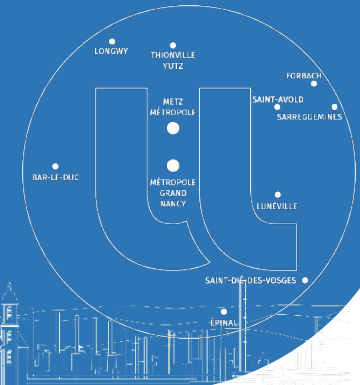




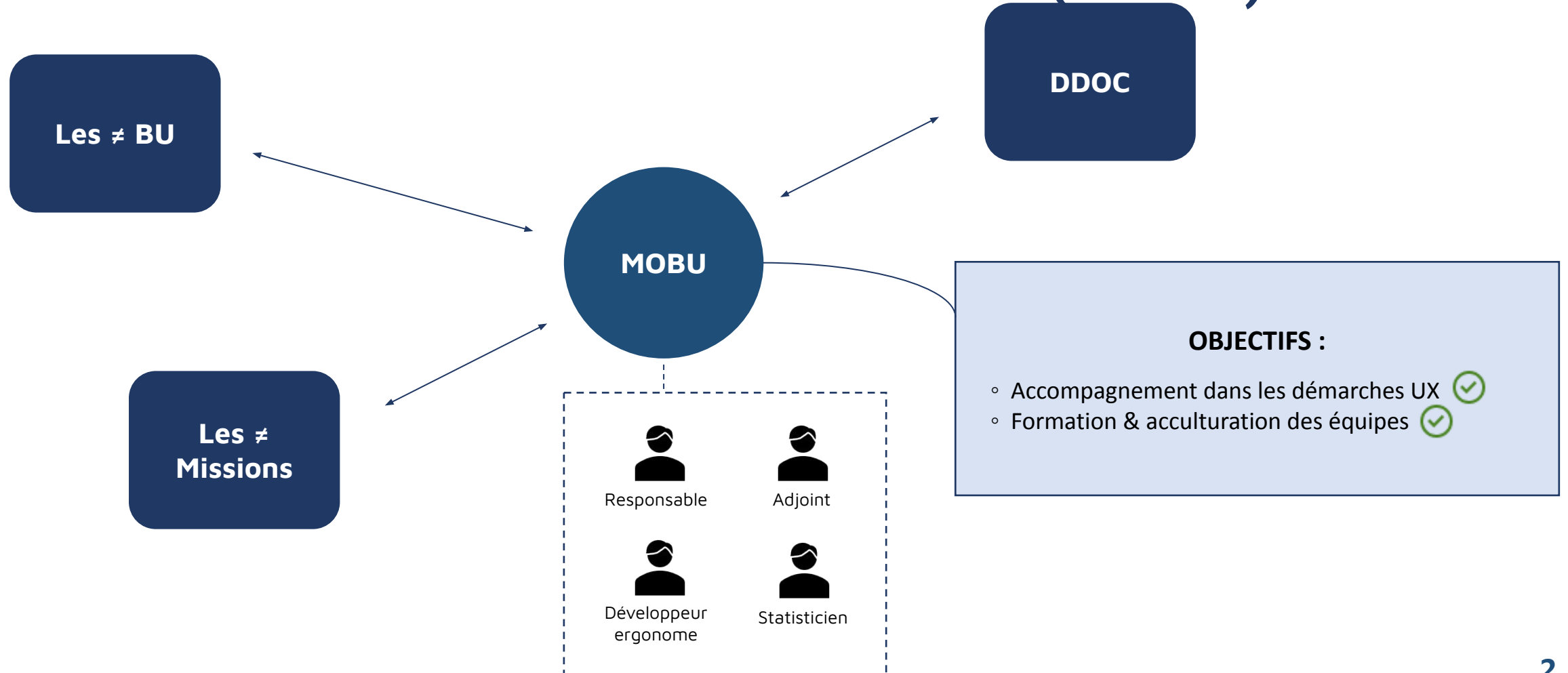
# MÉTHODOLOGIES ET RETOURS D'EXPÉRIENCES POUR LA MISE EN PLACE DE DÉMARCHES

## UX-DESIGN

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



# LA DIRECTION DE LA DOCUMENTATION (DDOC) ET LA MISSION OBSERVATOIRE DES USAGES (MOBU)



# LE RÉSEAU DES BU INGÉNIEURS DE L'UL



21 personnes réparties sur 6 sites



# ORIGINE ET OBJECTIFS DU PROJET DE SERVICE

- Évolutions des pratiques et besoins des étudiants ;
- Diversification des missions des BU, évolution des compétences, des outils et des fonctions (action culturelle, formation aux usagers, RSE, etc.) ;
- Des BU au cœur des problématiques de l'université et de la société (EDI, Transition écologie, etc.)

*Qu'est qu'une BU Ingénieurs au XXIe siècle ?*

- Évaluer l'offre de service des BU Ingénieurs ;
- Sonder les besoins et les usages des usagers ;
- Définir des axes d'adaptation et / ou de développement de l'offre de service existante ou à créer.

**LES ESPACES**

**LES SERVICES**

**LA DOCUMENTATION**

## L'OBJECTIF CACHÉ

*Je ne savais pas que  
c'était possible*

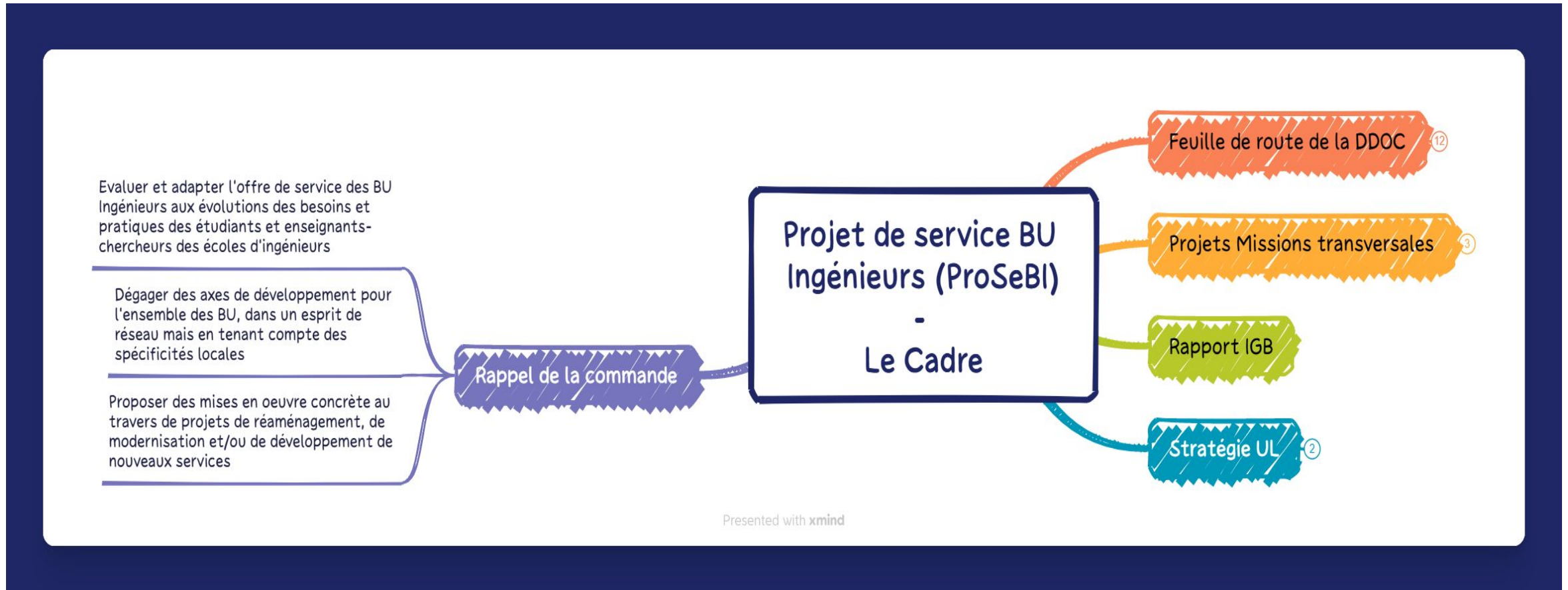
*Tes BU, on a l'impression  
qu'il y a quelque chose de  
pas fini*



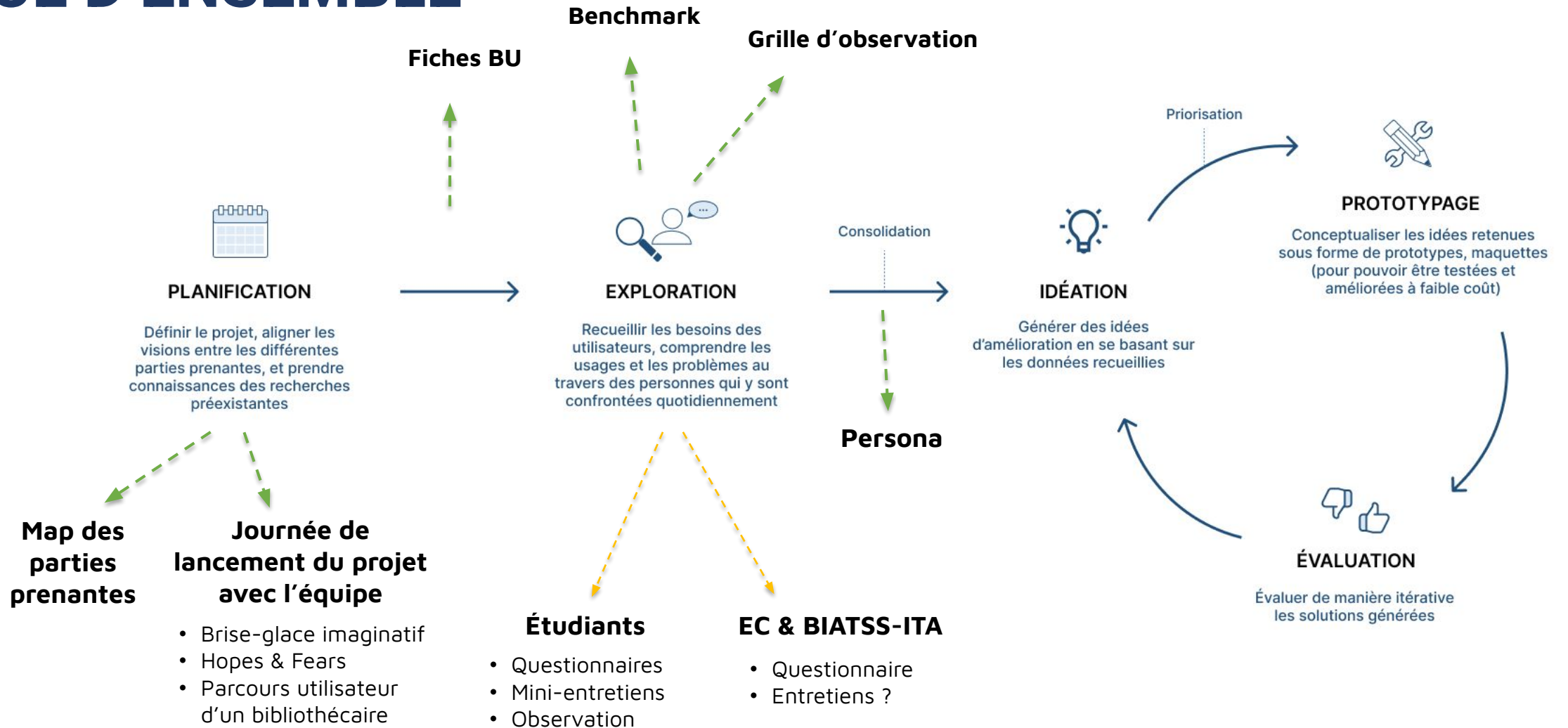
Insuffler une philosophie « bottom up »

# MISE EN PERSPECTIVE :

## CE QUI ENTRE EN RÉSONANCE AVEC LES PROBLÉMATIQUES QUE NOUS ALLONS TRAVAILLER



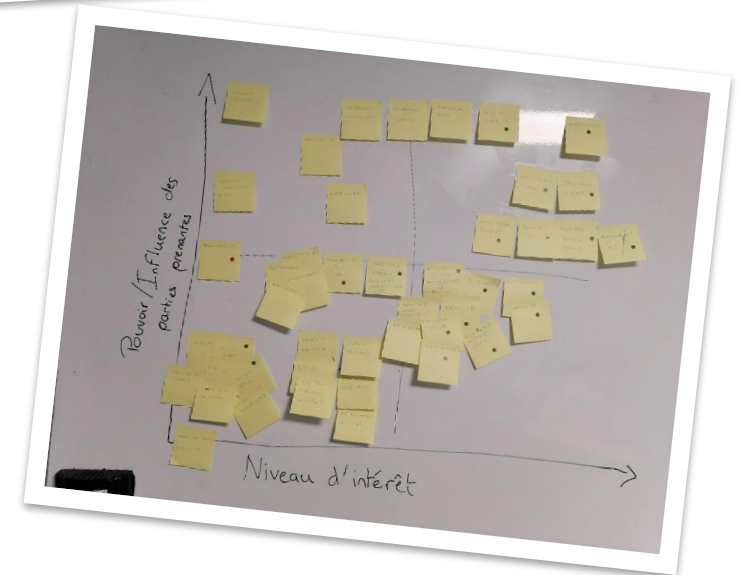
# VUE D'ENSEMBLE



# PLANIFICATION : DÉFINITION INITIALE DU PROJET

Utilisation des méthodes de la **carte des parties prenantes** et de la **matrice intérêt-pouvoir** pour avoir une vue d'ensemble de toutes les personnes impliquées dans le projet et de l'influence qu'elles peuvent avoir sur celui-ci. Cela peut être mis à jour à n'importe quel moment du projet.

- **Les usagers** : étudiants ingénieurs, étudiants d'autres cursus, enseignant-chercheurs, BIATSS, personnels BU, lecteurs extérieurs
- **Les acteurs avec lesquels les usagers interagissent directement** : équipe d'accueil, moniteur étudiant, etc.
- **Les acteurs qui ont une influence indirecte sur les usagers** : direction des écoles desservies, direction de la DDOC, responsables des différentes missions transversales, laboratoires de recherche, etc.





# JOURNÉE DE LANCEMENT AVEC LE PERSONNEL

## Objectifs :

- Présenter le projet de service et la démarche UX auprès de l'ensemble de l'équipe
- Recueillir les attentes, les espoirs et les craintes de l'équipe concernant le projet & permettre de donner un réel temps de parole à l'ensemble du réseau
- Faire un état des lieux des problèmes rencontrés actuellement par le personnel

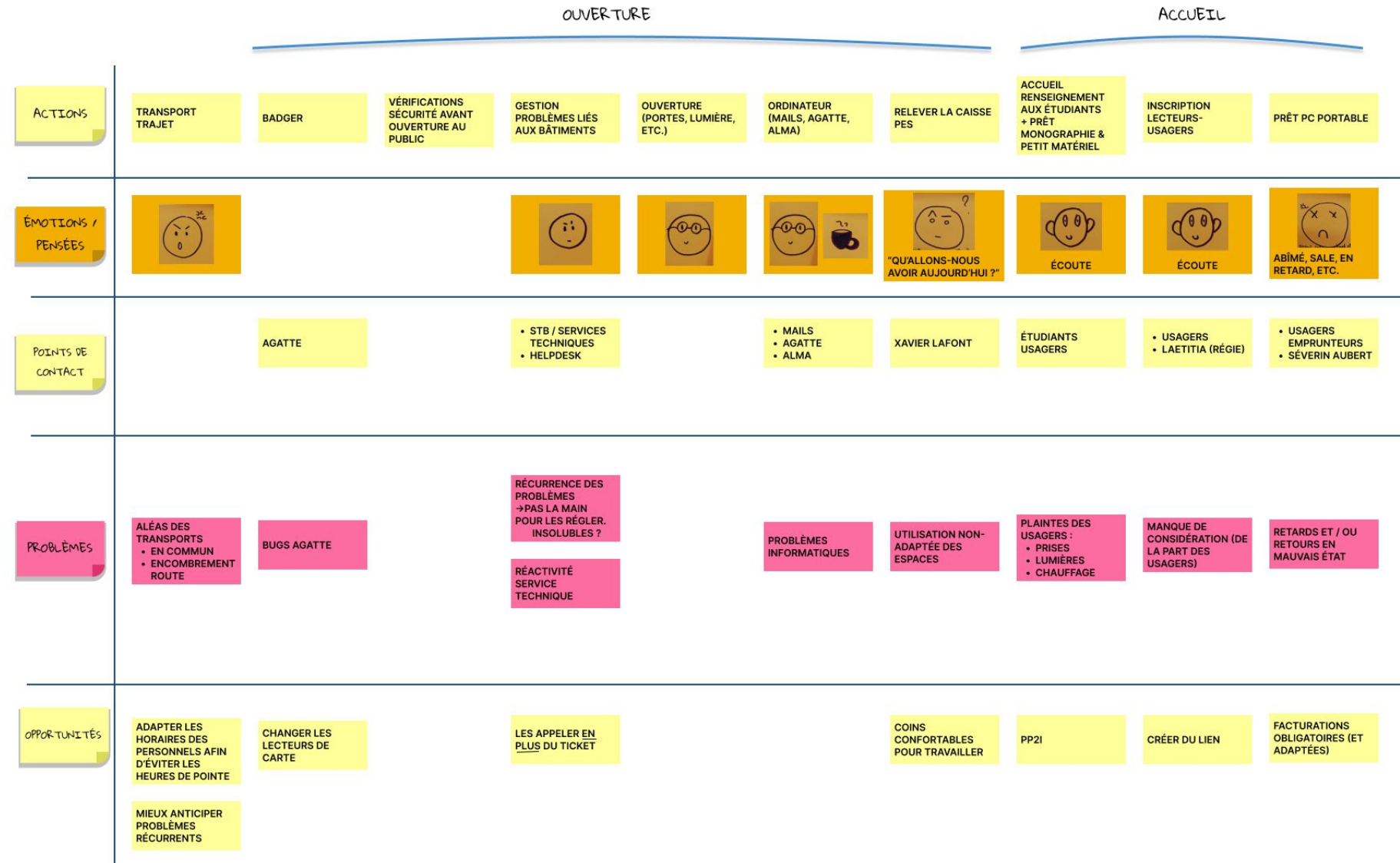
## Déroulé :

- Activité brise-glace imaginative
- Activité pour exprimer les espoirs et les craintes
- Réalisation de parcours utilisateurs d'un bibliothécaire



# PARCOURS UTILISATEUR D'UN BIBLIOTHÉCAIRE

- Permet de visualiser le parcours d'un utilisateur en contact avec un service et de **donner une vue d'ensemble de l'expérience vécue**
- Reprend les différentes **actions** effectuées par l'utilisateur, les **émotions** que cela lui procure et les points de **contact** qu'il a avec le service
- Dans un second temps, cette représentation graphique du parcours utilisateurs permet d'identifier les **problèmes**, les **difficultés** rencontrées, les zones de **blocages** ou **points de tension**
- Enfin, cela permet de mettre en avant des **opportunités de solutions**, de réfléchir à des **pistes d'amélioration** et faire apparaître des **idées** associées aux problèmes identifiés.



# FICHE DE CARACTÉRISATION DES BU

Rassembler des données sur les 6 BU (bâtiment, surface, nombre de place assises, personnel, équipements, collections...) et leur environnement, leur contexte territorial à travers les écoles (horaires d'ouverture, période de stage, espaces de travail disponibles...) et le campus (horaires d'ouverture, centre-ville ou non, bien desservi en transport en commun ou non, proximité de résidence CROUS, lieu de restauration...)

Objectif : avoir une vision d'ensemble afin d'adapter au mieux les services et espaces en fonction de ce que les étudiants peuvent déjà trouver ailleurs à proximité

### BU ENIM



**Bâtiment et Espaces**

**Metz**  
1er étage, au dessus de l'entrée de l'ENIM

Surface de plancher allouée à l'accueil du public : 187 m<sup>2</sup>  
Nombre de places assises : 47

Pas de salle de travail de groupe  
Pas de salle silence  
2 salles de lecture (pas complètement séparées)  
canapés, fauteuils, poufs

**Magasin : petite pièce adjacente**

**Contraintes techniques :**

- un mur sépare l'espace en deux (un côté lumineux, l'autre plus sombre)
- bonne isolation thermique
- bonne isolation sonore (panneaux acoustiques au plafond) (on entend les bruits de portes du hall d'entrée si la BU est ouverte)
- 4 toilettes dans le couloir juste devant la BU

**Équipements**

- 6 ordinateurs fixes
- 22 prises accessibles (semble suffisant en pratique)
- 21 tables au total (dont 18 que les étudiants utilisent pour travailler en groupe (ils déplacent les chaises))
- 8 rayonnages
- 4 étagères nouveautés & 1 thématique
- 1 tour rotative & 1 présentoir étagère presse
- 1 armoire métallique pour archives des périodiques

Pas de tableaux blancs  
Pas de tableaux interactifs  
Pas de distributeurs  
47 chaises au total

### BU ENIM

**Personnel**

- 1 titulaire BIBAS
- Pas de contractuel
- Pas de mission transversale
- 1 moniteur étudiant 1h de 12h00 à 13h00 (7 €)

**Poste de travail en salle**

**Pas d'espace détente pour le personnel dans la BU**  
Une grande cuisine pour l'ensemble du personnel de l'école

**Pas de toilettes réservées au personnel**  
(WC public dans le couloir devant la BU)

**Usagers**

Nombre d'inscrits à l'ENIM : 32 enseignants, 38 enseignants chercheurs (EC), 2 chercheurs, 4 doctorants, 887 étudiants (Données 2023-2024)

Nombre d'emprunteurs : 57 EC et doctorants, 140 étudiants (102 ENIM, 22 UFR MIM, 10 IAE), 3 lecteurs autorisés (Synthèse 2022-2023)

**Usages statistiques**

- 25 926 entrées
- 731 prêts
- 262 prêts PES fournisseurs
- 115 prêts PES fournisseurs
- 421 prolongations (Synthèse 2022-2023)
- 2 prêts de petits matériels
- Pas de prêt d'ordinateur

**Collections**

- 3 246 exemplaires
- 2 507,18 € dépensés (monographies et autres)
- 16 périodiques

**Services**

- Lundi-mercredi : 8h30 - 17h15
- Jeudi-vendredi : 8h30 - 16h00
- Pas d'imprimante dans la BU (mais une devant dans le couloir, il y a régulièrement des demandes d'aide)
- Pas de prêt d'ordinateurs
- Pas de casiers
- Pas de réservation de salles
- PES (détails moyens de réception des ouvrages) : 2 à 10 jours
- Aide personnalisée à la recherche documentaire
- Formations aux usagers : tour de la BU, présentation des services, exercices de recherches sur Ulysses, présentation de ressources en ligne (à tous les primo arrivants = environ 18 séances)
- Prêts de matériels annexes : casque audio, chargeurs de téléphone multi-câbles, adaptateur
- Jeux (rangés entre chaque utilisation) : puzzle, jeu de dame, jeu d'échecs, jeu de cartes
- Exposition portable
- Accessibilité : ascenseur à proximité
- Participation à la JPO en 2024, des étudiants ont guidé des visiteurs, certains sont venus à la BU et Joanne leur a donné des informations complémentaires
- Initiatives informelles du bibliothécaire : Flexibilité pour renouveler les prêts, Nouveautés dans la newsletter de l'ENIM, Tendance à rester légèrement plus longtemps en s'adaptant aux étudiants

### BU ENIM

**École Nationale d'Ingénieurs de Metz**

Ouverture de l'école : 7h00 - 20h00  
Cours : 7h45 - pause méridienne - 17h30 (pas cours le jeudi après-midi)

**Diplômes :**

- Ingénieurs ENIM en partenariat avec l'ITII Lorraine (par apprentissage)
- Master spécialisé MPL (Management de Projets Industriels et Logistiques)
- Master professionnel en Sciences du Management, spécialité logistique
- Diplôme universitaire Inspecteur Qualité - Industrie Nucléaire

**Périodes de stage :**

- S2 de 2A (18 semaines)
- S1 de 4A (18 semaines)

**Espaces de travail** (même horaire d'ouverture que l'école) :

- Salles de cours et informatiques (lorsqu'il n'y a pas cours dedans)
- Une salle capsule créative (réservation nécessaire) avec mobilier modulables & tableaux blancs

**2 distributeurs au sous-sol et 2 au rdc** (hourrites et boissons, chaudes et froides)

**Le IV (Bar-café)** au rdc devant l'entrée (sandwich, pizza, salade...), tenu par des étudiants de 11h45 à 13h30 + micro-ondes et pasta box

**Pas d'espace dédié pour faire la sieste**, peut-être possible dans les salles d'associations, sinon plusieurs dorment à la BU

**Lieux de détente : le IV (fauteuils, billard, machine à café)** + une salle fitness en projet

**Présence de la BU sur le site web de l'école** : lien indirect, un paragraphe sur la page "La vie à l'ENIM" dans le menu "Vie du Campus"

**Peu de communication avec la direction** ; bonne relation avec l'équipe pédagogique

**Journées spécifiques de l'école** : Cérémonie de remise des diplômes ; semaine internationale en octobre ; inspire companies (forum entreprises-étudiants) ; JPO ; semaine de l'industrie → pas d'influence sur la fréquentation de la BU

**Ancrage national / international :**

- Appartenance au groupe ENI (3 écoles : Brest, Metz et St Étienne)
- De nombreux étudiants internationaux, dont beaucoup viennent du Togo
- Beaucoup de partenariats avec des écoles étrangères (Argentine, Brésil, Canada...)

**Campus : Technopôle**

- Pas d'horaires d'ouverture généralisés
- Eloigné du centre ville
- Bien desservi en transports en commun
- Garage à vélo & rack à trottinettes
- Cora, ZAC Borny & centre commercial Metznanine proche en voiture (assez loin à pied)
- Une résidence Crous à 15-20 minutes à pied
- RU Metz'in en face de l'école
- Brasserie à 3 minutes en voiture

**Autres structures d'enseignements :**

- UL : UFR MIM, IAE, ISFATES
- Hors UL : ENSAM, CentraleSupélec

**4 laboratoires sur le campus :** LEM3, LCFC, LCOMS, LGIPM

**Autres bibliothèques à proximité :**

- bibliothèque de l'ENSAM (Art & Métiers)
- bibliothèque de CentraleSupélec
- groupe de lecture des personnels des bibliothèques du Technopôle

**Autres campus à proximité :**

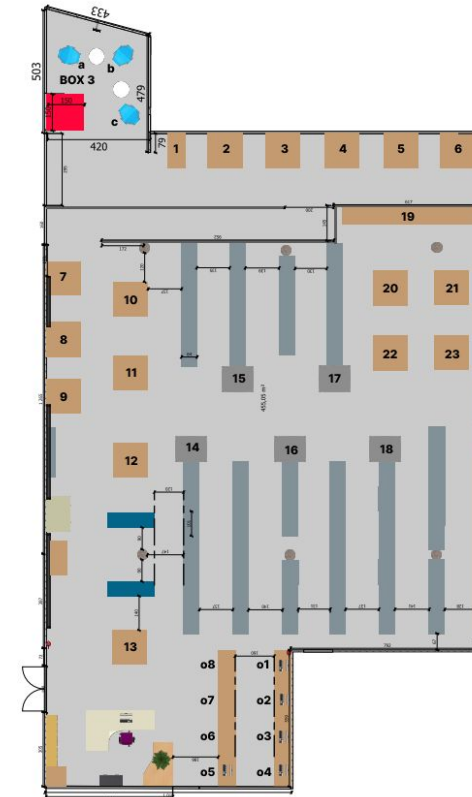
- Bridoux (1 BU)
- Saulcy (1 BU)

# GRILLE D'OBSERVATION

Objectif : avoir une vision de l'occupation des espaces de la BU dans le temps (« chronotopie » des lieux) et identifier si des facteurs l'influencent (météo, température, période de l'année : examens, stage, pause pédagogique...)

Grille d'observation DEMETER (1/3)

Contexte temporel			Contexte météorologique		
date	28/10/2024		température (froid, tempéré, chaud)	tempéré	
heure	10h40				
type de période (stage, examen, pause pédagogique...)	pause pédagogique		météo (pluie, gris, soleil)	soleil	
Emplacement occupé dans la BU (correspondant sur le plan ci-dessus)	Nombre d'étudiants installés à cet emplacement	Que font-ils ? (travail seul, travail en groupe, détente)	Avec quoi interagissent-ils ?		Autres observations
			Qu'est-ce qu'ils ont à portée de main ? (monographie <i>si visible</i> , préciser si c'est de la BU ou pas), périodique, carte, ordinateur fixe, ordinateur portable, feuilles volantes...)	Qu'est-ce qu'ils sont en train d'utiliser ? (aspect dynamique, ex : il tape sur un clavier d'ordinateur)	
a					
b					
c					
1	1	travail seul	tablette	elle utilise une tablette	
2	2	travail en groupe	1 ordi, deux téléphones	ils consultent un ordi placé au milieu et chacun leur téléphone	assiss côte à côte
3					
4					
5					



En pratique :

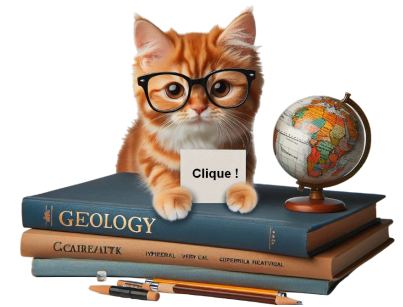
2 périodes d'observation d'une semaine par semestre, avec 3 ou 4 relevés par jours.

Période et horaires définies par chaque BU en fonction de ce qui est le plus pertinent.

Remplissage sur feuilles imprimées ou directement sur Excel. Toute l'équipe participe.

# QUESTIONNAIRE ÉTUDIANT

- 1 tronc commun mais des particularités locales, donc 6 questionnaires distincts
- Les responsables de BU ont tous participé à la conception des questions.
- Questions sur le profil du répondant, sa fréquentation de la BU, son avis sur la BU, et la documentation ; type de questions variées (questions à choix multiples, complétion de phrase, satisfaction avec smiley, question ouverte...)
- Réalisation de pré-test pour estimer la durée de passation et s'assurer de la compréhension des questions
- Diffusion du questionnaire aux étudiants via :
  - les réseaux sociaux des BDE
  - des mails envoyés aux listes de diffusion des écoles
  - des mails en passant par les délégués de promo
  - des affiches humoristiques (papier accrochées dans les BU et écoles, ainsi que numériques diffusées sur les écrans des écoles)
  - Bouche à oreille (personnel à l'accueil et moniteur-étudiant autour d'eux)
- 3 BU sur les 6 ont recueilli assez de réponses pour être représentatif sans nécessiter de relance ; relance pour les autres
- Réalisation de mini-entretiens dans les Foyers et couloirs des écoles pour approfondir certains points des résultats et s'assurer que ceux qui ne fréquentent pas la BU n'en ont pas besoin.



# QUESTIONNAIRE BIATSS-ITA

- **Objectif** : mieux cerner les usages, besoins et envies des enseignants-chercheurs (EC), des enseignants, des chercheurs, des doctorants et des BIATSS-ITA
- **Date** : diffusé un mois à partir de mi juin
- **Mode de diffusion** :
  - par mail avec les listes de diffusion des personnels des écoles Ingénieurs
  - par mail en contactant tous les directeurs et directeurs adjoints des laboratoires identifiés proches des BU du réseau Ingénieurs
- **Contenu** : questions sur :
  - le profil du répondant
  - sa fréquentation et usage des BU du réseau des BU Ingénieurs
  - son avis sur la BU
  - son utilisation de la BU en tant qu'enseignant
  - son utilisation de la BU en tant que chercheur
- **Durée de complétion** : entre 7 et 15 minutes (dépend du profil du répondant)
- **Nombre de participants** :
  - Au total, le lien a été ouvert 137 fois
  - 70 participations complètes
  - 19 participations incomplètes utilisables
    - **95 participations traitées**

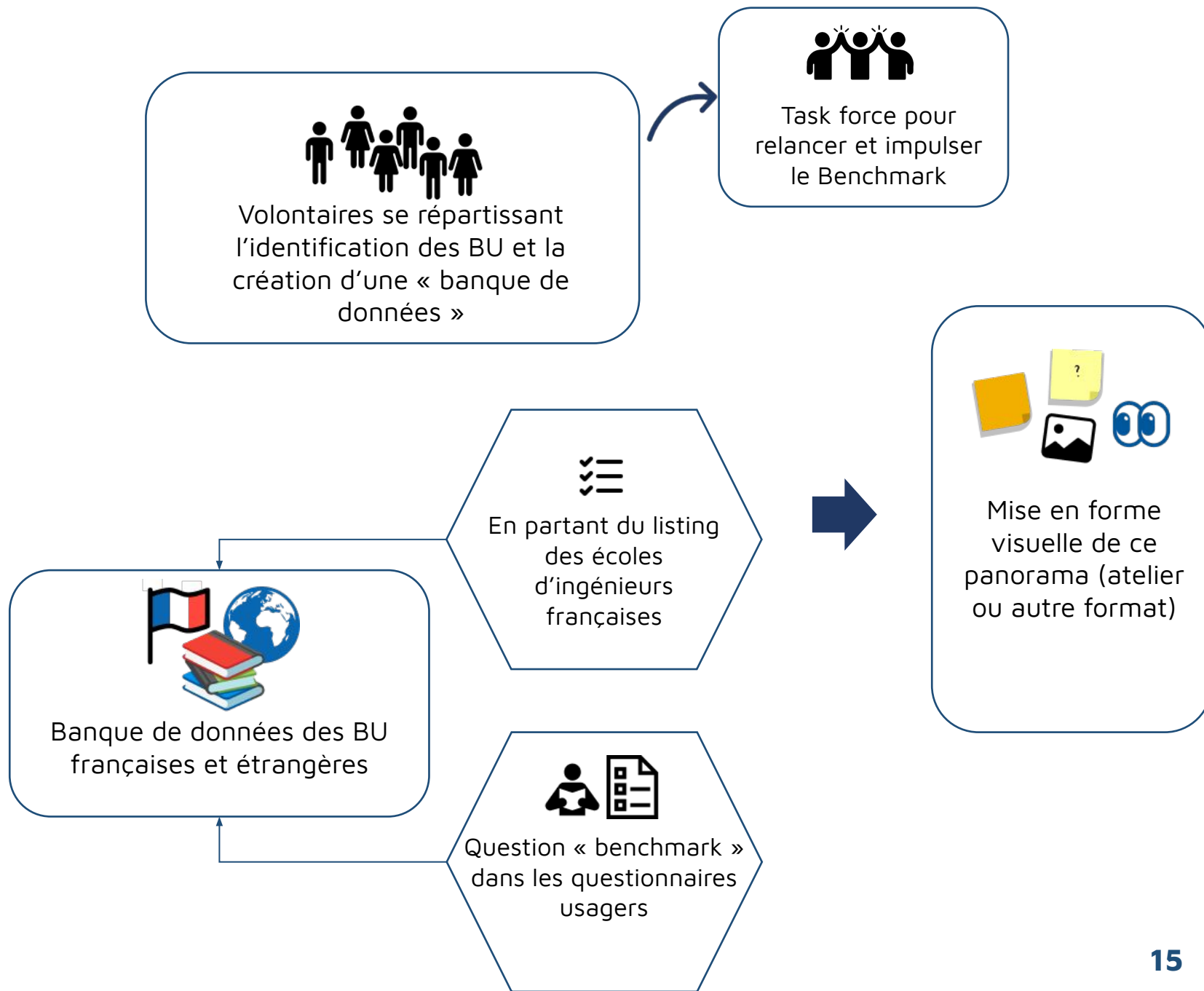
# BENCHMARK

## OBJECTIFS

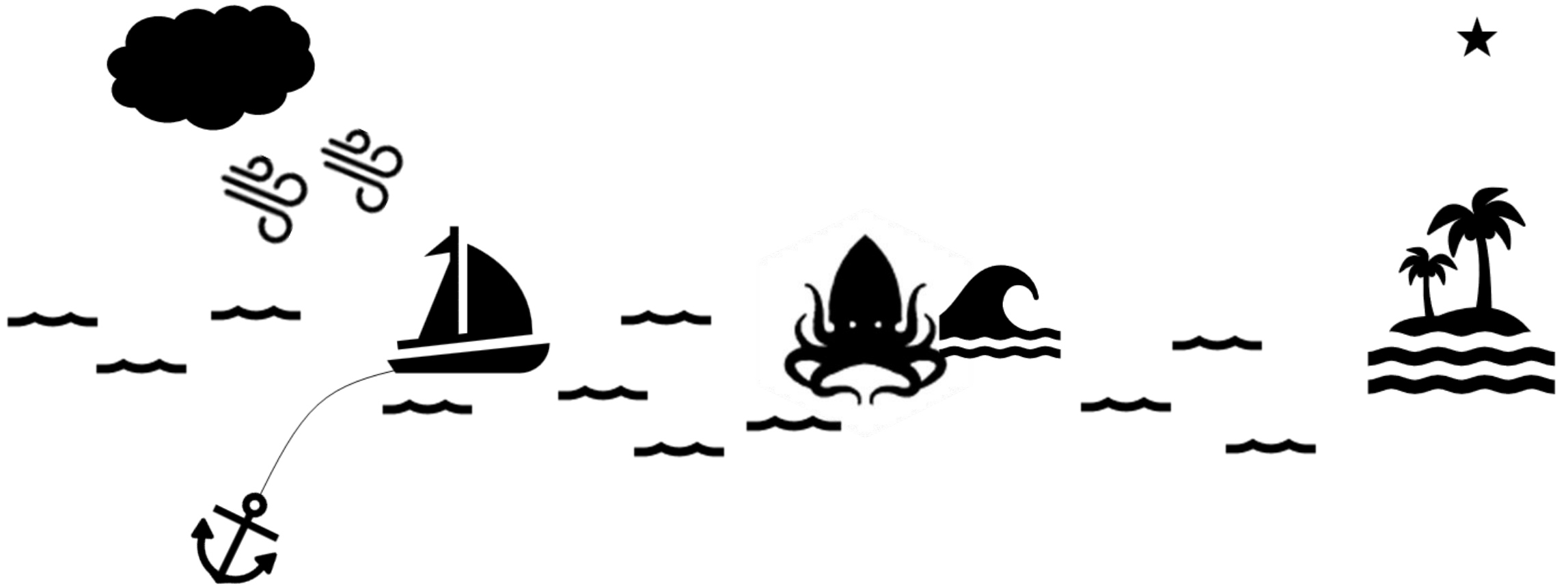
- Dresser un panorama des BU desservant un public ingénieurs
- Établir un cadre comparatif pour se situer dans ce paysage



*Comment nous positionner par rapport à la BU Sciences ?*



# RETEX. CE QUI A FONCTIONNÉ, CE QUI A PLANTÉ





# CHRISTOPHE COLOMB



# ULYSSE



*Premier débarquement de Christophe Colomb en Amérique (Dióscoro Teófilo de la Puebla Tolín, 1862)*



*Ulysse aveuglant Polyphème (Pellegrino Tibaldi, 1554-1556)*