



UXLibs-in-a-day Paris avec Andy Priestner

Atelier d'un jour sur les méthodes UX en bibliothèque

6 avril 2017 | d.school Paris

avec le soutien de l'ADBU.

Uxlibs, qu'est-ce que c'est ?

UxLibs est une abréviation de *User eXperience in Libraries*, conférence annuelle créée et coordonnée par Andy Priestner à laquelle participent chaque année des bibliothécaires du monde entier intéressés par la mise en œuvre de services de qualité. Andy a conçu dans la foulée les « UXlibs-in-a-day » pour que les professionnels puissent découvrir et tester des méthodes UX le temps d'une séance intensive et interactive d'une journée. Ces ateliers arrivent à Paris, après avoir été proposés avec succès un peu partout en Europe, Asie et Australie.

Les méthodes Ux, qu'est-ce que c'est ?

L'UX ou Expérience utilisateur (*User Experience*) c'est tout ce qui arrive à nos utilisateurs lorsqu'ils interagissent avec la bibliothèque, de quelque manière que ce soit (sur place ou à distance). Cela comprend tout ce qu'ils voient, tout ce qu'ils entendent, tout ce qu'ils font ainsi que ce qu'ils ressentent. Les méthodes UX vont au-delà des techniques d'enquête traditionnelles et autres collectes de données quantitatives : elles permettent de comprendre et d'étudier les comportements réels des utilisateurs de la bibliothèque dans l'idée de concevoir des services et des espaces mieux adaptés et plus appréciés.

Objectifs de l'atelier

L'atelier adopte une approche résolument pratique et interactive : en s'appuyant sur une présentation détaillée des techniques de base, les participants seront invités à réfléchir à comment les utiliser dans leur établissement. Il leur sera également demandé de travailler sur leur situation locale : quels sont les services qui fonctionnent bien, ceux qui peuvent être améliorés et ceux qui ne marchent pas du tout ? À l'issue de la séance, les participants seront prêts (et on l'espère motivés) à mettre en œuvre des méthodes testées et approuvées et mieux comprendre l'expérience de leurs utilisateurs pour leur proposer des services innovants ou mieux adaptés à leurs besoins.

Contenus de la séance

La formation se déroule en trois étapes

1. *Qu'est-ce que l'expérience utilisateur ?* Définir ce qu'est l'expérience utilisateur et l'ethnographie et explorer l'intérêt des méthodes de recherche sur les usages, qu'elles portent sur les attitudes ou les comportements, accompagnés d'exemples concrets d'application en bibliothèque.

2. *Méthodes orientées utilisateurs* - Présenter de manière détaillée les méthodes UX les plus utiles et proposer aux participants d'en tester plusieurs : observation, carte de comportements, entretiens, cartes cognitives, tests d'utilisabilité, enquête ethnographique allégée, tri par cartes, marche en avant, lettres d'amour et de rupture.

3. *Produire des idées et prototypes* – Utiliser des méthodes de production d'idées et une approche de pensée divergente pour proposer de nouveaux services en s'appuyant sur les données d'observation.

Pré-requis

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour participer, même si ceux qui travaillent sur la qualité de services tireront particulièrement parti de nouveaux savoir-faire.

L'atelier aura lieu en langue anglaise : un niveau B1 (CECRL) est suffisant pour suivre l'atelier.

L'intervenant

Andy Priestner, après avoir été responsable de la bibliothèque de gestion à l'université de Cambridge (UK) est désormais formateur et consultant à temps partiel sur les questions d'Expérience utilisateur et de management. Il est également responsable du programme Futurelib de l'université de Cambridge, chargé de mettre en œuvre des projets innovants sur la base d'une analyse des besoins orientée UX. Son livre *User Experience in Libraries* a été publié par Routledge en mai 2016. Il est également coordinateur de la conférence internationale *UX in Libraries*.

Témoignages de participants

'Extremely well presented and organized'; 'Really enjoyable day. So, so useful and the format really works - thank you!'; 'I enjoyed every minute of this course'; 'Very professionally delivered by a talented presenter'; 'Andy helped frame and package UX in the library context'; 'A winning formula!'

“ Très bien présenté et très bien organisé ” ; “ Une journée profitable. Vraiment, vraiment utile, et sous une forme qui marche vraiment bien. Merci ! ”, “ J'ai apprécié chaque minute de cette formation ”, “ Un formateur talentueux qui fait les choses avec professionnalisme ” ; “ Andy aide à imaginer comment appliquer les méthodes UX en bibliothèque ” ; “ Formule gagnante ! ”.