



*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*

---



# BU<sup>1</sup>

**BIBLIOTHÈQUE  
ET ARCHIVES**  
UNIVERSITÉ D'ANGERS

*Service  
Commun  
de la  
Documentation  
et des Archives*

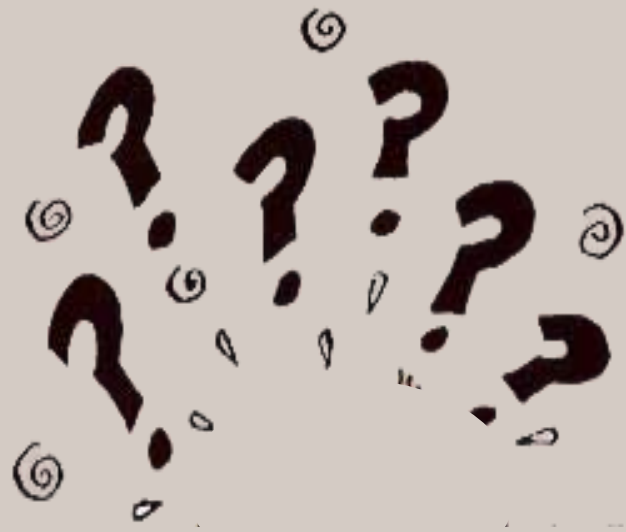
*50 agents*

*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 BU Apro 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*

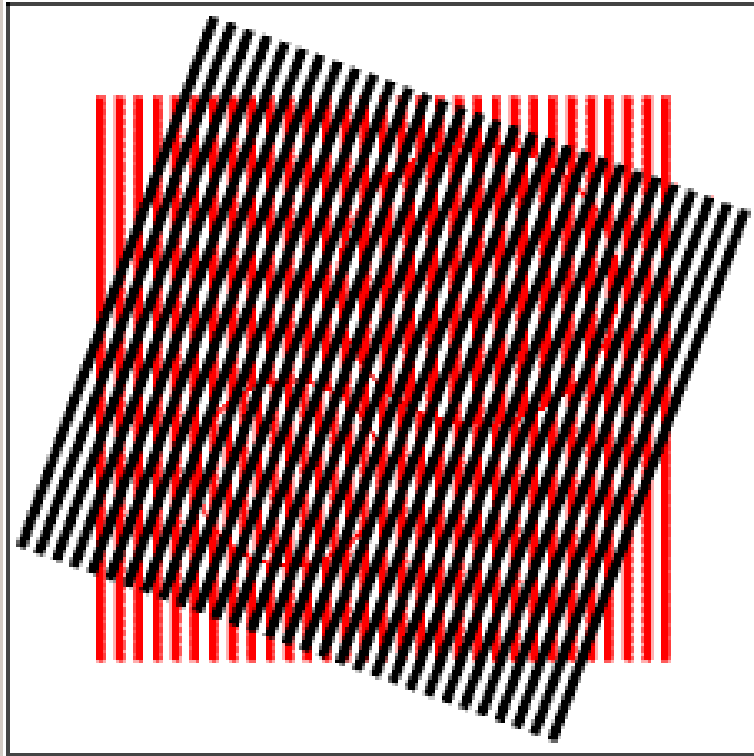
*\* Caméo Julie Willems  
en Erasmus*

# PARTICIPER

*Échanges tournants  
Restitutions collectives*

*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.

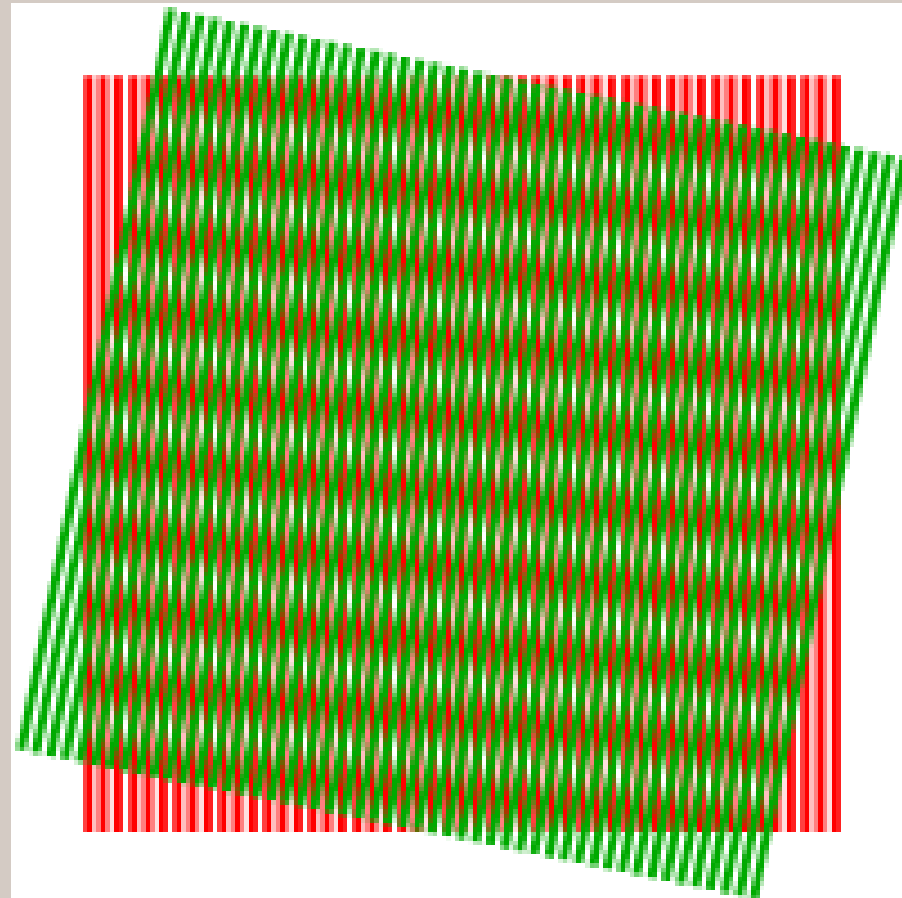
### TRUCS, ETC.

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

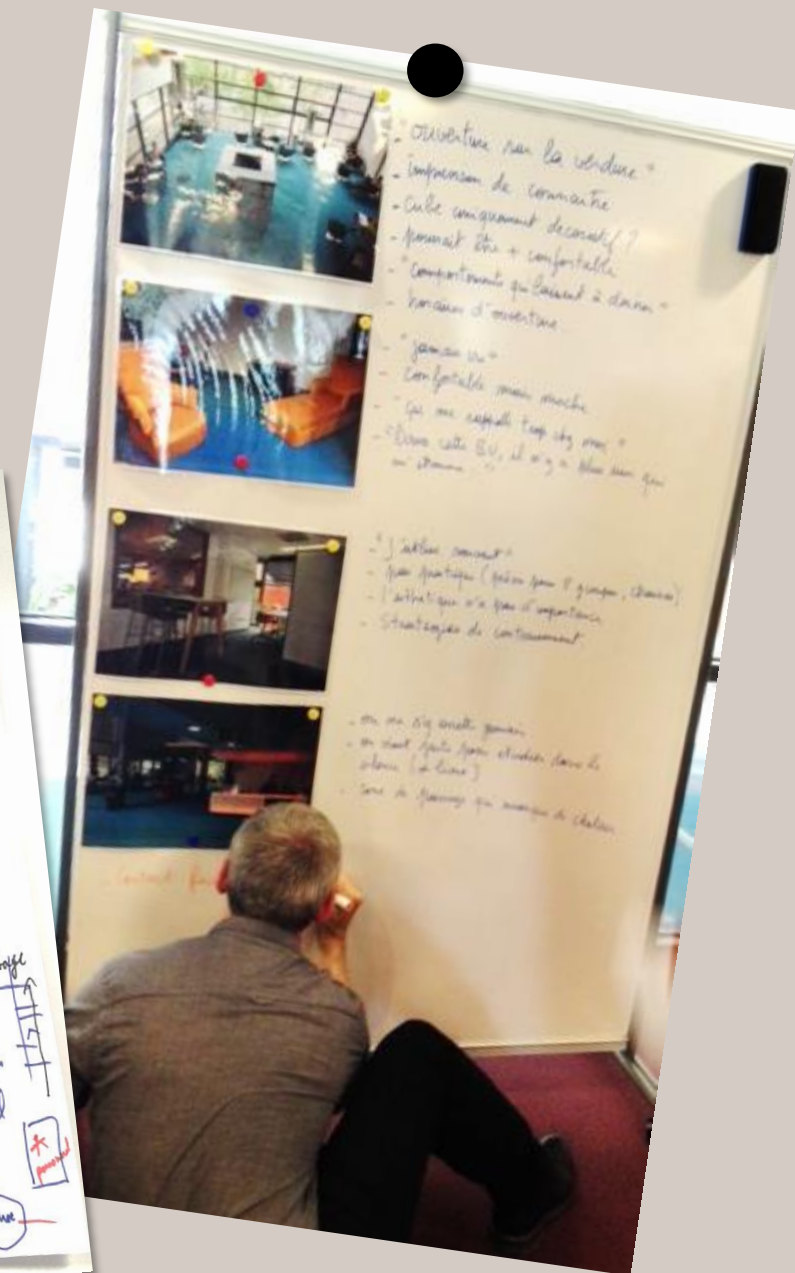
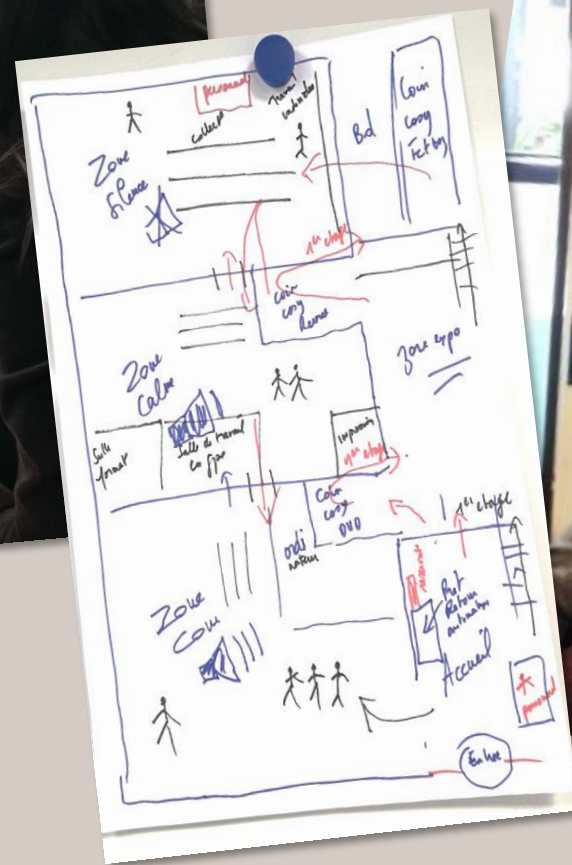
*Organisez la restitution des données devant votre équipe. Si vous apprenez quelque chose de nouveau, c'est top !*

## ENTRETIENS QUALI

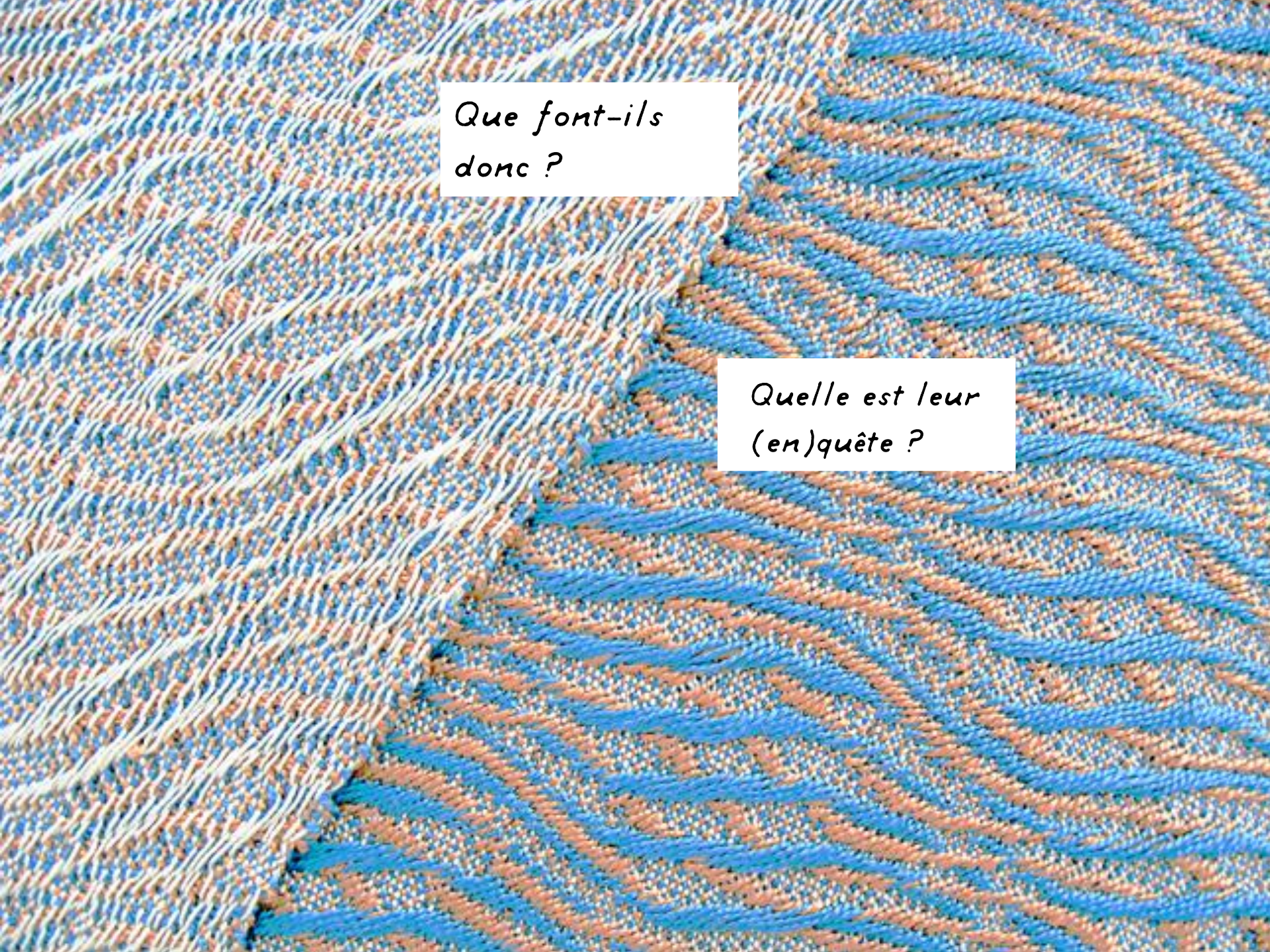
*Sur photos  
Cartes cognitives  
Entretiens brefs sur capture eye-tracking*

## ENQUÊTES

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





A close-up photograph of a woven fabric with a blue and orange pattern. The fabric has a complex, textured appearance with many small, repeating units. 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.*

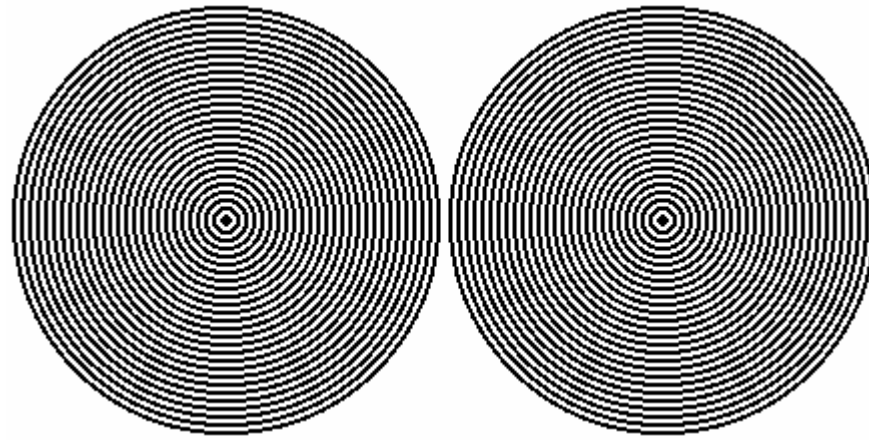
## TRUCS ET ASTUCES

*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*

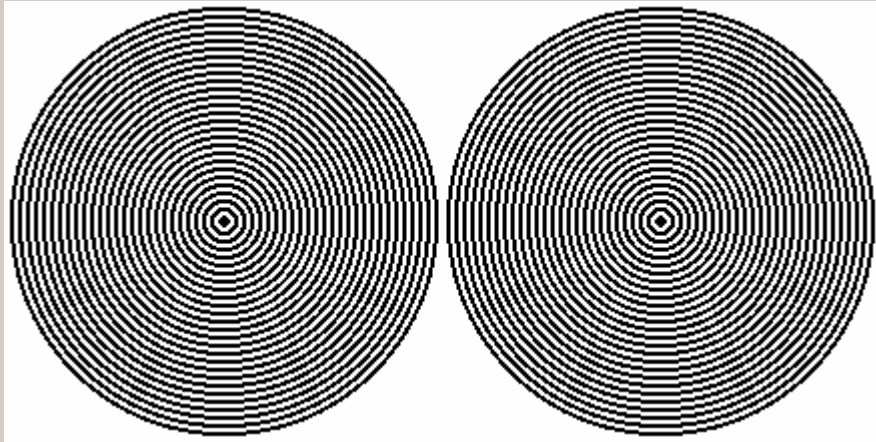
NaCL

## 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>

