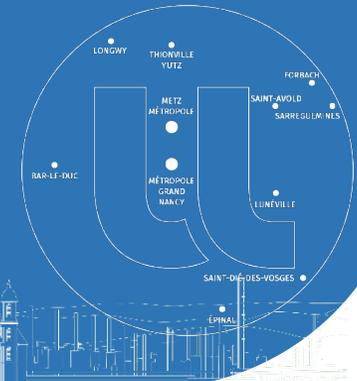




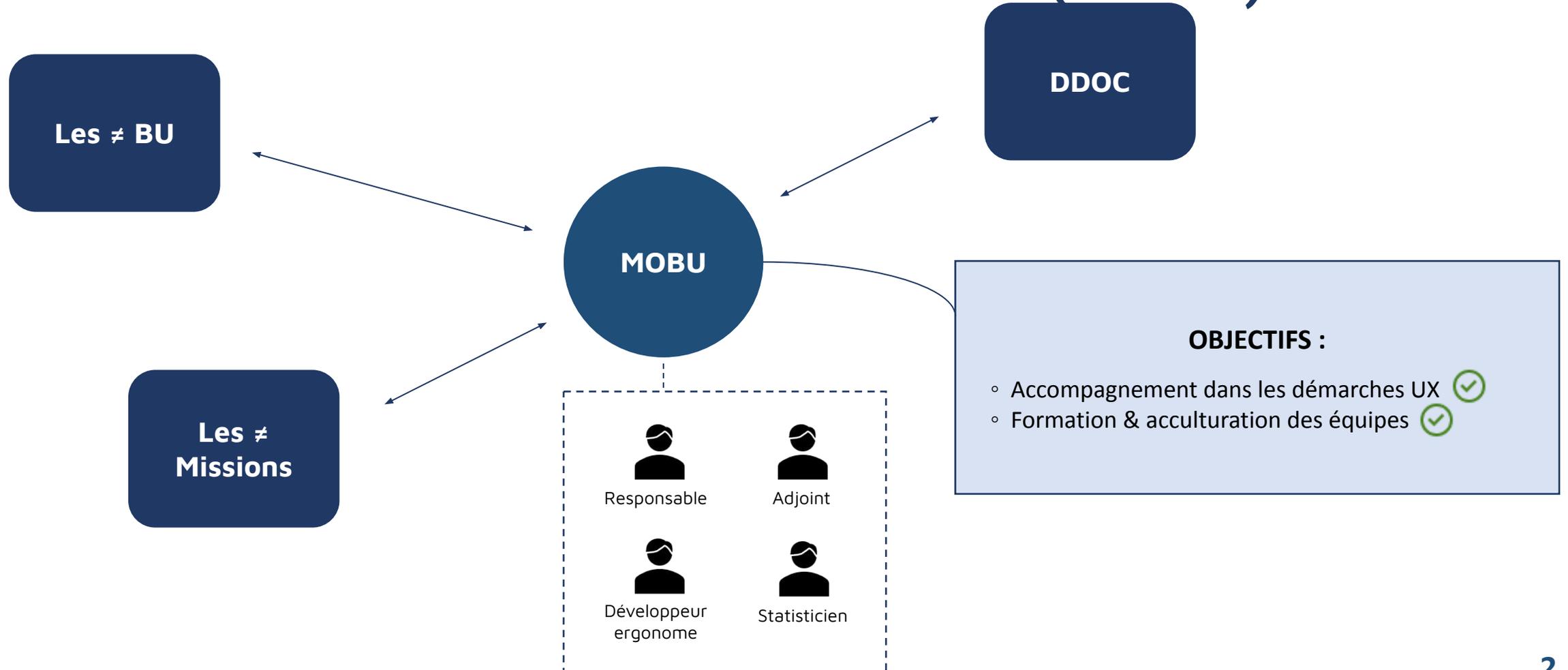
MÉTHODOLOGIES ET RETOURS D'EXPÉRIENCES POUR LA MISE EN PLACE DE DÉMARCHES

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*

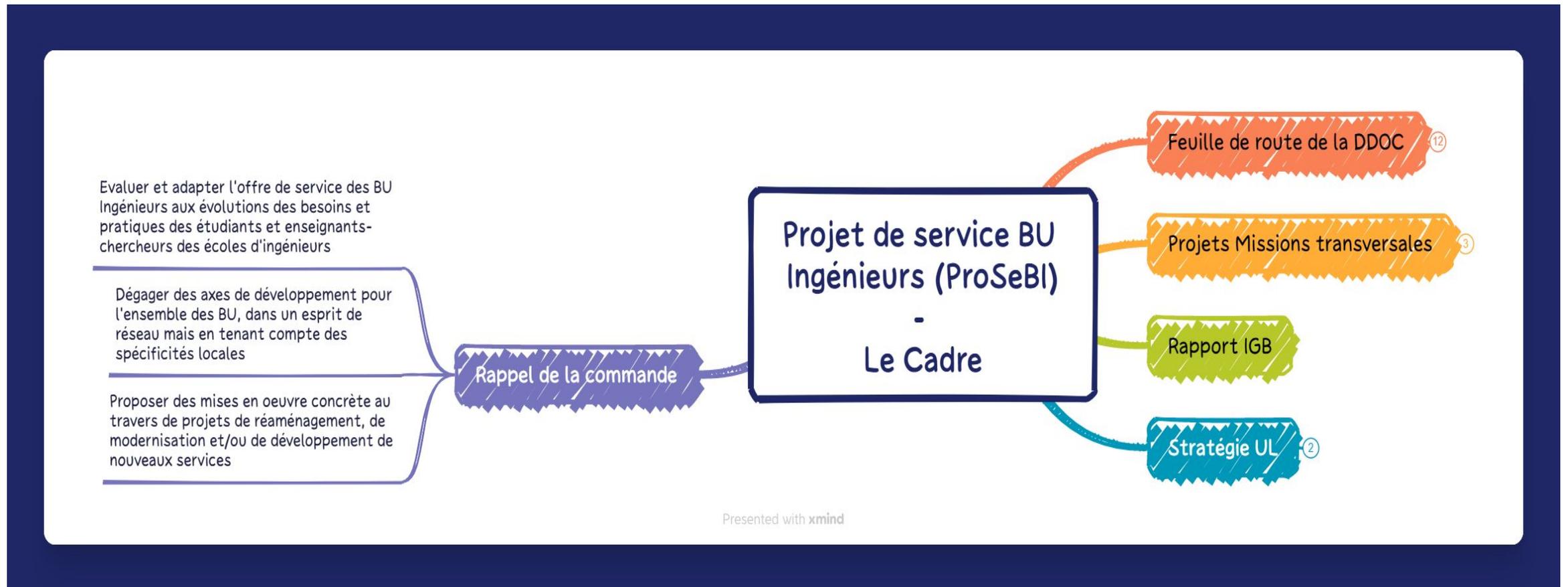
*Tes BU, on a l'impression
qu'il y a quelque chose de
pas fini*



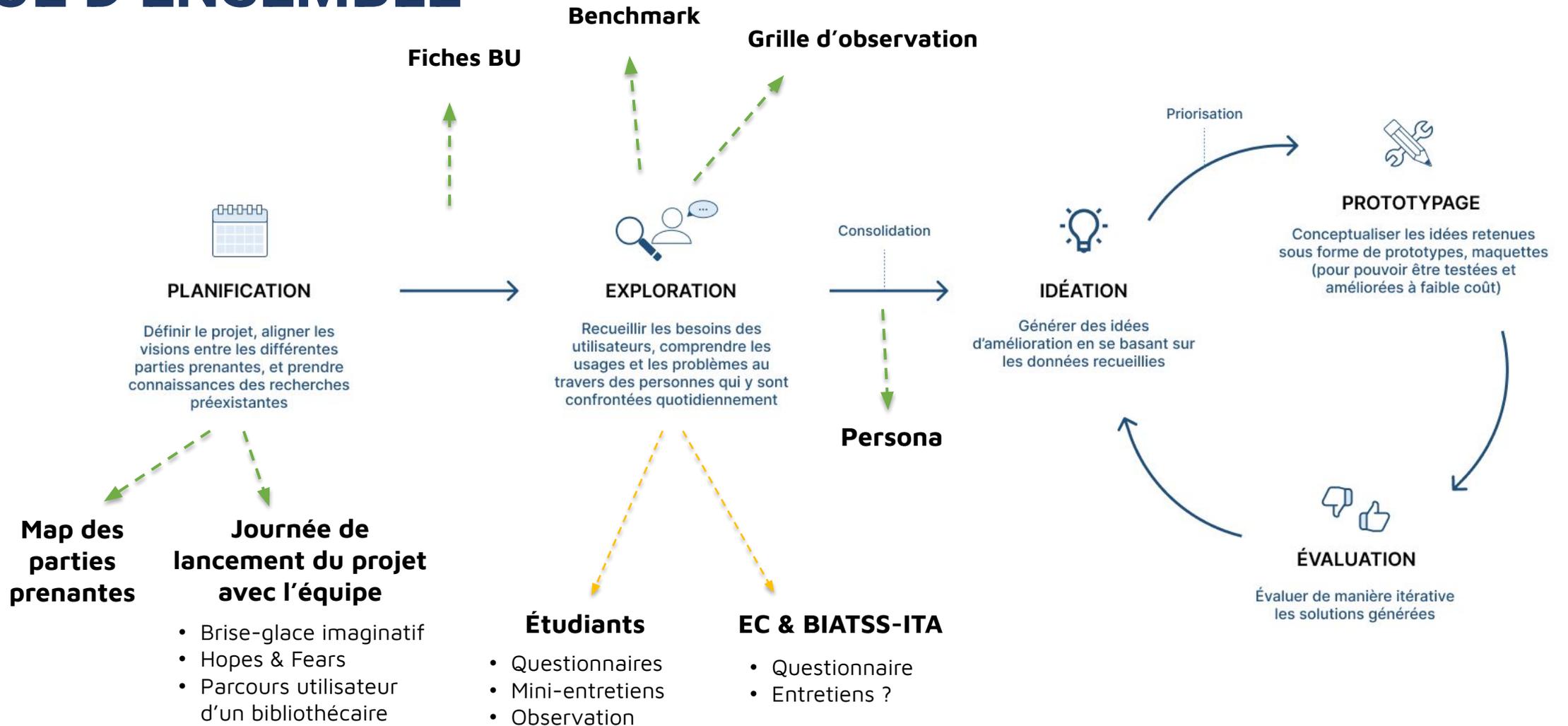
Insuffler une philosophie « bottom up »

MISE EN PERSPECTIVE :

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



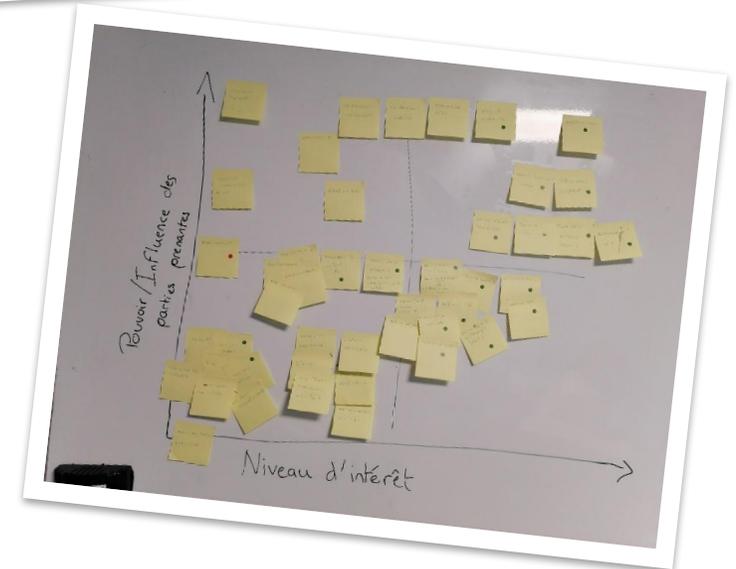
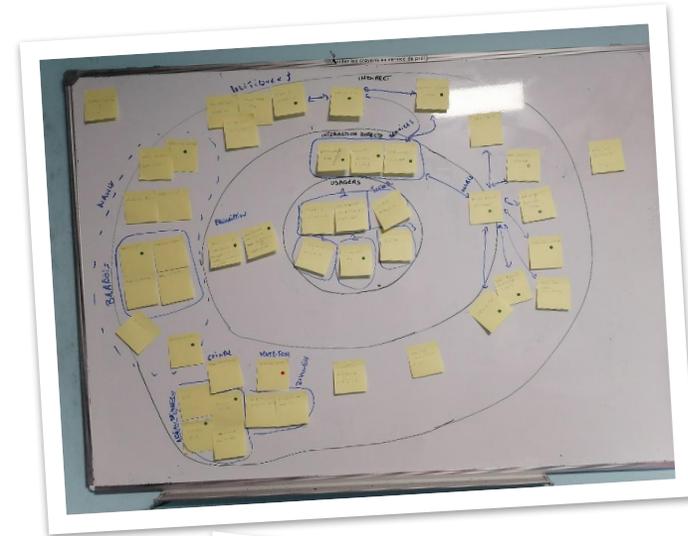
VUE D'ENSEMBLE



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.



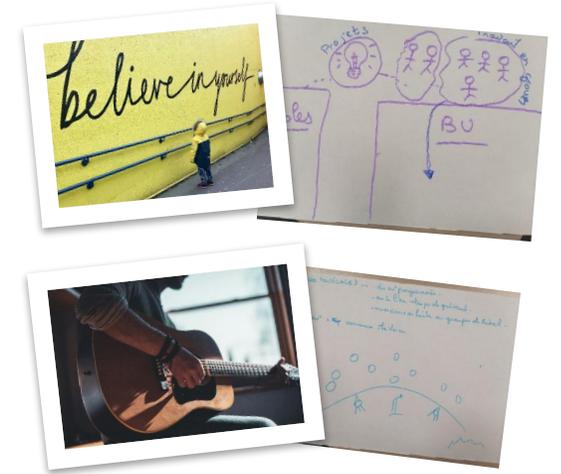
JOURNÉE DE LANCEMENT AVEC LE PERSONNEL

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

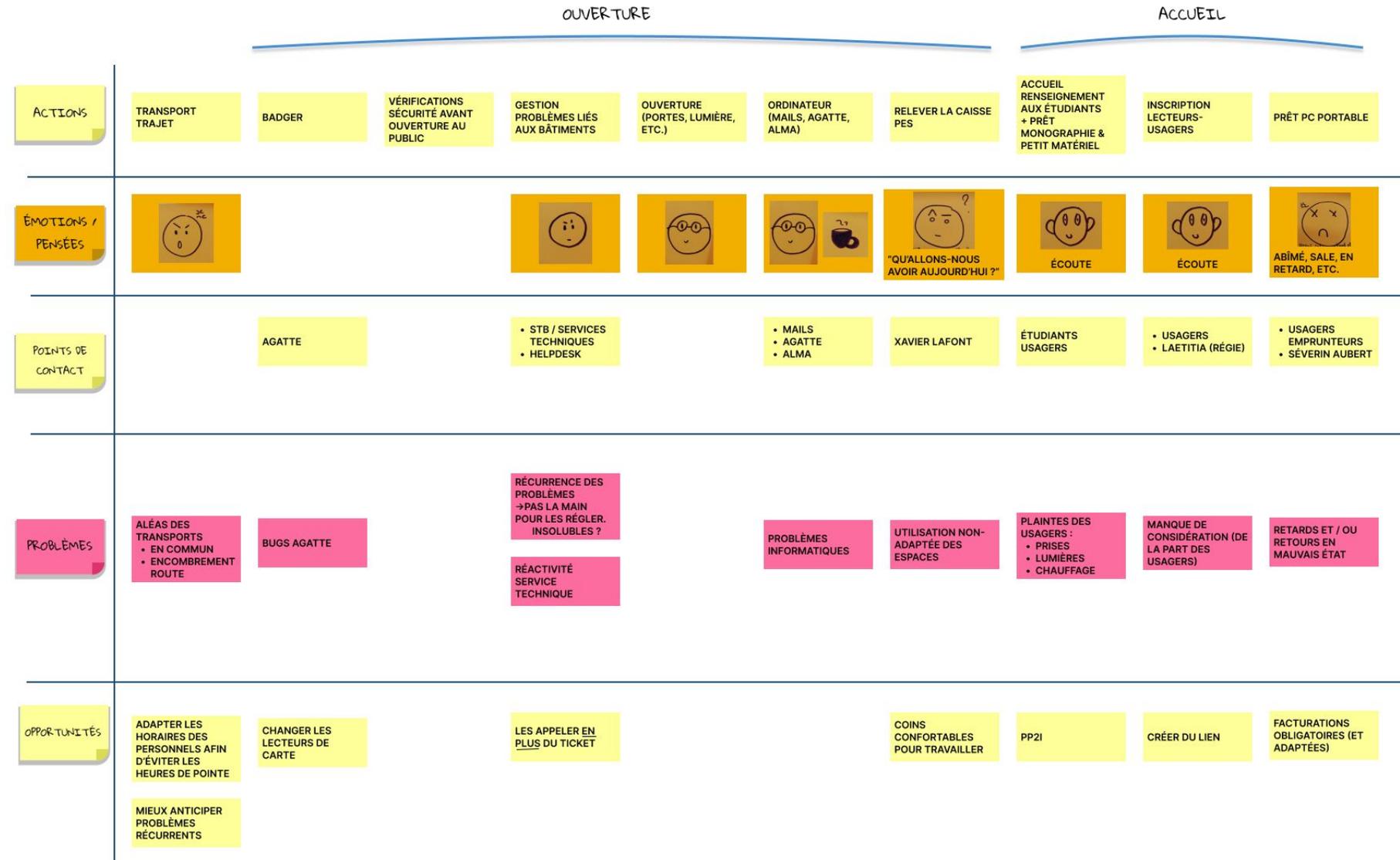
Déroulé :

- 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 m²
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
- 2 préts de petits matériels
- Pas de prêt d'ordinateur

ÉLÉMENTS

- périmètre de la BU
- armoire, placards, rayonnages
- étagères, rayonnages
- tables
- placette
- piñon
- canapé
- jeu de fauteuil
- banco/tabouret

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 préts 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 (réservation nécessaire)
- Une salle capsule créative (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

Ancre 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 :

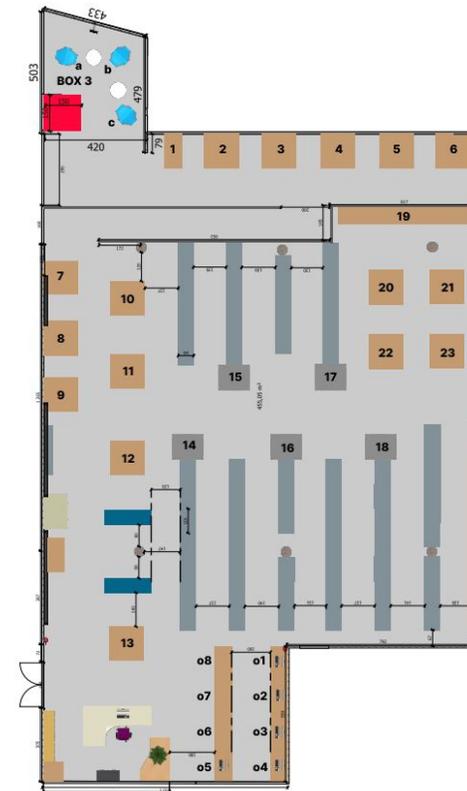
- Bridoux (1 BU)
- Saulcy (1 BU)

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, préciser si c'est de la BU ou pas)</i> , 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 :

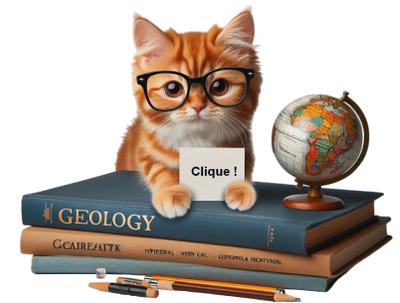
2 périodes d'observation d'une semaine par semestre, avec 3 ou 4 relevés par jours.

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**

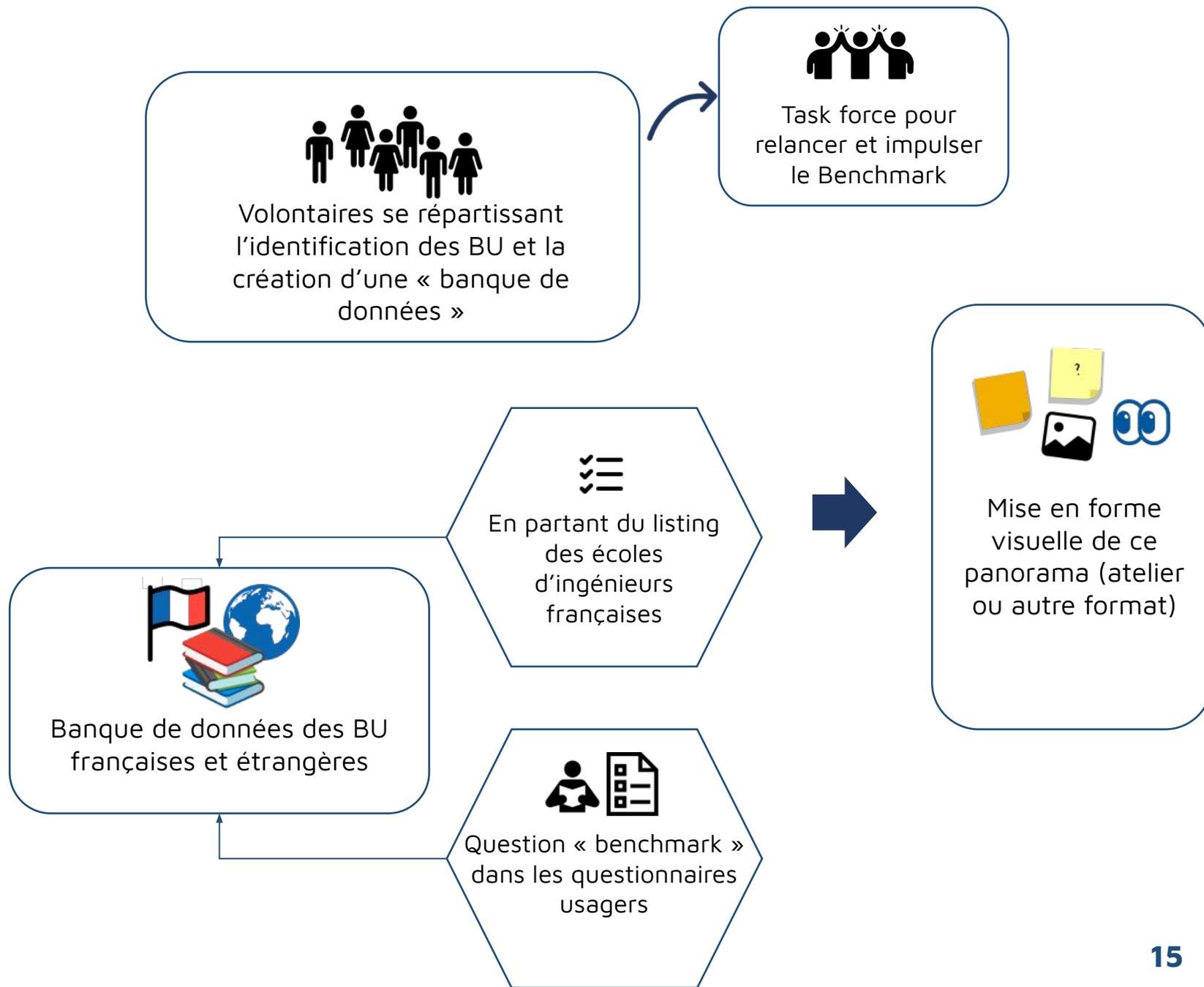
BENCHMARK

OBJECTIFS

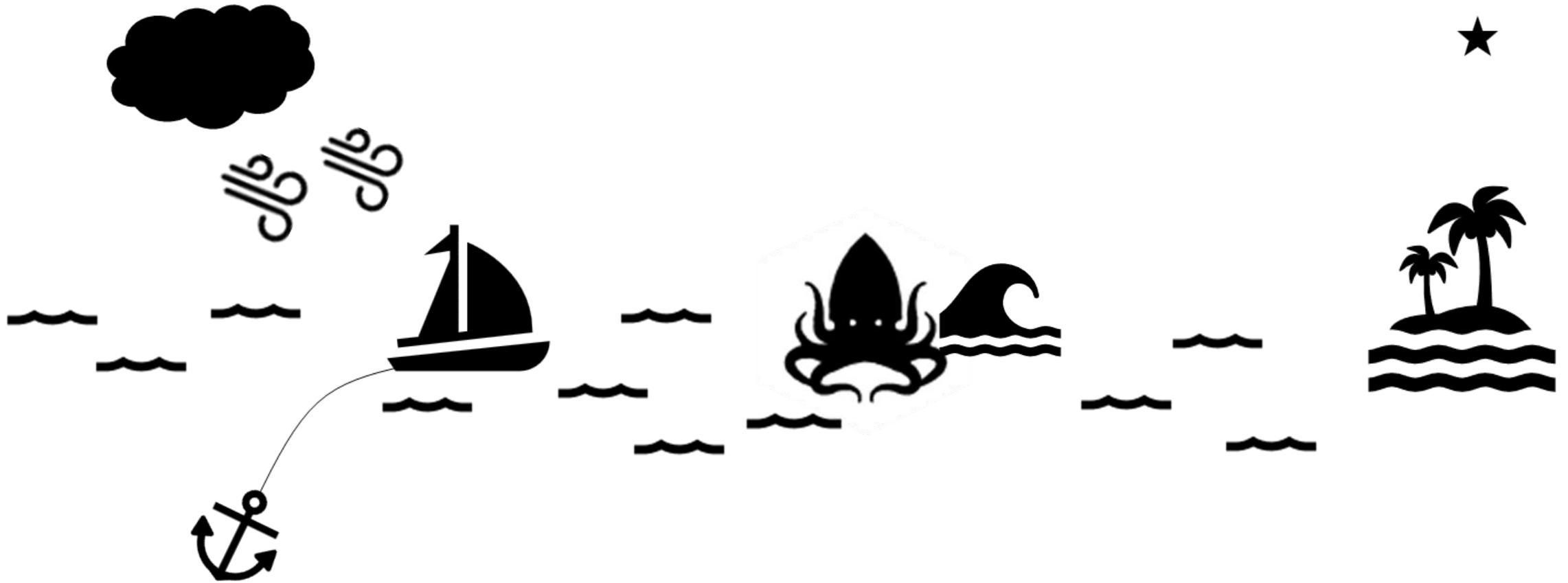
- Dresser un panorama des BU desservant un public ingénieurs
- Établir un cadre comparatif pour se situer dans ce paysage



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)