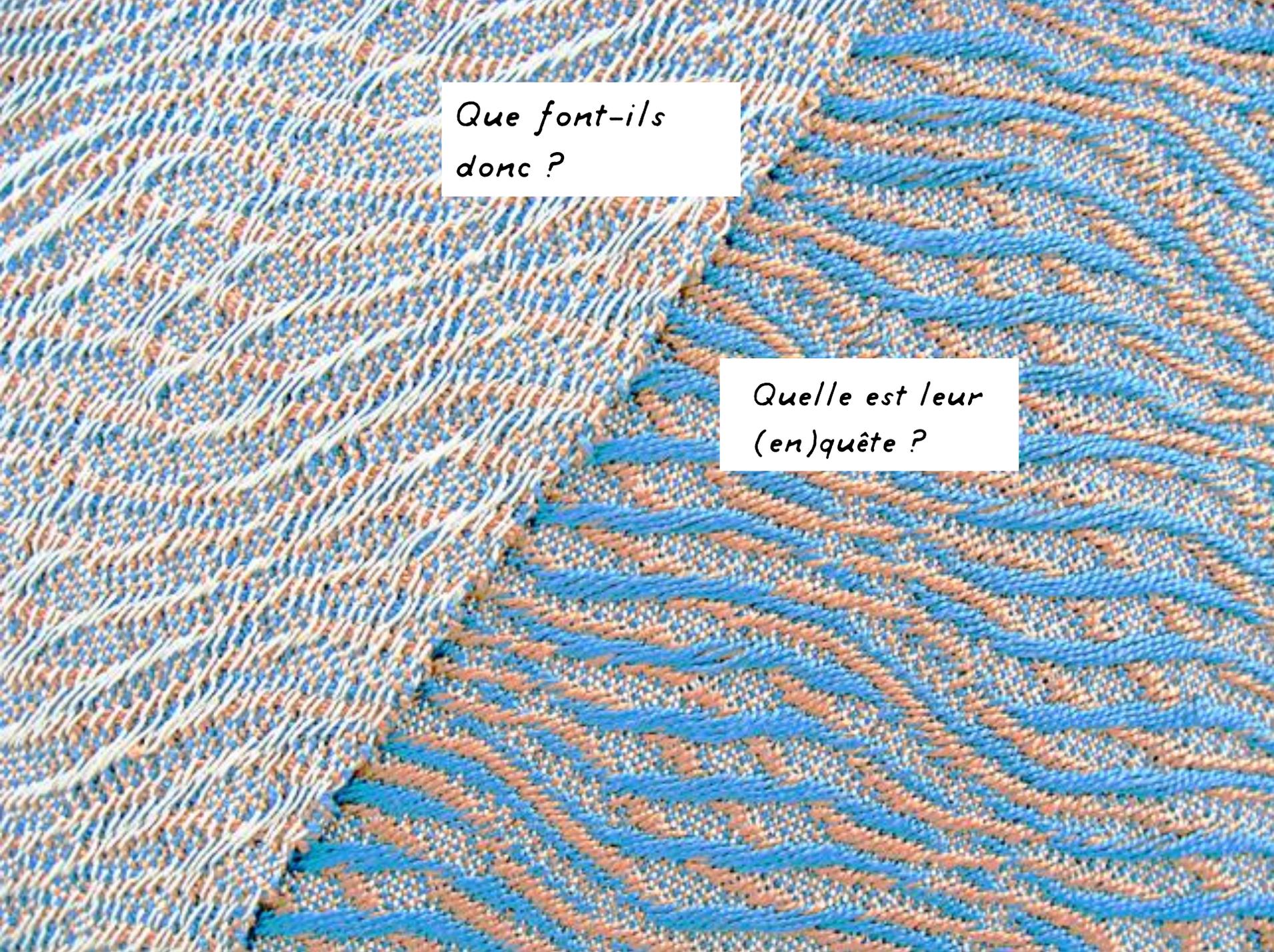
ENTRETIENS QUALI

Sur photos
Cartes cognitives
Entretiens brefs sur capture eye-tracking

ENQUÊTES

Travail sur résultats bruts enquêtes (Libqual, Read, enquêtes maison...)



A close-up photograph of a woven fabric with a repeating pattern of blue and orange threads. The fabric has a textured, slightly frayed appearance. A white rectangular text box is overlaid on the upper left portion of the fabric.

*Que font-ils
donc ?*

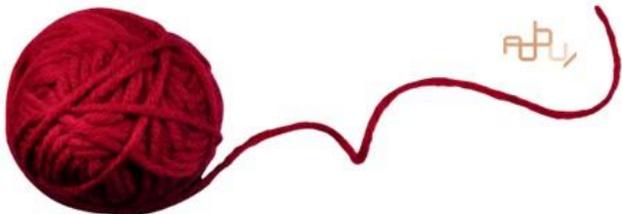
*Quelle est leur
(en)quête ?*

Le but est le chemin

SOSHIN

QUOI

Cultivez l'esprit du débutant, le plaisir et l'étonnement de la première fois.



POURQUOI

Penser que vous êtes expert·e sur un sujet peut vous faire oublier que vous pouvez toujours apprendre des choses. Observer leurs premières fois vous aidera à réévaluer des implicites et à vous méfier des fausses évidences.

COMMENT

Prenez le temps, soyez méthodiques, ne sautez pas aux conclusions. Mettez les gens à l'aise & faites fi des conventions hiérarchiques. Écoutez le point de vue de chacun·e et gardez du temps pour les moments informels.

PRÉ-REQUIS

Sortez les squelettes de vos placards. Travaillez sur ce qui ne marche pas dans votre BU. Prévenez vos collègues que les visiteurs risquent d'appuyer là où ça fait mal.

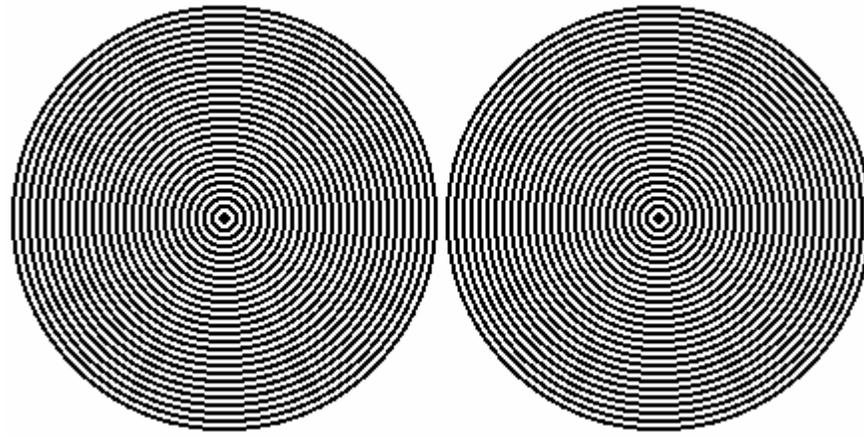
TRUCS ET ASTUCES

Acceptez que tout ne soit pas parfait. Ne prenez pas les remarques comme des critiques personnelles.

EVALUATION

Ce que les gens ont appris. Ce qu'ils vont faire en rentrant. Ce que nous pouvons faire sur la base de ce qu'elles ont vu.

Pratiquer la joie de s'étonner



GAINS

*Gérer un mini-projet avec légèreté
Travail d'équipe gratifiant
Apprendre par la pratique et essayer-
erreur sans conséquences
Enseigner, c'est apprendre
Promouvoir l'UX en France avec près
de 200 collègues reçues en 7 ans*

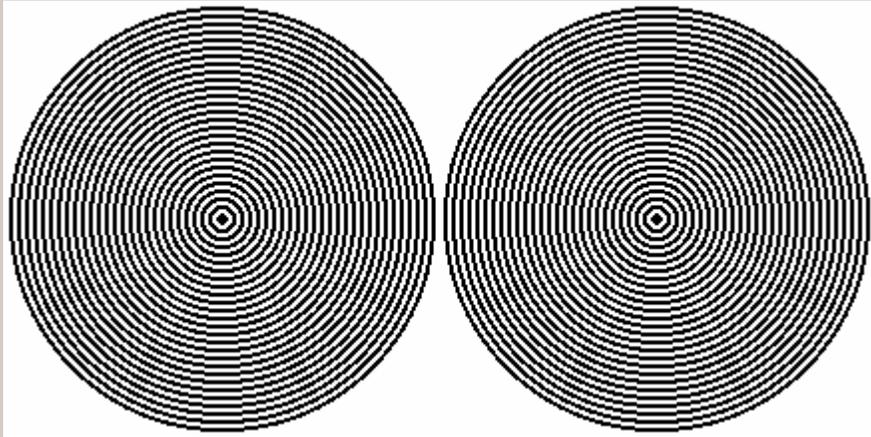
NaCL

PAINS

*Beaucoup d'énergie plus centrée sur
la recherche que sur l'action
N'a pas amené tant d'évolutions que
ça dans nos pratiques
"Quick and dirty" : ça marche bien
pour "sentir des choses", pas pour
ajuster finement des décisions.*

MxSz

TROUVER DE L'ÉNERGIE



BUApro nous a permis

- de trouver l'énergie de nous lancer dans la recherche sur les usages...*
- de rester sur le bon chemin*
- de maintenir la flamme*

" En vérité, je vous le dis, nul n'est prophète en son pays..."

...mais prêcher des converti·es nous a donné l'élan nécessaire pour acclimater, petit à petit, sur notre terrain, un état d'esprit orienté utilisateur·ices !

LE TRÉSOR DES JOURNÉES UX ADBU

Pour ceux qui n'étaient pas sur place...

Jouez pour vous mettre dans la peau d'une personne qui cherche des informations, et gagnez le fichier du livret exclusive des JE ADBU UX.



<https://www.osint4fun.eu/paths/tintin>

