

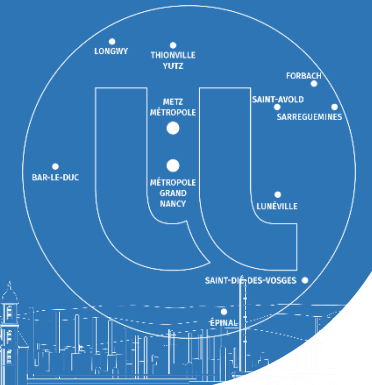


UNIVERSITÉ  
DE LORRAINE

BIBLIOTHÈQUES  
UNIVERSITAIRES

# RESTITUTION DE L'ATELIER : MÉTHODOLOGIES ET RETOURS D'EXPÉRIENCES POUR LA MISE EN PLACE DE DÉMARCHES UX-DESIGN

## PROJET DE SERVICE DU RÉSEAU DES BU INGÉNIEURS DE L'UNIVERSITÉ DE LORRAINE



# CONTEXTE

Date : 19/11/2024 aux journées UX Design à Lilliad

Durée : 1h30

Animatrices : Charlotte Dessaint, Pauline Godfrin, Valérie Mallet

Nombre de participants : 11

Atelier : Méthodologies et retours d'expériences pour la mise en place de démarches UX-Design

Contenu de l'atelier :

- Retour d'expérience sur le projet de Services du réseau des BU Ingénieurs de l'Université de Lorraine (toujours en cours)
- Réflexion collective autours des projets UX dans les bibliothèques à l'aide de la méthode inspirée du « Speed Boat » ou « Bateau agile » et de cartes personnalisées (métaphore du voyage en bateau, d'une expédition / aventure, avec par exemple le bateau qui représente l'équipe, l'ancre qui représente ce qui empêche le projet d'avancer, etc.)

Contenu de ce document :

- Numérisation des représentations des deux groupes
- Cartes de l'atelier avec ajout en bleu des réflexions collectives (possibilité de les imprimer en recto-verso si envie de les utiliser)



# 1ÈRE REPRÉSENTATION :



- avoir un pilote
- une équipe (mais pas trop grande)
- penser à mixer les types de collègues, les "catégories", etc.

- benchmark
- les opportunités à saisir
- identification d'un besoin
- retour d'une enquête
- facilitateur
- le budget
- envies de travailler sur certains sujets
- retours d'expériences des collègues d'ailleurs
- contraintes boostantes (temps pour générer une idée) → effet de stimulation



- pandémie
- baisse du budget
- départ de collègues et/ou de compétences
- conflits dans le groupe
- un groupe qui "ne prend pas" (pas/ peu d'échanges)



- méthodes
- temps
- outils
- compétences
- groupe projet
- formation
- benchmark (explo - inspiration)



Les résistances peuvent durer, revenir...

- manque de temps
- contraintes initiales
- budget
- problèmes politiques
- problèmes administratifs
- faire valider
- collègues qui n'osent pas
- la créativité fait peur
- "formatage"



- personnes réticentes
- personnes avec idées préconçues
- préserver "son domaine d'expertise"
- critiquer la méthode/ dénigrer
- remise en cause de la démarche
- personnes qui influencent la direction / réorientent le processus
- personne qui arrive en cours de route et qui n'adhère pas au projet



- collègues hors groupe projet qui critiquent la démarche
- peu de réponse des collègues extérieurs sollicités



Du +



- vouloir tout faire / tout résoudre
- vouloir être exhaustif
- viser trop grand ou trop couteux
- viser le tout numérique
- penser qu'il y a un idéal



- sous évaluation des moyens nécessaires
- autre projet qui vient en concurrence et ralentit UX

- temps
- (arrêt du) budget
- difficulté à recruter des usagers
- échec du prototypage
- trouver des volontaires

- accentuation de la résistance
- négliger la communication auprès du reste de l'équipe et tout au long du projet



- retours d'expérience des collègues d'ailleurs
- une dynamique d'équipe
- cohésion
- institutionnalisation des missions UX

- pérennisation démarche UX
- aller au delà du projet
- trouver de l'inattendu
- faire émerger les compétences inconnues

# 2ÈME REPRÉSENTATION :

Scepticisme, incompréhension de l'équipe vis à vis de la méthode



Proximité projets précédents

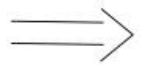
Contraintes techniques



→ Garder le cap



Projet + important que prévu



Services techniques qui interviennent après - oppositions



DESTINATION



- Conjoncture / environnement
- agilité
- changement organisationnel et travail en mode projet

- enquête préalable
- ingénieure UX recrutée

- UX designer
- VP étudiant
- enquête



L'équipe ! motivation



Financement CVEC → limite temps



Événements imprévus



COMMENT LE TROUVER ? ET LE CONSERVER ?

↓  
péremption des données



→ DÉSIR DE PASSER À L'ACTION  
→ CONFIANCE DE L'ÉQUIPE À NE PAS DÉCEVOIR



**BATEAU**



**ESPOIR**



**ÉTOILE DU BERGER**

## ÉTOILE DU BERGER

### **Le cap, la vision du projet**

→ ce qui reste, sur lequel on peut s'appuyer quand rien ne va plus

→ garder le cap

## ESPOIR

Équilibre entre espoir et déception

Pandora : à la fin il ne restait plus que l'espoir.

→ Désir de passer à l'action

→ Confiance de l'équipe à ne pas décevoir

- Du +

## BATEAU

La manière dont on embarque dans l'aventure :

- Quel type de bateau (galion, frégate, esquif ?)
- Combien de bateaux ?
- Départ en groupe ou départ différé ?

- L'équipe, ! Motivation

- Avoir un pilote

- Une équipe (mais pas trop grande)

- Penser à mixer les types de collègues, les « catégories », etc.



**MONSTRES**



**ÎLE**



**MUTINERIE**

## MUTINERIE

Sabotage interne, des membres de l'équipe qui ne vont pas ou plus dans le sens du projet

- personnes réticentes
- personnes avec idées préconçues
- préserver "son domaine d'expertise"
- critiquer la méthode/dénigrer  
remise en cause de la démarche
- personnes qui influencent la direction / réorientent le processus
- personne qui arrive en cours de route et qui n'adhère pas au projet

## ÎLE

Ce qu'on aimerait atteindre

Destination

## MONSTRES

Difficultés rencontrées en chemin

- Manque de moyens dû à une mauvaise estimation initiale, à un projet plus important que prévu /sous évaluation des moyens nécessaires
- autre projet qui vient en concurrence et ralentit UX
- Temps
- (arrêt du) budget
- difficulté à recruter des usagers
- échec du prototypage
- trouver des volontaires
- accentuation de la résistance
- négliger la communication auprès du reste de l'équipe et tout au long du projet





**PROVISIONS**



**PIRATES**



**SIRÈNES**

## SIRÈNES

Les fausses bonnes idées

Ce qui est trop beau pour être vrai

- Financement CVEC → limite temps
- vouloir tout faire / tout résoudre
- vouloir être exhaustif
- viser trop grand ou trop coûteux
- viser le tout numérique
- penser qu'il y a un idéal

## PIRATES

Les personnes extérieures à l'équipe  
croisées en chemin qui sont des obstacles  
au bon déroulé du projet

- Services techniques qui interviennent après
- Oppositions
- collègues hors groupe projet qui critiquent la démarche
- peu de réponse des collègues extérieurs sollicités

## PROVISIONS

Planification du voyage :

- La durée prévue
- Le déroulé
- Le budget
- L'équipe
- La logistique
  
- Difficulté à bien estimer, risque que le projet soit plus important que prévu
- Méthodes
- Temps
- Outils
- Compétences
- groupe projet
- formation
- benchmark (explo - inspiration)



**TEMPÊTE**



**VENTS**



**TRÉSORS**

## TRÉSORS

Ce que l'on récolte en chemin, les gains et nouvelles richesses.

Ce qui est précieux à l'avancée du projet

Comment le trouver ? ET comment le conserver ?

→ péremption des données

- retours d'expérience des collègues d'ailleurs
- une dynamique / cohésion d'équipe
- institutionnalisation des missions UX
- pérennisation démarche UX
- aller au delà du projet
- trouver de l'inattendu
- faire émerger les compétences inconnues

## VENTS

Ce qui fait démarrer le projet et nous aide à avancer

- Injonctions / commandes
- Dysfonctionnement repéré à améliorer
- Envie / idées
- Conjoncture / environnement
- Agilité
- Changement organisationnel et travail en mode projet
- Enquête préalable
- Ingénieure UX recrutée / facilitateur
- UX designer, VP étudiant, enquête
- Benchmark
- les opportunités à saisir
- identification d'un besoin
- le budget
- envies de travailler sur certains sujets
- retours d'expériences des collègues d'ailleurs
- contraintes boostantes (temps pour générer une idée) => effet de stimulation

## TEMPÊTE

De gros problèmes, différentes options face à une tempête :

- On la subit
- On la traverse
- On essaie de l'éviter, de la contourner
- Événements imprévus
- Pandémie
- baisse du budget
- départ de collègues et/ou de compétences
- conflits dans le groupe
- un groupe qui "ne prend pas" (pas/peu d'échanges)



**ANCRE**

## ANCRE

Ce qui empêche le bateau et l'équipe de démarrer le projet

- Scepticisme, incompréhension de l'équipe vis à vis de la méthode
- Proximité projets précédents
- Contraintes techniques
- manque de temps
- contraintes initiales
- Budget
- problèmes politiques
- problèmes administratifs
- faire valider
- collègues qui n'osent pas
- la créativité fait peur
- "formatage"
- Les résistances peuvent durer, revenir...