



Cocréer un environnement de travail : impliquer le personnel avec les méthodes d'UX Design

JULIE WILLEMS

UNIVERSITÉ DU LUXEMBOURG

Journées UX Design ADBU 2024

Université du Luxembourg & Luxembourg Learning Centre (LLC)



CRÉÉ EN 2003



7636 ÉTUDIANTS
DONT 1038 PHD



4 LANGUES
OFFICIELLES



NOUVEAU CAMPUS
BELVAL (LU)



LLC 2018



LLC
25.5 FTE



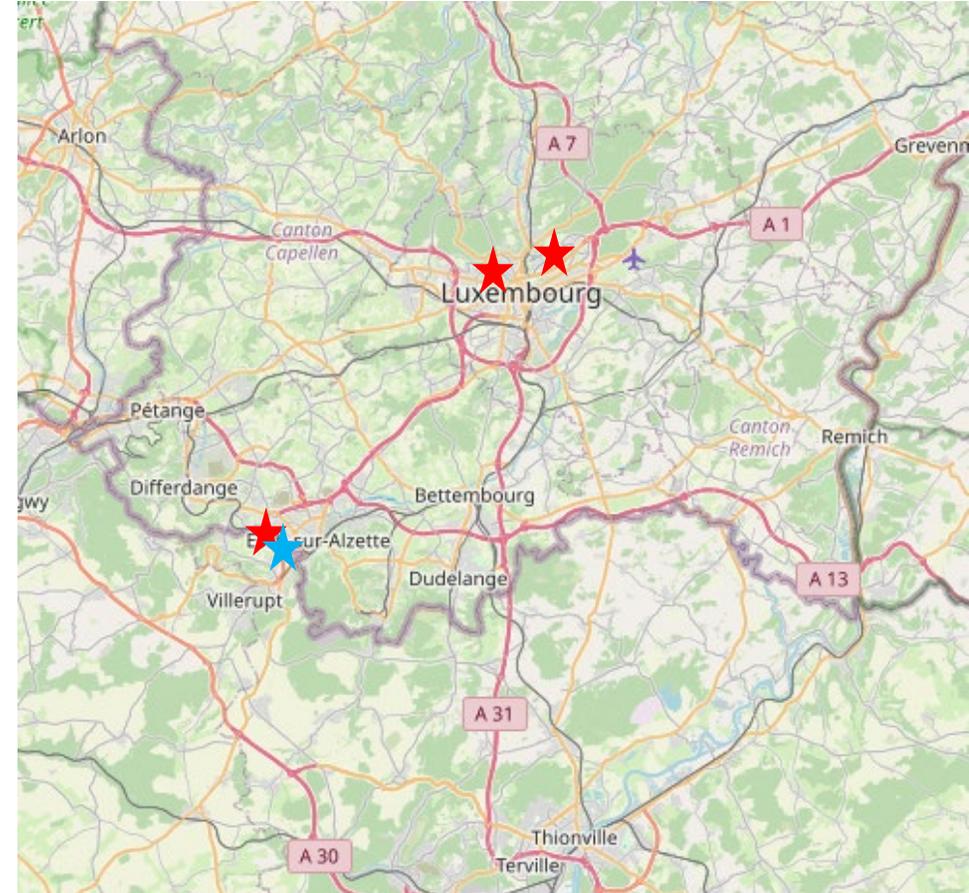
Fusion de 3 bibliothèques



**3 équipes de Service Public
"locales"**



Changement d'échelle

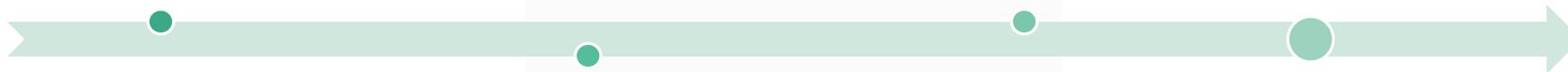


2009
Début du projet
de construction

Jan. 2017
Début du projet
« service aux
usagers »

2015
1^{er} déménagement
Bibliothèque temporaire

Sept. 2018
Ouverture
du LLC





18 mois avant l'ouverture ...

- Apprendre à travailler ensemble et devenir 1 équipe de Service Public
- Prendre en compte les pratiques de l'équipe pour construire un cadre de travail qui répond à leurs besoins
- Organiser les services dans le nouveau bâtiment

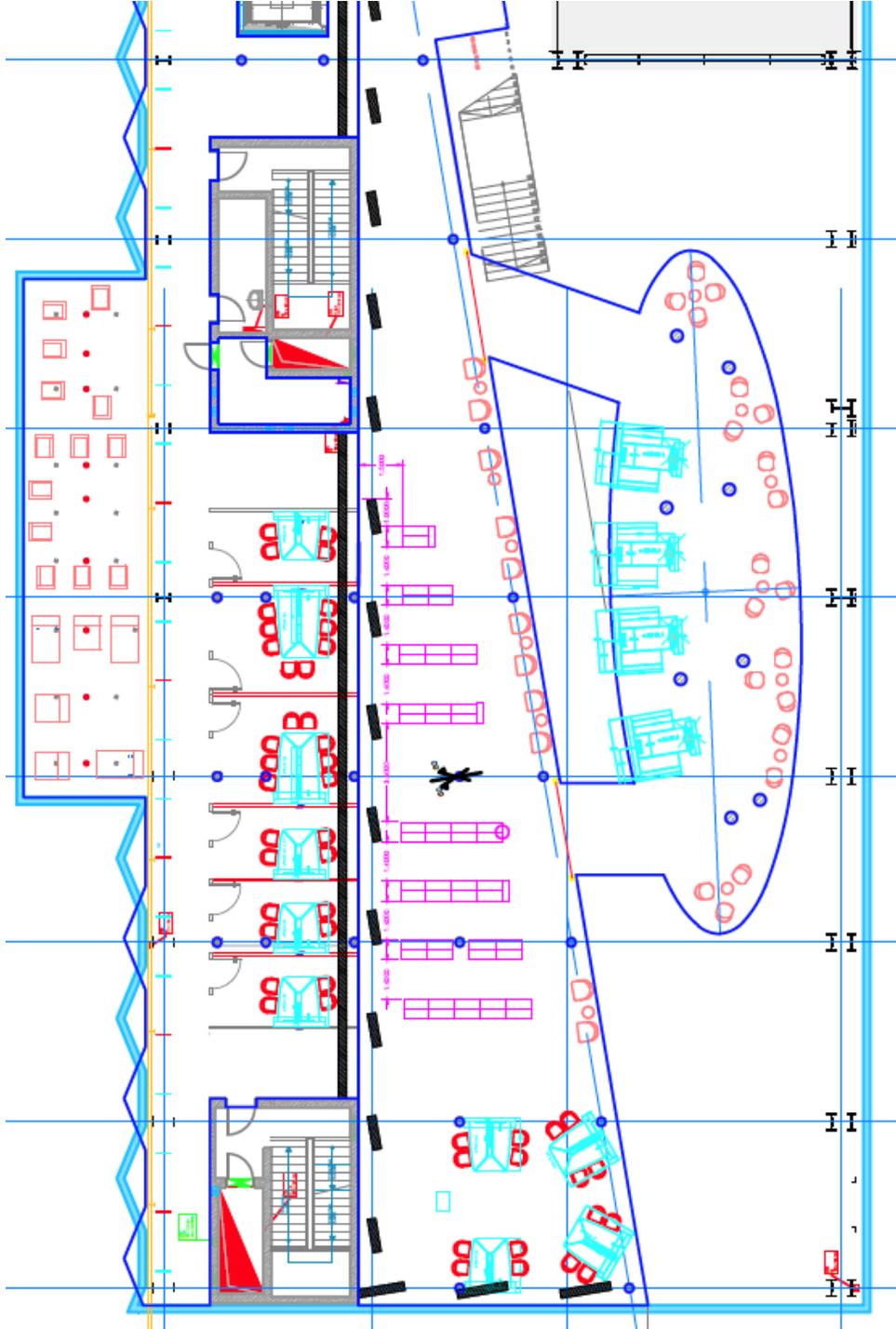


Contexte

- Connaissances métier et expérience des équipes
- Culture professionnelle participative dans le développement de projet
- Méthodes UX
- Temps

L'équipe définit et conçoit l'écosystème des services aux usagers





Organisation du travail

- Groupe de travail incluant tous les membres de l'équipe de Service Public (3 campus)
- Accent mis sur l'organisation interne
- Définition d'un cadre de valeur pour guider le travail
- Application des méthodes de design UX sur chaque projet de travail
- Utilisateur = équipe de Service Public

Cadre de valeur



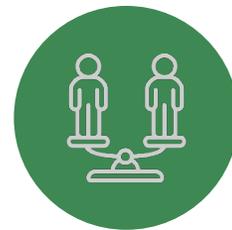
OUVERTURE



COMPRÉHENSIBLE



UTILISABILITÉ



ÉGALITÉ



USAGE

Services

Espaces

Equipements

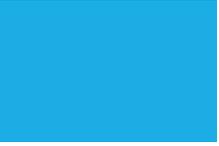
Ligne de visibilité

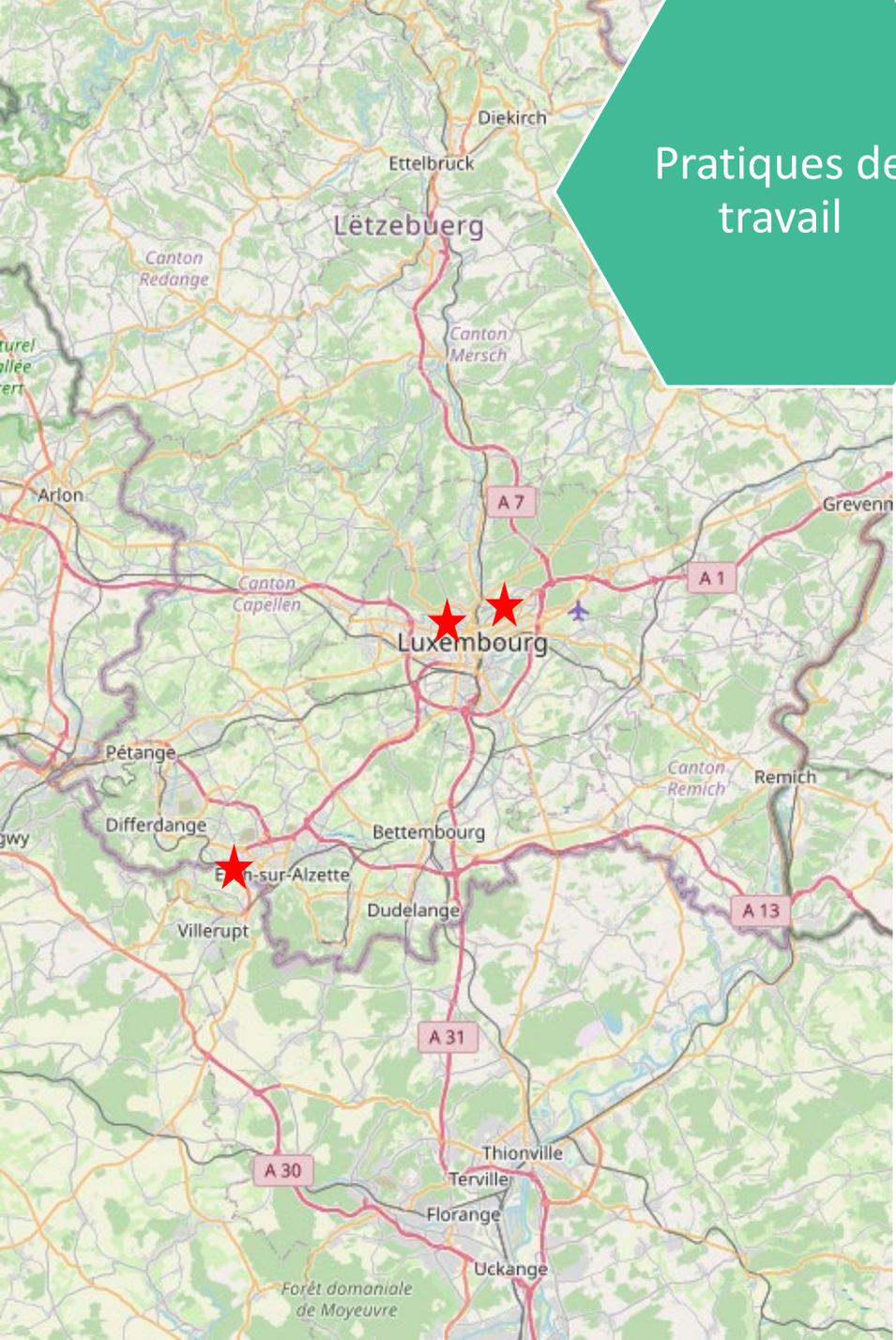
Règlements

Procédures

Gestion des connaissances

Profil de poste



A map of Luxembourg and its surrounding regions, including parts of Belgium and France. The map shows major roads (A1, A7, A13, A30, A31), cities (Luxembourg, Esch-sur-Alzette, Thionville, Terville, Florange, Uckange, Bettembourg, Dudelange, Villerupt, Differdange, Pétange, Arlon, Grevenmacher, Remich, Diekirch, Ettelbrück, Lëtzebuerg), and cantons (Canton Redange, Canton Mersch, Canton Capellen, Canton Remich). Three red stars are placed on the map: two in Luxembourg and one in Esch-sur-Alzette. A green hexagonal shape is overlaid on the top left of the map, containing the text 'Pratiques de travail'.

Pratiques de travail

Voyage d'observation

- Passer 1 jour d'immersion dans les autres bibliothèques
 - Observations
- Rapport d'étonnement et photos

Atmosphère / mobilier / organisation du travail / bureau d'accueil / aménagement et organisation / pratiques des usagers / IT / signalétique / Communication
- Identifier les pratiques communes & divergentes
- Etablir les “meilleures” pratiques de travail

Compétences

Profil de poste

- Identifier les compétences et connaissances nécessaires pour la mise en œuvre des services aux usagers
- Focus Group
- Guide “compétences et attitude accueil”

Procédures

églement
ouverture/fermeture BUL
sans action documents
(prêt, navette, PR, etc.)
acquisition documents
suggestions, PR, CR, PI

Compé

Collections**

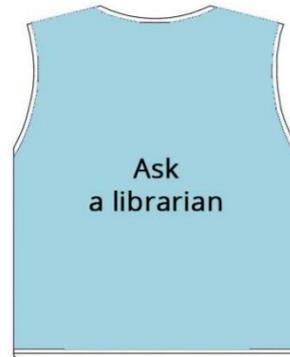
- Chaîne document
- Emplacements (a...)
- Ressources élect
- guide thématique +
acquéreurs discipline

Auskunftsinterview": - Trouver des alternatives/réori
- Communication: • Vocabulaire d
• explications co
• poser des ques
- Expliquer les difficultés fr

Visibilité du
personnel

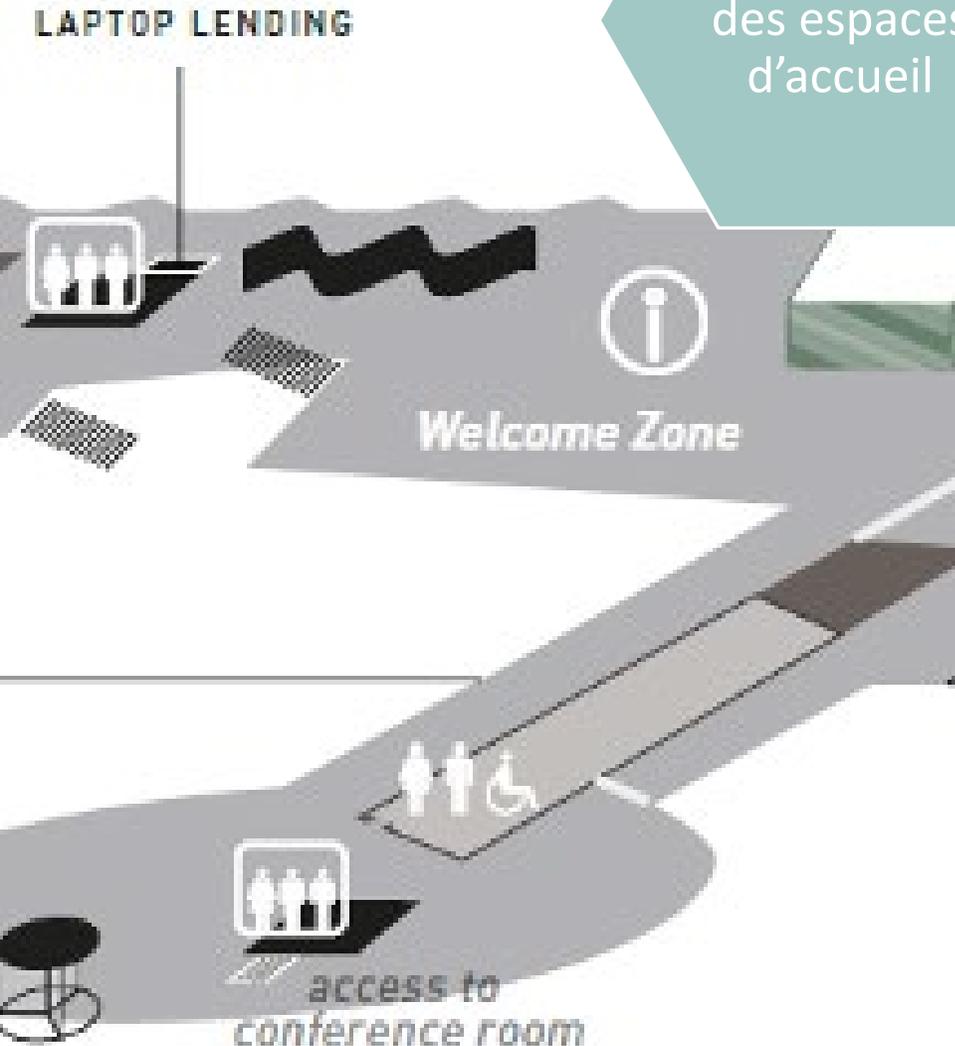
Identification

- Mission « Être visible de loin et de dos »
- Brainstorming « 10 idées viables »
- Prototypage



Organisation
des espaces
d'accueil

Zone d'accueil



- Aménagements très légers, partager la zone d'accueil avec les usagers
 - Être complètement présent et disponible
- Révision complète de l'organisation du travail en Service Public pour distinguer tâches en interaction avec l'utilisateur et tâches internes

Réflexions et perspectives

- Qualité des résultats des groupes de travail
- Soutient la capacité à travailler en équipe et la solidarité
- Favorise la créativité, la proactivité, le sens du détail
- A contribué à impliquer le personnel dans son futur environnement de travail
- Inscrit la démarche orientée usager dans l'ADN professionnel

Réflexions et perspectives

- Faible sensibilisation aux méthodes UX
- Les méthodes de travail peuvent être perçues comme déroutantes parce qu'elles laissent beaucoup de liberté et de créativité
- Les méthodes de travail participatives restent limitées aux « projets » et ne sont pas intégrées dans notre routine de travail quotidienne



Merci