

h e g

Haute école de gestion
Genève

Étudier les méthodes de design et de design thinking en bibliothèque

Mémoire de recherche réalisé par:

Oumaima BOUAZZAoui

Irina SOKOLOVA

Sous la direction de:

Hélène MADINIER, Professeure HES

Genève, le 15 janvier 2020

Master en Sciences de l'information

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Déclaration

Ce mémoire de recherche est réalisé dans le cadre du Master en Sciences de l'information de la Haute école de gestion de Genève. Les étudiants acceptent, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans ce travail, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité des auteurs, ni celle de l'encadrant.

«Nous attestons avoir réalisé le présent travail sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie.»

Fait à Genève, le 15 janvier 2020

Oumaima Bouazzaoui

Irina Sokolova

Remerciements

Ce mémoire a été écrit grâce à la collaboration de nombreuses personnes.

Nous remercions Hélène Madinier, Professeure HES à la Haute école de gestion de Genève et notre encadrante, pour sa disponibilité et ses conseils tout au long de notre projet de recherche.

Nous remercions également les responsables des bibliothèques et les bibliothécaires rencontrés dans le cadre des entretiens pour le temps qu'ils nous ont accordé et leur expérience partagée avec nous:

Pour la Bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny (BELS), Bénédicte Bruttin-Dupré, responsable du secteur Services au public et gestion documentaire.

Pour la bibliothèque de l'École Moser, Rafael Peregrina, bibliothécaire.

Pour la Bibliothèque Nyon-Adultes, Claire Philippe, bibliothécaire responsable.

Pour la bibliothèque communale et scolaire de Gland, Sandrine Allaman, bibliothécaire responsable.

Pour la Bibliothèque Médiathèque de Pully, Dylan Roth, responsable.

Pour la Médiathèque Valais – Sion, Romaine Valterio Barras, Directrice.

Et tous les autres bibliothécaires qui ont souhaité rester anonymes.

Enfin, un grand merci à toutes les personnes qui nous ont fourni des informations précieuses en participant à notre questionnaire électronique.

Résumé

Les bibliothèques se trouvent aujourd’hui dans un monde en constante et rapide évolution. Les avancées technologiques, les défis organisationnels et le changement de comportement informationnel du public remettent en question le fonctionnement traditionnel des bibliothèques et les poussent à repenser leurs pratiques afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs. Le *design thinking* apparaît comme un état d’esprit, une méthode collaborative innovante permettant d’utiliser des outils simples pour répondre aux défis et résoudre des problèmes. Les différentes méthodes de design identifiées dans ce travail sont devenues incontournables pour innover en bibliothèque et le *design thinking* devient alors une méthodologie applicable à ces méthodes de design.

Notre travail, «Étudier les méthodes de design et de *design thinking* en bibliothèque», s’inscrit dans notre projet de recherche et vise à identifier les méthodes de design utilisables en bibliothèque et leur application concrète au niveau international afin de formuler des pistes de recommandations adaptées au contexte suisse.

Dans ce travail nous avons souhaité faire une distinction entre les méthodes de design appliquées par les bibliothèques (UX, co-design, design de services) et le *design thinking* en tant que démarche basée sur l’itération. Ainsi, le *design thinking* peut servir de boîte à outils pour l’implémentation des méthodes de design. Les méthodes de design peuvent donc être appliquées en utilisant le *design thinking* ou non.

Dans le cadre de ce projet de recherche, un état des lieux des méthodes de design et de *design thinking* en bibliothèque a été dressé au niveau international afin de définir les méthodes les plus utilisées et celles appliquées avec succès en bibliothèques (l’UX, le co-design, le design de services). Les pays d’Amérique du Nord et d’Europe du Nord ont été identifiés comme des leaders dans le domaine du design en bibliothèque. Des exemples dans le contexte francophone ont également été analysés.

Par la suite une enquête a été menée afin d’étudier l’application de ces méthodes en Suisse romande: premièrement, une enquête quantitative sous forme de questionnaire électronique a été diffusée via swisslib. Deuxièmement, une enquête qualitative a été réalisée auprès des bibliothécaires romands par le biais d’entretiens semi-structurés. Les données issues du questionnaire et des entretiens ont été analysées et comparées pour présenter un aperçu de la situation générale en Romandie.

Enfin, notre travail propose des pistes de recommandations comme un projet de formation à mettre en place par Bibliosuisse ou encore la création de modèles de design en bibliothèque transférables.

Mots-clés: design thinking, co-design, UX, expérience utilisateur, design de services, innovation, enquête, bibliothèque universitaire, bibliothèque scolaire, bibliothèque de lecture publique

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux.....	vii
Liste des figures	viii
Sigles et abréviations.....	ix
1. Introduction.....	1
1.1. Contexte de la recherche	1
1.2. Objectifs de la recherche	1
1.3. Questions de recherche	1
2. Innovation, design thinking et méthodes de design en bibliothèque	2
2.1. L'innovation en bibliothèque	2
2.2. Le design thinking en bibliothèque	3
2.3. L'user experience (UX) design	6
2.4. Le co-design	8
2.5. Design de services.....	10
3. Benchmark	11
3.1. Benchmark au niveau international.....	11
3.1.1. Public Library of Toronto (PLT), Canada.....	11
3.1.2. Chicago Public Library (CPL), États-Unis	13
3.2. Benchmark au niveau européen.....	15
3.2.1. Bibliothèque de Herning, Danemark	15
3.2.2. Bibliothèque municipale d'Aarhus, DOKK1, Danemark	17
3.2.3. Bibliothèque centrale d'Helsinki, Oodi, Finlande	18
3.2.4. Bibliothèque Garaget de Malmö, Suède	19
3.3. Benchmark au niveau francophone.....	20
3.3.1. Bibliothèque d'Angers, France	20
3.3.2. Bibliothèque de l'École des Ponts ParisTech, France	21
3.4. Synthèse des résultats du benchmark.....	22
4. Collecte et interprétation des données sur l'innovation et l'utilisation des méthodes de design en bibliothèque en Suisse romande.....	24
4.1. Méthodologie de la collecte des données.....	24
4.1.1. Enquête quantitative: questionnaire	24
4.1.2. Enquête qualitative: entretiens	24
4.2. Présentation et interprétation des résultats de l'enquête sur l'utilisation des méthodes de design et de design thinking en bibliothèque en Suisse romande	26

4.2.1.	Présentation et interprétation des résultats de l'enquête quantitative	26
4.2.2.	Présentation et interprétation des résultats de l'enquête qualitative	35
4.3.	Synthèse générale de l'enquête	44
5.	Pistes de recommandations	46
5.1.	Proposer une formation auprès de Bibliosuisse	46
5.1.1.	Formation théorique	46
5.1.2.	Formation pratique	47
5.2.	Encourager la création de modèles transférables de l'application des méthodes de design en bibliothèques	48
6.	Conclusion	49
	Bibliographie	51
	Annexe 1: Questionnaire diffusé via Swisslib	59
	Annexe 2: Grille d'entretien semi-structurés	62
	Annexe 3: Les 8 commandements de l'UX en bibliothèque	63
	Annexe 4: Étude des besoins des usagers de la bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny (BELS), Sciences 2, Genève	64
	Annexe 5: Photo de la bibliothèque de l'École Moser Genève	66
	Annexe 6: Bibliothèque communale et scolaire de Gland	68
	Annexe 7: Décoration de la bibliothèque médiathèque de Pully réalisée par les usagers enfants	69

Liste des tableaux

Tableau 1: Tableau comparatif des principes de la BUA et les 8 commandements de l'UX en bibliothèque	20
--	----

Liste des figures

Figure 1: Les étapes du design thinking	4
Figure 2: La profondeur de connaissances des besoins	9
Figure 3: Une Séance de «Book Club» dans un centre de détention à Toronto	12
Figure 4: Une séance test d'un jeu de société organisée par l'équipe du CPL	15
Figure 5: Le pourcentage par type de bibliothèques ayant répondu à l'enquête	26
Figure 6: Les sources d'information sur l'actualité des sciences de l'information	27
Figure 7: Le pourcentage de bibliothèques disposant d'une stratégie de positionnement à long terme	28
Figure 8: Le pourcentage de bibliothèques suivant le développement des besoins de leurs usagers.....	29
Figure 9: Le pourcentage de bibliothèques pensant que l'innovation est indispensable à leur survie à long terme.....	30
Figure 10: Les bibliothèques confirmant avoir introduit des innovations	30
Figure 11: Les types d'innovation utilisés au sein des bibliothèques qui ont participé à l'enquête.....	31
Figure 12: Les méthodes utilisées pour introduire des innovations	32
Figure 13: Les méthodes de design utilisées par les bibliothèques qui ont participé à l'enquête.....	33
Figure 14: Les bibliothèques évaluant l'impact de l'utilisation des méthodes de design	34

Sigles et abréviations

BELS: Bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny

BUA: Bibliothèque universitaire d'Angers

CBS: Columbia Broadcasting System

CD: Compact Disc

CEO: Chief Executive Officer

CHUV: Centre hospitalier universitaire vaudois

CPL: Chicago Public Library

CVKW: Culture Valais Kultur Wallis

d.lib: d. pour design et digital, lib. pour *library*

DT: Design Thinking

DVD: Digital Versatile Disc

EPFL: Ecole polytechnique fédérale de Lausanne

EPT: Équivalent plein temps

RLC: Rolex Learning Center

SMS: Short Message Service

TPL: Toronto Public Library

UX: User Experience

1. Introduction

1.1. Contexte de la recherche

L'approche centrée sur l'humain gagne du terrain dans tous les domaines: l'utilisateur et son expérience prennent de plus en plus d'importance. Pour le satisfaire, les méthodes de design sont un outil précieux et une source d'inspiration. Comment garder son public et attirer de nouveaux usagers? Que faire pour créer une expérience utilisateur positive et répondre aux vrais besoins? Les bibliothèques se préoccupent de la fonctionnalité et de l'utilisabilité de leurs services pour qu'ils soient faciles et efficaces à utiliser. L'innovation en bibliothèque passe donc aujourd'hui par les méthodes de design dans la plupart des cas. Ces méthodes collaboratives et innovantes permettent de relever les défis en mettant en avant la créativité et l'interactivité. Inspirées du design, elles représentent une approche centrée sur l'humain et visent à répondre à des besoins réels des utilisateurs tout en défendant la valeur ajoutée des bibliothèques et leur rôle dans la société actuelle.

Les méthodes de design en bibliothèque sont développées dans un certain nombre de pays comme les États-Unis, le Canada ou les pays nordiques, mais en Suisse elles représentent un champ d'études relativement nouveau. A ce jour il n'existe pas d'étude publiée sur l'utilisation des méthodes de design et de *design thinking* en bibliothèque en Suisse romande. C'est dans ce contexte que nous avons commencé notre projet de recherche ayant pour ambition de dresser un état des lieux en Romandie et de mettre en lumière des retours d'expérience concrètes des bibliothèques.

1.2. Objectifs de la recherche

L'objectif de notre recherche est d'identifier et d'explicitier toutes les méthodes de design utilisables en bibliothèque au niveau international, avant d'évaluer leur application en Suisse romande. Ensuite, en nous basant sur l'analyse des données récoltées grâce au questionnaire et aux entretiens, nous formulerons des pistes de recommandations adaptées au contexte suisse pour implémenter et populariser les méthodes de design en bibliothèques romandes.

1.3. Questions de recherche

1. Quelles sont les principes du *design thinking* et quelles sont les méthodes de design utilisées par les bibliothèques au niveau international y compris dans les contextes européens et francophones? Quels sont leur impact et leurs résultats concrets?

2. Quelles sont les méthodes de design utilisées dans les bibliothèques suisses romandes parmi le design de service, le co-design et l'UX et appliquent-elles le *design thinking*? Quels sont les résultats concrets de leur application? Quelles ressources nécessite l'implémentation des méthodes de design et quels sont les obstacles rencontrés ?

2. Innovation, design thinking et méthodes de design en bibliothèque

2.1. L'innovation en bibliothèque

Avec quelle rapidité les nouvelles idées sont-elles matérialisées en vue d'être testées et améliorées? Le laps de temps qui s'écoule entre le concept et la réalisation du premier prototype traduit la vitalité de la culture de l'innovation dans l'entreprise. Les dirigeants devraient systématiquement encourager l'expérimentation et accepter l'échec aux premiers stades du développement de l'idée, parce qu'il constitue un fabuleux outil d'apprentissage (Brown, 2019).

L'enjeu actuel des organisations et donc des bibliothèques réside dans le management de l'innovation, fonction transversale de l'entreprise, c'est à dire la création des conditions les plus favorables au développement et à la production d'innovations concrètes, cherchant à améliorer l'existant, de façon incrémentale ou en rupture (Prévost, 2016).

Les bibliothèques, objets en perpétuelle mutation, sont un lieu privilégié d'expérimentation, souvent promues par leur tutelle comme terrain d'innovation. L'innovation est une démarche systémique: il ne suffit pas d'avoir des pratiques innovantes pour être innovant, il faut comprendre la façon dont l'établissement fonctionne, comment il est structuré, son histoire. Elle implique toutes les ressources de l'établissement, à tous les niveaux d'encadrement et demande d'avoir une vision prospective, donc un positionnement stratégique à la fois par rapport à ses missions mais aussi dans son contexte local (Di Pietro, 2015).

Aujourd'hui l'innovation en bibliothèque est souvent introduite par les méthodes du design, qui à la différence d'autres approches plus techno-centrées, ont pour caractéristique d'être centrées sur l'humain. On passe d'une réflexion basée sur l'objet, et ses fonctions associées, à une réflexion centrée sur l'expérience, prenant en compte l'écosystème au sein duquel l'objet évolue (Gamba, 2018).

Pour Di Petro l'innovation technologique est la plus connue, elle est même souvent confondue avec l'innovation tout court. Elle propose de penser la stratégie d'innovation comme ouverte aux apports externes et structurée par des flux de connaissance sortants et entrants. Dans ce mode d'innovation fondé sur le partage et la collaboration, le rôle du facilitateur est important. Le bibliothécaire peut jouer un rôle d'instructeur dans une activité d'apprentissage, comme dans le cas de *fablabs*. Barbara Fasseur s'intéresse au projet français du Bibliofab qui vise à promouvoir la culture Maker dans les bibliothèques de la ville de Paris. Aujourd'hui la bibliothèque peut devenir aussi une fenêtre sur les nouvelles technologies. On est un *Maker* si on aime créer des projets innovants mettant à profit la technologie. Un fablab ou un laboratoire de fabrication, est un élément indispensable des projets innovants. Bibliofab est une grande structure alvéolaire qui trouve successivement sa place dans plusieurs bibliothèques de la ville de Paris. Il s'agit d'un dispositif mobile dont l'objectif est de rendre accessible l'univers des fablabs. Le Bibliofab devient donc un outil pédagogique innovant pour convaincre de la nécessité de travailler la littératie numérique en bibliothèque (Fasseur, 2018).

Jean-Philippe Accart revendique l'évolution permanente des bibliothèques. Pour lui les occasions d'innover ne manquent pas, mais il faut les saisir tout en sachant conduire le changement. L'innovation est donc indissociable de la perpétuelle évolution qui a lieu en bibliothèque: l'achat d'un nouveau système de gestion, l'adoption de règles de travail différentes, la souscription à de nouveaux fournisseurs offrant plus d'avantages pour l'accès à des ressources documentaires. Accart souligne que de nombreux changements et des évolutions à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement entraînent des innovations de type structurel ou fonctionnel. Celles-ci, à leur tour, ont un impact sur l'identification du personnel à son établissement, son implication en général et sur le service rendu au public. L'innovation devient un état d'esprit mais les règles de conception et de mise sur le marché se doivent d'être claires et compréhensibles, pour l'introduction de nouveaux services documentaires par exemple. Accart décrit une étude de cas avec une modification d'activité de service. Il s'agit du projet de SwissInfoDesk: un service de référence en ligne de la Bibliothèque nationale suisse. Ce véritable changement - un service totalement refondu au sein d'une seule institution - est une réussite à différents niveaux: organisationnel, en termes de compétences informationnelles et en termes d'image interne et externe. C'est un exemple d'innovation avec une conception d'un service pilote qui fédère aussi d'autres bibliothèques (Accart, 2018).

2.2. Le design thinking en bibliothèque

Le design est devenu un aspect incontournable de l'innovation et de la compétitivité. Le *design thinking* ou «la pensée design» repose sur trois piliers: la désirabilité, la faisabilité technique et la viabilité économique des solutions envisagées. Tim Brown, CEO de l'entreprise de design

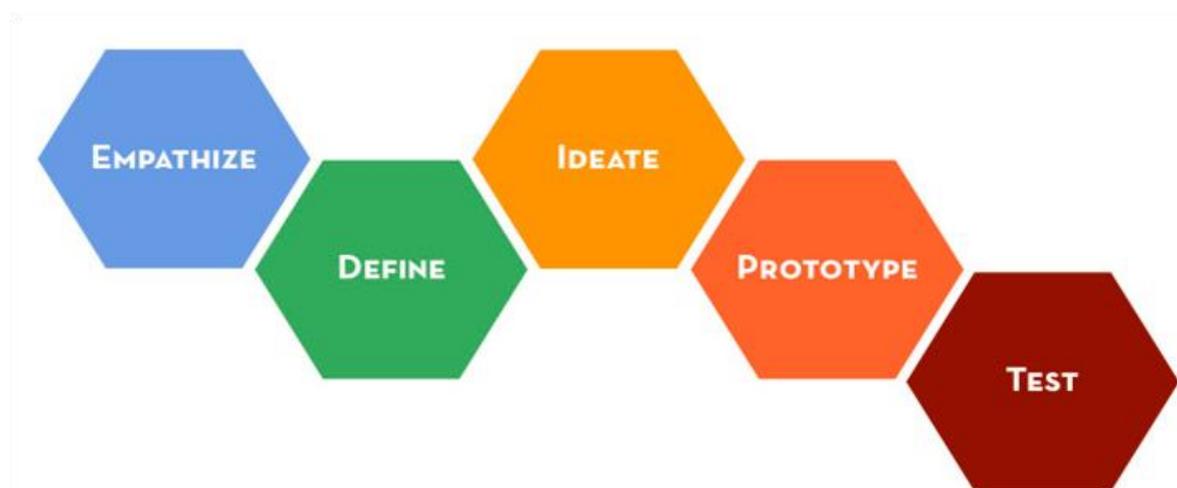
IDEO¹, a popularisé le *design thinking* et l'a défini comme étant «une discipline qui utilise la sensibilité, les outils et méthodes des designers pour permettre à des équipes interdisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, faisabilité technologique et viabilité économique» (Brown, cité dans Prévost, 2016, p.3).

Pour Anne-Sophie Prévost le *design thinking* est ce que nous pouvons appeler «une stratégie de définition et de transformation d'opportunités de création de valeur, pour l'organisation comme pour son usager, en solutions» (Prévost,2016).

Le *design thinking* peut avoir un impact positif sur la culture des équipes, sur l'amélioration du processus d'innovation et sur les relations plus étroites avec les utilisateurs.

Selon Steven J. Bell, le *design thinking* peut être lui-même une source d'innovation et bénéficier aux professionnelles de l'information et de la documentation. Bell rappelle que les bibliothécaires ne sont pas les designers mais qu'ils peuvent appliquer certains principes du *design thinking* pour créer des expériences positives pour leurs utilisateurs. Pour lui le *design thinking* est surtout applicable quand la nature exacte du challenge et des solutions possibles est ambiguë. Les bibliothécaires peuvent adopter le processus du *design thinking* en étant plus proactifs pour anticiper la meilleure expérience possible de leurs utilisateurs. Le *design thinking* peut être présenté comme un processus de plusieurs étapes.

Figure 1: Les étapes du design thinking



Design thinking process, graphique par d.school (Plattner, 2010)

¹ IDEO est une entreprise de design américaine ses fondateurs ont marqué l'histoire grâce à la création de produits révolutionnaires tels que la souris Apple ou encore le premier ordinateur avec écran qui se referme sur le clavier. Ils adoptent le plus souvent des méthodes de travail atypiques et des approches centrées sur l'humain (IDEO, 2020).

Comprendre avec empathie: il s'agit d'une étape cruciale pour une approche centrée sur l'humain. Elle permet d'aller au-delà de la perception des professionnels pour voir et juger la situation d'un point de vue purement usager / client.

Définir: c'est la phase d'analyse de l'ensemble des données accumulées durant l'étape d'empathie. Elle consiste à utiliser ces données ainsi que l'ensemble des observations effectuées, pour définir clairement et d'un point de vue utilisateur la problématique principale.

Idéer: une étape très dynamique qui s'appuie sur la génération d'idées. Elle offre l'opportunité aux professionnels et aux non-professionnels de se servir de leur imagination afin de proposer des solutions créatives.

Prototyper: cette phase consiste à rendre tangible la ou les meilleures idées, l'objectif est de créer un prototype basique, sans investissement financier important, pour pouvoir finalement le tester.

Tester: le prototype peut être testé au sein de l'équipe elle-même ou auprès d'un échantillon de la population cible. Il s'agit de la dernière étape du processus mais en aucun cas la phase finale, l'objectif est d'étudier en profondeur la relation entre le produit/service et l'utilisateur, de collecter des données grâce à l'observation, de mieux redéfinir le problème et d'apporter les modifications nécessaires avant la mise en place finale (Siang, Interaction Design Foundation, 2019).

Le *design thinking* n'est pas un processus linéaire et n'obéit pas à une recette prédéfinie, il vise généralement à:

- identifier l'écart entre un état actuel et un état idéal
- acquérir une compréhension profonde de pourquoi cet écart existe
- développer une solution réfléchie pour combler cet écart (Bell, 2018)

Karine Boudoyan, ingénieure d'études à l'Institut de Recherche sur les Phénomènes Hors Equilibre à Marseille, explore le *design thinking* tout en incitant les professionnels de l'information à adopter les méthodes de design. Elle propose une analyse SWOT de l'impact du *design thinking* en bibliothèque et voit de nombreuses opportunités dans cette démarche : des relations renouvelées avec les usagers, des services à valeur ajoutée, une réaffirmation de l'utilité des bibliothèques et un renouvellement de la dynamique de l'organisation. Les menaces potentielles sont: une hiérarchie réfractaire et une culture de la gestion traditionnelle forte, un contexte économique peu favorable ainsi que des échecs possibles (Boudoyan, 2017).

Nicolas Beudon s'interroge quant à lui sur les résultats concrets du *design thinking* en général et propose d'examiner des retours d'expériences en bibliothèque, des succès et des interrogations. En s'appuyant sur l'enquête du Hasso-Plattner Institut de Potsdam de 2015, il constate que le monde de l'information et de la communication est très réceptif au *design thinking* car il a perçu «bien avant les autres le défi d'innover que représente le numérique et la montée en puissance des utilisateurs». Pour lui le *design thinking* a une dimension technique visant à améliorer la qualité d'un service, par exemple, et une dimension plus humaine: «un outil d'empowerment des utilisateurs et des professionnels nécessitant un changement dans les mentalités».

Beudon souligne l'importance d'expliquer l'objectif et la finalité du *design thinking* aux bibliothécaires qui participent dans un projet à long terme pour éviter au maximum la désillusion et le *burn-out*. Le *design thinking* ne doit pas être porté par un groupe d'individus motivés et ne doit pas être limité à un domaine bien précis. Le soutien de la direction est également important à tous les stades du projet. Selon Beudon il faut adopter une vision globale et laisser le *design thinking* imprégner toutes les activités d'une organisation, même si ses effets deviennent alors plus difficiles à quantifier (Beudon, 2017).

2.3. L'utilisateur expérience (UX) design

L'UX design combine les notions d'expérience utilisateur et de design.

«On peut donc définir le design UX comme une méthode qui permet de concevoir une expérience en mettant l'utilisateur au coeur de la démarche. L'humain est le dénominateur commun à tout ce qui est designé. Lorsque l'on conçoit des produits ou des services pour des êtres humains, la meilleure méthode consiste à les concevoir avec eux, en prenant en compte leur environnement, leurs compétences et leurs émotions. On conçoit donc une expérience globale. C'est précisément à cela que sert le design UX.» (Laimay, 2017)

Des études concernant l'application de l'UX en bibliothèque apparaissent dans le monde anglo-saxon à la fin des années 2000. En 2007 les chercheurs de l'Université de Rochester Foster et Gibbons dans leur projet «*Studying students*» étudient le public cible pour créer une bibliothèque centrée sur les étudiants et leurs besoins réels. Elles s'appuient sur les méthodes de recherche de l'anthropologie ou du design.

Les méthodes d'ethnographie et d'anthropologie représentent également un des principes fondamentaux de l'UX pour Leo Appleton. Il souligne que cette démarche dépasse les mesures quantitatives dans le but d'obtenir une vision plus globale et complexe des comportements des utilisateurs et de leurs besoins. Comment utilisent-ils les ressources, les services et les espaces d'une bibliothèque? Cela pourrait contribuer à l'amélioration des services, des activités et de l'organisation. Il est important de ne pas perdre de vue l'essence

même de l'UX: regarder du point de vue utilisateur, adopter la perspective usager par opposition aux perspectives financière ou politique. L'UX est donc de plus en plus utilisé pour améliorer la conception des services de bibliothèque, l'utilisateur étant au cœur du processus de prise de décision. Le but recherché est d'adapter au maximum les prestations de la bibliothèque au bénéfice de l'utilisateur, grâce au design amélioré. Le design est donc une notion-clé dans l'UX: des services efficaces doivent être conçus ou *designés*. Dans le contexte où l'amélioration continue est la norme et l'usager est au centre de toutes les attentions, l'UX est une méthode précieuse pour fournir des informations approfondies sur ce que l'utilisateur apprécie à la bibliothèque et inversement ce qu'il trouve insatisfaisant (Appleton, 2016).

En France la traduction du livre d'Aaron Schmidt et d'Amanda Etches «*Useful, usable, desirable: applying user experience design to your library*» sous la direction de Nathalie Clot en 2016 marque l'apparition de l'UX design au sein des bibliothèques universitaires. C'est un guide de l'UX design qui analyse la bibliothèque comme lieu, ainsi que les usages et les comportements des utilisateurs en proposant les trois piliers de l'UX: être utile, utilisable et désirable. Les auteurs donnent des pistes pour concevoir une bibliothèque en termes de design et proposent l'UX comme cadre conceptuel susceptible d'amener des changements positifs en bibliothèque (Clot, 2016).

Pauline Coisy fait un panorama global sur l'UX en bibliothèque universitaire. L'UX design est une démarche qui vise à mieux cerner la façon dont les publics vivent la bibliothèque, ses produits et ses services pour en améliorer la pertinence et la qualité. Coisy identifie de grandes tendances en matière d'UX: les tests de faisabilité, *le sweeping* (observation non intrusive des usagers en situation dans la bibliothèque), la cartographie des flux, les tableaux ou murs d'expression libre pour les usagers. Elle souligne les effets positifs de cette démarche et surtout le renouvellement de la relation avec les usagers, permettant de créer du lien. Elle regrette que la diffusion du design de l'expérience utilisateur soit encore limitée dans le monde des bibliothèques universitaires françaises. Les techniques UX reposant sur un principe d'amélioration par itérations successives sont complémentaires des approches quantitatives (au moyen de sondages), elles ouvrent de nouvelles perspectives riches de possibilités (Coisy, 2018).

Frédéric Desgranges parle également des tests d'utilisabilité et estime que c'est en testant qu'on engendre le changement. Pour lui un travail sérieux sur l'adéquation des services aux besoins et usages des utilisateurs est indispensable. Cela permet d'améliorer l'expérience vécue par l'utilisateur et de justifier au passage l'utilité sociale des bibliothèques tout en soulignant leur valeur ajoutée. Desgranges suggère «l'observation raisonnée» de tous les points de contact avec les utilisateurs, qu'ils appartiennent à l'environnement physique ou à

ses interfaces numériques pour adapter à la réalité les services et les outils de la bibliothèque. Il donne un retour d'expérience de la bibliothèque universitaire d'Angers avec un accent sur les effets positifs des tests d'utilisabilité à la fois sur les managers et sur les équipes: ils dynamisent, décloisonnent, valorisent et bonifient le personnel (Desgranges, 2017).

La qualité de services repose sur une démarche itérative qui commence par l'étape d'identification des besoins des usagers. A cette étape, les méthodes de design de l'expérience utilisateur, telles que *personas* (une personne fictive dotée d'attributs et de caractéristiques sociales et psychologiques et qui représente un groupe cible) et les *experience maps* (représentation visuelle de l'expérience globale d'un utilisateur indépendamment d'un service ou d'un produit spécifique) sont des outils pertinents capables d'accompagner l'approche de *design thinking* (Gronier, 2017).

2.4. Le co-design

Le co-design tire ses origines des techniques de conception participatives développées dans les pays scandinaves dans les années 70. Il est souvent utilisé comme un terme générique pour désigner un large éventail de concepts, notamment les processus de conception participatifs ou ouverts, co-création, design participatif ou encore le design collaboratif. Tous ces termes apparentés ont émergé dans différents contextes, influencés par différents points de vue idéologiques, épistémologiques et méthodologiques (Zamenopoulos, Alexiou, 2018, p.15).

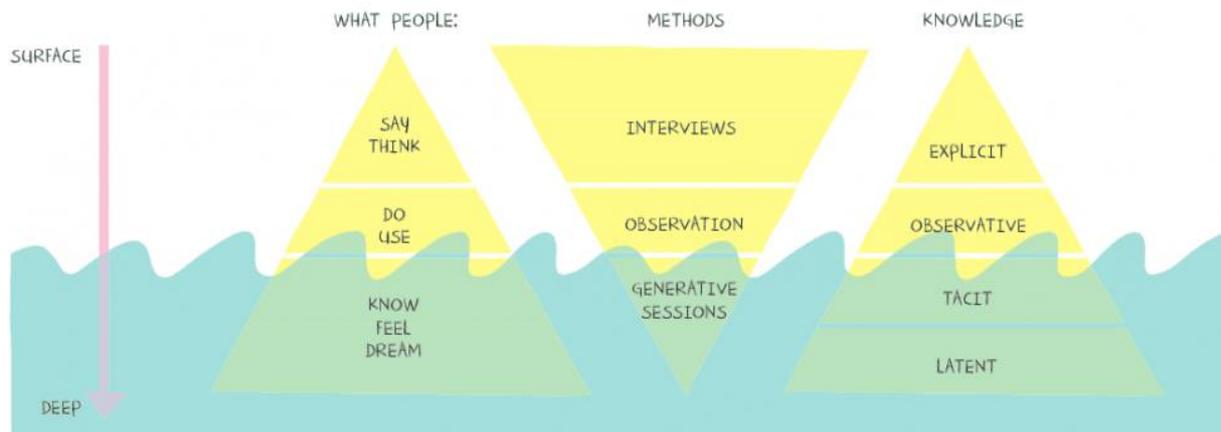
Pour Elizabeth Sanders, l'une des grandes spécialistes du design participatif, le co-design fait référence à la créativité collective utilisée tout au long du processus du design. Il s'agit du résultat de la collaboration des designers et des personnes non-formées en design dans le processus de création et de développement d'un produit ou d'un service.

Dans le contexte des bibliothèques, le co-design désigne un processus collaboratif de partage de connaissances, de résolution collective de problèmes et de création de solutions. Cette définition est fondée sur la ferme conviction que tout le monde est créatif et capable de contribuer significativement au processus du design s'il dispose des outils appropriés.

Il s'agit d'une nouvelle approche qui donne davantage d'opportunités pour redéfinir les missions et la raison d'être des bibliothèques. L'implication de la communauté des utilisateurs contribue largement à la création de services novateurs, capables de faire face aux défis de l'avenir. L'ensemble des méthodes du co-design peut être intégré à toutes les étapes du processus de développement du service ou du produit, mais elles seront particulièrement bénéfiques lors de la phase d'idéation ou de conception (Miettinen, 2018).

L'originalité du co-design réside dans sa capacité à aller au-delà des méthodes traditionnelles d'étude des usagers en faisant appel à leur intelligence, leur savoir-faire et leur créativité (Beudon, 2016).

Figure 2: La profondeur de connaissances des besoins



Convivial Toolbox (Sanders, Stappers, 2012)

L'intégration des utilisateurs dans le processus du co-design implique la maîtrise et l'application des outils design qui facilitent la compréhension mutuelle, le dialogue et l'émergence des idées. Les utilisateurs ainsi que l'ensemble des parties prenantes peuvent y participer en apportant leur propre expérience. Néanmoins, ils doivent disposer des techniques adéquates, capables de stimuler leur curiosité et les aider à s'exprimer. Ces techniques peuvent être diverses, allant de storyboards, design games, cartographie du parcours client ou encore des blueprints (Trischler et al., 2018). Des outils de pensée visuelle ou de «pensée avec les mains» peuvent également être utilisés pour améliorer la qualité d'échange entre les professionnels du domaine et les « non-professionnels» (Beudon, 2016).

Des ateliers de réflexion ou de création collectives intégrant de multiples parties prenantes se répandent dans les services publics et en bibliothèques. Que ce soit pour programmer des services ou pour réaménager des espaces, les bibliothèques sont devenues des terrains de prédilection pour mettre en place des *démarches de conception collaborative* à Montréal.

Ainsi, les aspects stratégiques et opérationnels liés à la mise en œuvre des démarches de conception collaborative façonnent leur conduite. Le rôle stratégique de l'équipe-projet, la préparation et la mobilisation du personnel, la communication et la transparence, ainsi que les apports généralisables contribuent à accroître la recherche de pistes d'action pour favoriser l'intégration des savoirs d'usages et l'inclusion des populations exclues dans le développement des bibliothèques (Martel, Gauthier, Félizat-Chartier, 2019).

2.5. Design de services

Service design ou design de services est actuellement un *buzzword* dans le monde de la bibliothéconomie. Toutes les conférences en science de l'information et des bibliothèques font en sorte de parler du design en général et de celui du service en particulier. Cela vient de la nécessité des bibliothèques d'intégrer le changement participatif en s'adaptant et en évoluant sans se départir de leurs missions et de leurs fonctions initiales (Miettinen, 2018).

A présent, les compétences des bibliothécaires évoluent et les services proposés par les bibliothèques doivent nécessairement passer d'une approche centrée sur le livre à une approche centrée sur l'utilisateur. Alors que les bibliothèques essaient encore de trouver leur place et de prouver leur importance à l'ère numérique, elles doivent absolument exploiter leur force et leur créativité pour créer des services novateurs, réactifs et surtout utilisables (Scupola, Nicolajsen, 2010). Par ailleurs, les bibliothèques qui ne s'intéressent pas aux méthodes de design de service et n'implémentent pas de stratégie personnalisée en fonction des communautés qu'elles servent, risquent l'insatisfaction et même la perte de leurs usagers (Jong, 2014).

Définir le design de services ou ses techniques n'est pas quelque chose de simple. Cela dépend du contexte et de son domaine d'application. Néanmoins, «il s'agit toujours d'une démarche créative et collaborative, basée sur la compréhension des attentes fonctionnelles et émotionnelles des futurs utilisateurs» (Usabilis, 2017).

Lynn Shostack, l'inventeur du concept «service design», a souligné dans les années 80 la nécessité pour les organisations de comprendre ce qui se passe dans les coulisses afin de maîtriser le processus d'interaction entre l'ensemble des parties prenantes. Toujours selon Shostack, le fait de privilégier le management de chaque élément individuellement, plutôt que l'ensemble, amène à la création de services qui réagissent lentement aux besoins et aux opportunités du marché.

Cette déclaration est toujours d'actualité, mais la responsabilité ne repose pas uniquement sur le niveau managérial, comme c'était le cas il y a trente ans. Le design de services relève de la responsabilité de l'organisation dans son ensemble (Gibbons, 2017).

L'empathie envers l'utilisateur, la collaboration et la co-création sont au cœur du service design. Il s'agit d'identifier les services qui répondent non seulement aux besoins mais aussi aux désirs et aux rêves de la population cible. Il repose sur la scénarisation créative d'un ensemble d'événements, d'actions, de résultats dans le but de construire des scénarios réalistes et plausibles (Usabilis, 2017). Ceci aide à modéliser l'expérience client et l'interaction

entre le client et le fournisseur de service dans sa globalité pour s'assurer de la cohérence du parcours et des objectifs. Il s'agit d'une approche holistique qui facilite l'analyse de l'écosystème ainsi que de l'ensemble des interactions entre les différentes parties prenantes ou comme le jargon du design les décrit: *touchpoints* (Chabriw, 2019).

L'importance du service design réside dans l'évolution exponentielle des canaux de communication. Il est aujourd'hui attendu d'une structure, petite ou grande, d'avoir une forte présence sur le web via les réseaux sociaux, Youtube ou les blogs. A cela s'ajoutent les canaux de communication physiques comme les points de vente, les appels téléphoniques, les articles de presse. Le service design est capable d'orchestrer l'ensemble de ces touchpoints pour assurer une expérience utilisateur cohérente et harmonieuse (Chabriw, 2019).

3. Benchmark

3.1. Benchmark au niveau international

3.1.1. Public Library of Toronto (PLT), Canada

La bibliothèque publique de Toronto est le plus grand système de bibliothèques publiques en Amérique du Nord et aussi l'un des plus utilisés dans le monde entier (PLT, 2019a). Sa mission est d'aider les citoyens de Toronto à avoir un accès illimité à l'information tout en se focalisant sur les nouvelles technologies, de manière à ce que tous les torontois aient une chance égale pour développer les compétences essentielles et nécessaires à l'ère numérique. Aujourd'hui 70% des habitants de Toronto utilisent ses services et bénéficient de sa riche collection dépassant les 10 millions d'articles entre livres, e-books, CD et DVD (PLT, 2019b).

Au-delà de son mandat original (mise à disposition des sources d'information aux citoyens), la bibliothèque joue un rôle central au sein de la communauté qu'elle sert en aidant les nouveaux arrivants à trouver des informations sur la citoyenneté, les cours de langue, le logement et les soins de santé. Elle fournit également des visites gratuites de lieux historiques de la ville. La bibliothèque elle-même est considérée comme l'un des symboles de Toronto, la popularité de sa page sur *TripAdvisor* en est la preuve, elle est classée 13ème sur les 555 meilleurs lieux à voir à Toronto (PLT, 2019c).

La bibliothèque dispose d'un comité d'innovation, les compétences de ses membres sont très variées. En étudiant leurs profils sur le site officiel, on repère les mots-clés suivants: ***innovation, digital skills, design de services, design thinking et user experience***. Une cinéaste /écrivaine fait également partie de ce comité. Ce comité maîtrise l'ensemble des

méthodes de design, ce qui explique l'originalité et le niveau d'innovation que reflètent les services et les projets de cette bibliothèque.

En naviguant sur le site web de la bibliothèque, nous remarquons que sa stratégie consiste à considérer l'utilisateur comme un «client». C'est une philosophie permettant d'intégrer tout le monde, les utilisateurs et les non-utilisateurs, contrairement à la notion d'utilisateurs qui exclut automatiquement les non-utilisateurs de la bibliothèque (Pelletier, 2017). La bibliothèque publique de Toronto dispose également d'un service-client, ses clients ont la possibilité de contacter le personnel de la bibliothèque ou sa direction, ils peuvent également déposer des plaintes, des suggestions, des compliments ou faire des dons.

La bibliothèque est littéralement accessible à «tout le monde», sa conception du design de services n'exclut en aucun cas les «utilisateurs extrêmes». C'est un aspect très important et bien maîtrisé par le comité d'innovation qui utilise les méthodes de design pour optimiser l'expérience client. Par exemple, le projet «*Community Librarian*» consiste à ce que les bibliothécaires se déplacent et offrent leurs services directement aux personnes les plus vulnérables. Ce projet a fait le sujet d'un court métrage sur CBS²: «*Secret Path: Freedom to Speak*» montrant l'une des bibliothécaires en train d'animer une séance de «*Book Club*» dans un centre de détention à Toronto. Les détenus expliquent dans ce documentaire à quel point l'étude des romans graphiques a influencé leurs comportements (TPL, 2017).

Figure 3: Une séance de «Book Club» dans un centre de détention à Toronto



(Chaine Youtube CBS Docs, 2017)

² CBS Columbia Broadcasting System est un important réseau de télévision commercial américain qui a débuté en tant que réseau de radio (CBS, 2019).

La bibliothèque a également joué un rôle crucial dans l'intégration des réfugiés syriens en offrant des séances d'information sur l'ensemble des aspects de la vie au Canada. Elle offre aussi des programmes spéciaux pour l'été, tel que le «*summer wonder*». Il s'agit d'un ensemble de services visant les enfants et leurs parents pour leur offrir la possibilité d'être créatifs, de se développer et de s'amuser tout en apprenant tous les jours des vacances d'été (TPL, 2017).

Les rapports d'activité annuels de la bibliothèque montrent que sa stratégie prioritaire est de mettre à disposition de tous les citoyens sans exception les dernières technologies gratuitement ainsi que des formations pour savoir les utiliser. Ces services innovants qui prennent en considération les besoins les plus profonds des usagers sont inspirés des méthodes de design pour encourager non seulement la consommation de la technologie, mais aussi la création.

Ab Velasco, le Manager de l'innovation de l'une des branches de la bibliothèque, résume parfaitement son orientation actuelle et future en disant lors d'une interview avec le journal électronique *CityNews* de Toronto:

«If you think about libraries traditionally – we've always been about places where you can find really great content and information – it could be books, it could be ebooks – but libraries around the world are changing, now, we're also places where you can come and create your own content and it's really opened up wonderful opportunities for us.»³

(Dilshad, 2019)

3.1.2. **Chicago Public Library (CPL), États-Unis**

La bibliothèque publique de Chicago, plus souvent connue sous l'acronyme CPL, est le réseau de bibliothèques publiques de la ville de Chicago, dans l'état de l'Illinois aux États-Unis. Elle est composée de 79 succursales, placées dans tous les quartiers de la ville et considérées comme des piliers des communautés qu'elles servent et des partenaires clés pour le bon fonctionnement et le développement de la ville. Dans le rapport annuel de 2016, les bibliothécaires décrivent l'ensemble du réseau de la CPL comme étant digne de confiance, libre et démocratique. Ses espaces d'accueil offrent des livres, des technologies, des services

³ Traduction libre : «Si vous pensez aux bibliothèques traditionnellement - nous étions toujours des lieux où vous pouviez trouver du contenu et des informations vraiment excellentes - ça pouvait être des livres, ça pouvait être des e-books - mais les bibliothèques du monde entier sont en train de changer, maintenant, nous sommes aussi des endroits où vous pouvez venir créer votre propre contenu et cela nous a vraiment ouvert de merveilleuses opportunités.»

et d'autres ressources, ainsi qu'un accès à des ressources humaines hautement qualifiées qui peuvent aider les utilisateurs à exploiter davantage cette richesse d'informations (CPL, 2019).

La bibliothèque est très dynamique et cherche continuellement à mieux servir sa communauté. Elle offre une panoplie de services tels que des programmes de lecture pour l'été, des cours de soutien gratuits pour les élèves ayant des difficultés à l'école, des conférences gratuites, «*One Book One Chicago*»⁴ et un accès aux bases de données de la bibliothèque à distance (CPL, 2019).

En 2013 la CPL, ainsi que la bibliothèque publique d'Aarhus au Danemark, ont reçu une subvention d'un million de dollars de la fondation Bill-et-Melinda-Gates⁵ pour financer leur partenariat avec IDEO. Le but était de développer un nouveau modèle innovant pour moderniser les bibliothèques et concevoir des projets et des services basés sur une connaissance des besoins évolutifs du public.

Un mois après, la bibliothèque présentait son premier laboratoire d'innovation: *The Maker Lab*, un espace de création gratuit, dédié aux clients de la bibliothèque et mettant à leur disposition des logiciels, des imprimantes 3D, une fraiseuse et des découpeuses laser. Au début il s'agissait d'un simple projet expérimental conçu pour encourager la création digitale, mais ce projet a tellement fait parler de lui que la direction de la bibliothèque a décidé de le rendre permanent. Aujourd'hui, *Maker Lab* est l'un des services-phares de la CPL, 96% des utilisateurs sont satisfaits et confirment être prêts à le recommander. Suite au succès de ce projet, la bibliothèque a remporté le prestigieux prix d'innovation sociale attribué lors de la 12ème cérémonie annuelle des prix de l'innovation de Chicago (CPL, 2015).

Dernièrement une équipe de bibliothécaires designers de la CPL a voulu explorer le concept du *Gaming* en bibliothèque. Elle a commencé par créer une expérience participative destinée aux *gamers*. Après avoir observé les *gamers*, l'équipe a remarqué que ces derniers aimaient participer, mais préféraient jouer sans engagement. Grâce à ce constat, l'équipe a développé

⁴ One Book One Chicago: chaque année, d'avril à octobre, la bibliothèque publique de Chicago réunit les habitants de la ville autour d'un livre et d'une thématique centrale. Dans ce contexte la bibliothèque propose un ensemble de programmes pédagogiques et artistiques dans chaque quartier pour que les lecteurs puissent explorer le livre sous de multiples perspectives (CPL, 2016).

⁵ La fondation Bill-et-Melinda-Gates (Bill & Melinda Gates Foundation, BMGF) est une fondation américaine humaniste philanthropique créée en janvier 2000 (BMGF, 2019).

un *Jenga*⁶ géant et l'a introduit dans la rue. Ce jeu était une vraie réussite, il a permis de montrer le potentiel des bibliothèques allant au-delà de l'image traditionnelle.

Figure 4: Une séance test d'un jeu de société organisée par l'équipe du CPL



(Marshbank, 2019)

Ce succès a inspiré l'équipe pour développer une collection qu'elle a nommé «*Games on the Go*», un ensemble de jeux de société et de réflexion que le personnel de la CPL présente de manière régulière dans les foires de la région (Marshbank, 2019).

3.2. Benchmark au niveau européen

3.2.1. Bibliothèque de Hering, Danemark

En Europe les pays nordiques sont parmi les pionniers du design en bibliothèque. Ils ont suivi la tendance de créer des bibliothèques centrées sur des services et pas uniquement sur les collections. Concevoir des services en prenant en compte les intérêts des utilisateurs potentiels est le point de départ pour toute démarche de design. L'application du *design thinking* en bibliothèque a pour but de faire venir le public et nécessite donc de découvrir ses besoins. Ainsi la bibliothèque de Hering au Danemark a été construite dans le cadre de la

⁶ Le Jenga est un jeu de société d'adresse et de réflexion dans lequel les joueurs retirent progressivement les pièces d'une tour pour les replacer à son sommet jusqu'à ce qu'elle finisse par perdre l'équilibre (Jenga, 2017).

rénovation urbaine pour donner un nouveau souffle au centre ville (Vivier, 2017). La bibliothèque propose une plage d'ouverture au public étendue, de 8h à 21h en semaine et de 8h à 17h le week-end. Les heures de *self-service* le matin tôt et le soir tard permettent au public de profiter de la bibliothèque même en l'absence des bibliothécaires. Il est intéressant de noter que le dimanche est une journée entière en *self service*.

Pour les usagers étrangers la bibliothèque organise des *Homework Cafés* où les bénévoles les aident à faire leurs devoirs en danois, à écrire et à parler. Les locaux ont été bien conçus avec un espace polyvalent, un secteur jeunesse, une salle de lecture silencieuse, ainsi qu'un espace de vie et de rencontre et un café. Tout est fait pour que chacun puisse y trouver son compte et les services se transforment en expériences. La bibliothèque possède des comptes Instagram et Facebook et publie des vidéos sur Youtube. Il est également possible de s'abonner aux nouvelles via SMS. La bibliothèque de Herning organise des événements et œuvre pour créer des liens sociaux entre les membres de sa communauté. Les activités proposées sont variées: concerts de musique, théâtre pour enfants, chants communautaires, dégustation de bière ou un café-livre pour se laisser inspirer par des lectures de vacances. La bibliothèque se veut citoyenne et propose des expositions sur le développement durable en sensibilisant son public aux problématiques du climat et à l'utilisation plus respectueuse et équitable des ressources de la planète (Bibliothèque de Herning, 2019).

Le site de la bibliothèque montre une palette impressionnante des services comme l'*IT-café*, proposant une aide informatique personnalisée, le *MakerSpace* dans lequel on peut développer, concevoir et produire de l'idée au produit fini.

A Herning les bibliothécaires sont conscients qu'avec autant de livres, de films et de matériaux sur les étagères de la bibliothèque, sous forme physique et numérique, il peut être difficile de choisir. Ils ont utilisé les méthodes du *design thinking* pour faciliter le choix aux usagers en proposant le générateur de prêt. Cet outil permet d'obtenir des suggestions pour son prochain prêt en se basant sur les préférences de l'utilisateur. Les usagers peuvent librement choisir et combiner leurs souhaits.

Nous pouvons constater que les services proposés par la bibliothèque rencontrent un succès auprès du public. Conçus selon les principes du *design thinking*, ils mettent l'utilisateur et son expérience subjective au centre de leur réflexion et aident à redynamiser non seulement la bibliothèque de Herning, mais tout un quartier. La réussite de ce projet est également prouvée par les taux de fréquentation de la bibliothèque et un vrai engouement des usagers qui se sentent toujours les bienvenus en tant qu'individus, familles ou membres de leur communauté. Plus de la moitié de la population de l'agglomération d'Herning utilise activement la bibliothèque et elle accueille 1 700 visiteurs chaque jour (Vivier, 2017).

3.2.2. Bibliothèque municipale d'Aarhus, DOKK1, Danemark

Un autre exemple au Danemark, la bibliothèque municipale d'Aarhus Dokk1, travaille aussi constamment pour impliquer le public. Ouverte en 2015, elle se veut un centre des connaissances et de la culture, une maison des citoyens. Ici également l'utilisateur est au centre de toutes les attentions. La bibliothèque a poussé la méthode du design de services jusqu'à donner accès à une sélection de services publics en un seul endroit aux citoyens pour leur faciliter la vie: c'est le projet *Citizens' Services*. Il comprend l'information et l'orientation sur l'assurance maladie, les passeports, les permis de conduire, les cérémonies de mariage et l'aide au libre service numérique, entre autres.

Les citoyens, les politiciens, le personnel, les experts, les partenaires de coopération et les réseaux ont contribué à définir les sept valeurs fondamentales de Dokk1:

- Le citoyen comme facteur clé
- L'apprentissage continu et la communauté
- La diversité, la coopération et le réseau
- La culture et les expériences
- Rapprocher les citoyens, la technologie et le savoir
- Une organisation flexible et professionnelle
- Icône de développement durable pour la ville d'Aarhus (Arhus Dokk1, 2020)

Ces principes nous montrent qu'une bibliothèque classique a été réinventée: ce ne sont plus les documents, les fonds qui sont au centre de l'organisation, c'est l'humain. Même si la bibliothèque fait des médias numériques une priorité et suit les tendances, la technologie n'est clairement pas le critère principal de son développement. Ici, sur une surface de 18 000 mètres carrés, les gens et leurs besoins sont une priorité. Les étudiants en droit dispensent gratuitement des conseils juridiques, les associations locales organisent divers cours et le maire d'Aarhus répond aux questions une fois par mois autour d'un café (Bendlin, 2018). Dokk1 essaie de toucher des groupes d'utilisateurs très variés en organisant des manifestations et des événements différents sous son toit. Grâce aux méthodes de design c'est avant tout un lieu d'échange, de rencontres, propice aux nouvelles expériences et à l'intégration.

3.2.3. Bibliothèque centrale d'Helsinki, Oodi, Finlande

Un autre exemple est la bibliothèque centrale d'Helsinki, appelée Oodi, qui a été conçue en collaboration avec les habitants de la ville afin de répondre au mieux à leurs souhaits et besoins. En effet, des idées et des conseils ont été rassemblés lors d'événements et d'ateliers urbains, ou à travers des sites web et de diverses campagnes en ville. Dès sa conception Oodi visait à répondre aux besoins variés de ses différents groupes d'utilisateurs et partenaires. Le site de la bibliothèque met en avant le travail collaboratif de la population sur le design et se dit ouvert à tous en tant qu'espace public appartenant aux résidents. Oodi met un accent particulier sur le co-design: le projet pilote participatif *Friends of the Central Library* a permis d'améliorer les fonctionnalités des services et de générer des idées d'événements (Oodi, 2020).

La bibliothèque se décrit comme un lieu de rencontre, une maison de lecture et une expérience urbaine diversifiée. Elle fournit à ses visiteurs des connaissances, de nouvelles compétences et des récits, et constitue un endroit facile d'accès pour apprendre, se détendre et travailler. Oodi dispose d'un espace décontracté pour passer du temps en famille et pour faire des choses ensemble. Tous les étages du bâtiment sont adaptés à la présence des enfants et il y a une entrée accessible pour les poussettes. Les horaires d'ouverture sont très étendus: de 8h à 22h en semaine et de 10h à 20h le weekend (Oodi, 2020).

Le développement de la communauté paraît primordial pour Oodi, qui travaille sur le design de services en étant à l'écoute de son public et en prenant la perspective usager comme point de départ. Le design de services a été utilisé pour offrir une meilleure expérience utilisateur dans la conception des panneaux et du mobilier, ainsi que dans la disposition des documents de la bibliothèque. Les 3 étages de la bibliothèque ont chacun leur propre caractère: il y a de la place pour des activités calmes et plus bruyantes. Le premier étage est idéal pour des réunions, des événements et une pause café grâce à sa salle polyvalente et un cinéma. Le deuxième étage est dédié au travail, à l'apprentissage par la pratique, à l'interaction, et comprend des studios, des salles de jeux, des ateliers urbains, des salles de travail et de réunion et des installations de travail en groupe. La bibliothèque propose un matériel sophistiqué et à la pointe de la technologie: scanners 3D, découpeuses laser, imprimantes d'autocollants, presse à chaud, machines à coudre et à broder et machines à badges. Le dernier étage est un endroit pour se détendre. Sous le plafond ondulé, les utilisateurs peuvent se détendre, prendre un café et admirer la vue depuis le balcon des citoyens. Cet étage ressemble le plus à une bibliothèque traditionnelle. La section des enfants se trouve également au troisième étage. Les diverses installations d'Oodi permettent aux

intervenants externes d'organiser des événements ou des activités culturelles en coopération avec la bibliothèque (Oodi, 2020).

Nous pouvons constater qu'Oodi cherche constamment à améliorer l'expérience de ses utilisateurs en les impliquant dans le processus créatif. Elle saisit les opportunités et les idées nouvelles. Cela crée des liens forts au sein de la communauté, accroît la légitimité de la bibliothèque et la satisfaction des usagers. Le design de services bien conçu et centré sur les utilisateurs permet d'offrir des services utiles et facilement utilisables. La bibliothèque Oodi d'Helsinki a été élue Bibliothèque de l'année 2019 (Oury, 2019).

3.2.4. Bibliothèque Garaget de Malmö, Suède

La bibliothèque suédoise de Garaget à Malmö, aménagée dans un ancien garage, a également adopté les principes de coopération et co-création dès son inauguration en 2008. Les utilisateurs ont participé à la décoration intérieure et au choix des activités et des collections proposées. Ils ont apporté leurs idées et leur travail. Garaget met à disposition des salles et propose des conseils et des astuces marketing. Un café bio, des ateliers créatifs, une scène, un centre de connaissances pour les techniciens: la bibliothèque est un lieu où les habitants de différents quartiers se rencontrent. Garaget peut être considéré comme un prolongement de la stratégie globale de la ville de Malmö en matière de diversité (Brigant, 2017). La région se caractérise par de grandes différences économiques et sociales, où un quartier résidentiel privilégié est situé à côté de zones socialement vulnérables. Il y a également une grande diversité ethnique avec plus de 100 langues parlées dans la région. L'objectif de Garaget était initialement de créer un lieu où cette diversité peut se dévoiler et se rencontrer. Nous pouvons constater que ce pari est largement gagné (Model Programme for Public Libraries, 2017).

La particularité de Garaget est le très haut degré d'implication du public, où ce sont les utilisateurs, et non le personnel, qui suggèrent le contenu des services. Toutes les activités se concrétisent par un processus de dialogue et d'inclusion permanent associant visiteurs et utilisateurs. Cela souligne un côté familial de la bibliothèque, où la confiance mutuelle est primordiale et l'échange est permanent. Garaget confie ses espaces aux habitants et les considère comme sa principale richesse: la priorité ce sont les usagers, non pas ses collections. Toutes les méthodes de design sont appliquées pour aborder les activités et les expériences de façon originale à la grande satisfaction du public.

3.3. Benchmark au niveau francophone

3.3.1. Bibliothèque d'Angers, France

L'université d'Angers dispose de deux bibliothèques universitaires qui offrent 2000 places de travail, une équipe de 50 spécialistes et un accès illimité à des milliers d'e-books consultables à distance 24/24h. La bibliothèque n'impose pas de limites quant au nombre de livres que les étudiants ont le droit d'emprunter (250'000 livres à disposition) et ils peuvent les garder pour une durée de trois mois (Bibliothèque d'Angers, 2019).

Les missions et les valeurs de la bibliothèque sont explicitement présentées sur son site, mettant en évidence son image et son identité. Quant à ses principes, ils sont bien développés dans son rapport d'activité 2017/2018 et présentent de fortes similarités avec les 8 commandements de l'UX en bibliothèque:

Tableau 1: Tableau comparatif des principes de la BUA et les 8 commandements de l'UX en bibliothèque

Les 8 Commandements De L'UX En Bibliothèque	Principes de la BUA
<ul style="list-style-type: none">• Nous ne sommes pas nos usagers• Les usagers ne sont pas cassés• Nous étudions les usages• Nous utilisons notre empathie• Nous préférons une bibliothèque facile à utiliser plutôt que tape-à-l'oeil• Nous tendons vers l'universel• Nous faisons de vrais choix• Nous pensons globalement ⁷ <p>(Beudon, 2017b)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Nous ne sommes pas les utilisateurs de la BUA• Regardons les usages réels• Faisons preuve d'empathie• Proposons une BU facile à utiliser par tout le monde• Faisons des choix délibérés• Pensons la BU comme un tout <p>(Bibliothèque d'Angers, 2017)</p>

⁷ Les 8 commandements de l'UX en bibliothèque et leur explication sont consultables en annexe (3).

Parmi les nombreux services proposés par la bibliothèque nous trouvons le prêt de matériel professionnel tel que des dictaphones, des caméras et des accessoires utilisables avec des smartphones. Les étudiants peuvent emprunter ces outils pendant une semaine et demander l'assistance d'un professionnel de l'audiovisuel pour apprendre à les manipuler correctement.

Depuis 2013 la bibliothèque essaye de changer sa façon de travailler traditionnelle en introduisant des méthodes participatives, l'objectif étant de réussir l'intégration de l'ensemble du personnel dans le processus de création et d'innovation. En 2016, la bibliothèque a commencé à étudier en profondeur les besoins réels de ses utilisateurs en faisant appel à des méthodes ethnographiques telle que l'observation en amont et en aval de chaque action (Bibliothèque d'Angers, 2017).

La BUA s'investit également dans les programmes de formation, elle forme environ 4000 étudiants annuellement et travaille sans cesse pour améliorer l'expérience utilisateur lors des séances de formation. Pour atteindre cet objectif la bibliothèque d'Angers a fait appel aux méthodes de design UX. Les besoins des utilisateurs ont été déterminés en collaboration avec les formateurs de chaque discipline et des modifications sont effectuées continuellement en fonction des retours des étudiants. Cette manière de travailler est la définition même du *design thinking*. Les points de vue et les besoins de la population cible sont au cœur du processus, la réévaluation qui a eu lieu tout long de la formation et les changements apportés constituent le socle des méthodes de design généralement et du *design thinking* particulièrement (Faïs et Puaud, 2016).

L'objectif général comme l'expriment les responsables de la formation Maud Puaud et Catherine Faïs «est de proposer aux étudiants un service pensé non pas seulement pour eux, mais avec eux, qui leur offre une «expérience utilisateur» utile (qui répond à un besoin), utilisable (facile à utiliser), et attractive (activités variées et ludiques)» (Faïs et Puaud, 2016).

3.3.2. Bibliothèque de l'École des Ponts ParisTech, France

La bibliothèque de l'École des Ponts ParisTech, baptisée la Source, fait partie d'une grande école française qui forme des ingénieurs de haut niveau. Elle a été transformée grâce au projet baptisé **d.lib** (d. pour design et digital, lib. pour *library*), incluant des éléments de co-design, de design de services et d'UX (Gautheron, 2017). Le réaménagement des espaces physiques, les prestations et les services conçues d'après les besoins du public, tout cela a été possible grâce au *design thinking* et aux méthodes de design.

En 2011 la bibliothèque ne répondait plus que partiellement aux besoins des étudiants et à la pédagogie par projets mise en œuvre dans l'établissement. La Source commence alors à réfléchir sur le réaménagement des espaces et sur l'adaptation aux nouveaux usages. La

collaboration avec les enseignants est renforcée mais ce n'est pas suffisant. En 2014 l'équipe de bibliothécaires découvre le *design thinking* lors d'un atelier de 3 jours, auquel elle participe avec des enseignants-chercheurs et des designers. C'est une vraie révélation. Suite à cela, une démarche créative est définitivement adoptée par les bibliothécaires. Ils participent à d'autres séminaires sur le *design thinking* et organisent des séances de co-design avec des élèves-ingénieurs, des doctorants, des documentalistes et des responsables académiques. Ce travail collaboratif pousse la créativité et donne des pistes concrètes pour l'aménagement idéal de la bibliothèque. Des prototypes d'aménagement sont testés auprès des étudiants, puis améliorés par itération dans le but de créer la «bibliothèque de demain» (Gautheron, 2017).

Aujourd'hui la bibliothèque met en avant ses espaces de travail collaboratif. Elle dispose de 6 espaces projets, d'une capacité de 4 à 10 personnes, équipés de matériel adapté. La dimension pédagogique de la bibliothèque occupe une place importante, elle valorise les nouvelles formes d'apprentissage, l'expérimentation et le partage des idées (L'École des Ponts ParisTech, 2020).

En s'adaptant aux besoins de sa communauté la bibliothèque de l'École des Ponts ParisTech a atteint des résultats concrets avec une hausse de fréquentation significative et l'augmentation de la fonctionnalité des services. Stations de rechargement de smartphone, casiers, espace reprographie, visio-conférence, zones de détente et boxes de *co-working* sont à disposition des usagers et rendent leur travail efficace et agréable (l'École des Ponts ParisTech, 2020). Le choix du *design thinking* comme méthode d'innovation s'est avéré judicieux et a porté ses fruits. Le *design thinking* a permis de renouer les liens avec les usagers, de créer de la dynamique positive au sein des équipes des bibliothécaires tout en véhiculant une image de bibliothèque moderne.

3.4. Synthèse des résultats du benchmark

Grâce à leur capacité à générer des solutions innovantes, les méthodes de design et de *design thinking* ont complètement changé le monde des bibliothèques. Elles ont mis à leur disposition les outils adéquats pour repenser leurs missions et leurs rôles. Aujourd'hui, il est devenu impossible de mettre en place un service ou un projet réussi sans une approche centrée sur l'utilisateur, et ce n'est que de cette manière que les bibliothèques peuvent garantir leur existence sur le long terme. D'ailleurs cette approche a déjà prouvé son efficacité, les

bibliothèques ont pu dépasser leur mandat traditionnel en devenant non seulement une source d'information mais aussi un lieu de création, les exemples que nous avons cités précédemment en sont la preuve.

Néanmoins, notre analyse du benchmark international et européen a montré des disparités dans l'utilisation des méthodes de design et de *design thinking*. Les pays d'Europe du Nord et d'Amérique du Nord sont ceux qui les pratiquent le plus avec pour conséquence une augmentation de la satisfaction des utilisateurs. Nous pouvons parler d'une véritable révolution dans le monde de la bibliothéconomie, que ce soit en termes de services proposés ou d'organisation de l'espace et de l'architecture.

Nous avons également remarqué que certains des services et projets mis en place à l'aide des méthodes de design ou en suivant le processus du *design thinking* ne sont pas forcément innovants. En effet, l'utilisation des méthodes de design et de *design thinking* ne garantit pas des solutions innovantes. A contrario, ce qui est indéniable c'est la capacité de ces méthodes à traduire parfaitement le point de vue de l'utilisateur/client et sa propre expérience. Le point fort de ces méthodes réside également dans leur pouvoir à minimiser les risques d'erreurs et d'incertitudes, souvent liées à l'innovation, et ceci grâce au processus itératif du *design thinking* (Naiman, 2019).

En ce qui concerne la situation des bibliothèques généralement, nos recherches ont montré que les pays scandinaves et la Finlande sont en avance sur la plupart des autres pays. Au moment où les bibliothèques du monde entier sont confrontées à des compressions budgétaires, des remplacements de professionnels par des bénévoles et des baisses de fréquentation, ces bibliothèques réussissent de manière remarquable. Leur développement va de pair avec l'essor et le bien-être de la société (Alsbjer, 2018). Leurs services, projets et même architecture sont aujourd'hui centrés sur le besoin et l'expérience des usagers. Elles ont démontré leur capacité à réunir l'innovation et le besoin en mettant en place des services et des espaces novateurs, créatifs, utiles et surtout utilisables.

4. Collecte et interprétation des données sur l'innovation et l'utilisation des méthodes de design en bibliothèque en Suisse romande

4.1. Méthodologie de la collecte des données

4.1.1. Enquête quantitative: questionnaire

La collecte des données pour notre projet de recherche s'est faite en deux étapes: un questionnaire⁸ électronique anonyme et ensuite des entretiens avec des spécialistes de l'information qui ont souhaité laisser leurs coordonnées. Nous avons également contacté des bibliothèques qui nous paraissaient être pionnières dans l'utilisation des méthodes de design pour solliciter un entretien avec elles et certaines l'ont accepté.

Nous avons choisi le questionnaire comme méthode initiale de collecte des données pour découvrir dans quelle mesure les méthodes de design et l'innovation en général étaient répandues en Suisse romande. Les réponses anonymes nous ont permis de découvrir la situation en Romandie telle que vue par les bibliothécaires. Nous avons diffusé cette enquête via la liste des spécialistes en information et documentation suisse swiss-lib@lists.switch.ch en français. Il s'agissait d'un questionnaire comportant 12 questions à choix multiples. Le premier envoi du questionnaire a eu lieu le 13 septembre 2019. Ensuite, un rappel a été envoyé le 3 octobre 2019. Nous avons comptabilisé 54 réponses au total, ce qui nous permet de faire une analyse représentative des données. Sur 54 réponses 3 proviennent de l'EPFL, il y a donc 52 bibliothèques participantes.

Les règles éthiques en lien avec la protection de la vie privée des répondants ont été respectées. L'enregistrement des réponses ne contenait aucune information permettant de les identifier. Les données collectées ont été traitées de manière anonyme et n'ont été utilisées que dans le cadre de cette étude et dans aucun cas transmises à de tierces personnes.

4.1.2. Enquête qualitative: entretiens

Ensuite, pour plus de précision nous avons procédé à des entretiens avec des bibliothécaires pour poser des questions plus complexes et suivre leurs expériences concrètes dans l'implémentation de services ou de projets innovants en utilisant les méthodes de design en bibliothèque. Nous avons préparé une grille d'entretien⁹ et avons mené des entretiens dans

⁸ Le questionnaire est consultable en annexe (1).

⁹ La grille d'entretien est consultable en annexe (2).

10 bibliothèques entre fin octobre et fin novembre 2019: 2 scolaires, 4 universitaires et Hes-SO et 4 de lecture publique. La grille d'entretien semi-structuré comportait une quinzaine de questions portant sur la stratégie des bibliothèques à moyen et long terme, sur l'innovation et l'application concrète des méthodes de design. Lors de ces entretiens, nous avons visité les bibliothèques respectives, discuté avec les bibliothécaires responsables et pris des notes et des photos avec leur permission. Conformément à leur souhait, 2 bibliothécaires sur 10 ont été interviewés par téléphone. Pour faciliter l'analyse de toutes les données récoltées lors des entretiens, à chaque fois nous avons rédigé une synthèse et l'avons envoyé pour approbation aux personnes interrogées.

Après avoir analysé le contenu de tous les entretiens nous avons procédé à leur tri selon les critères suivants:

- est-ce que la bibliothèque utilise les méthodes de design et de *design thinking* (oui ou non)
- si oui, quels types de design elle utilise (UX, design de services, co-design ou plusieurs en même temps)

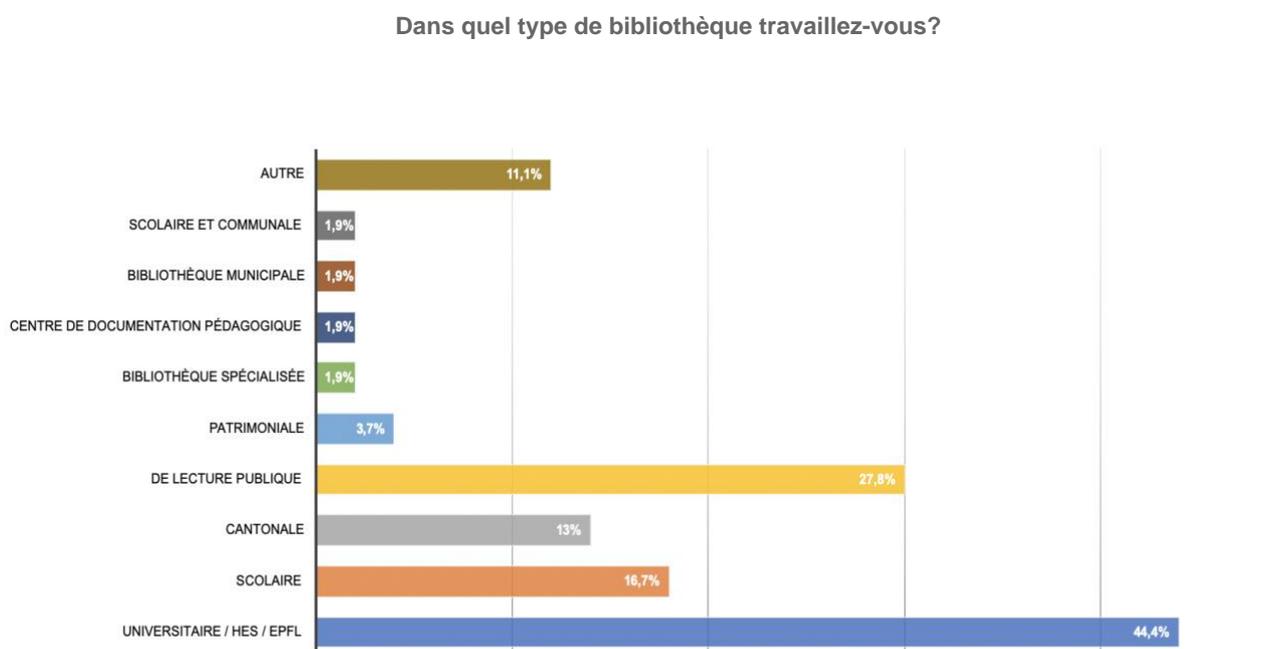
Cela nous a permis d'écartier 2 bibliothèques sur 10 interrogées comme n'utilisant pas vraiment de méthodes de design et distinguer 2 bibliothèques qui utilisent le *design thinking* dans le totalité de ses étapes.

Les entretiens nous ont également aidé à étudier les processus de l'implémentation des méthodes de design dans chaque bibliothèque et leur impact.

4.2. Présentation et interprétation des résultats de l'enquête sur l'utilisation des méthodes de design et de *design thinking* en bibliothèque en Suisse romande

4.2.1. Présentation et interprétation des résultats de l'enquête quantitative

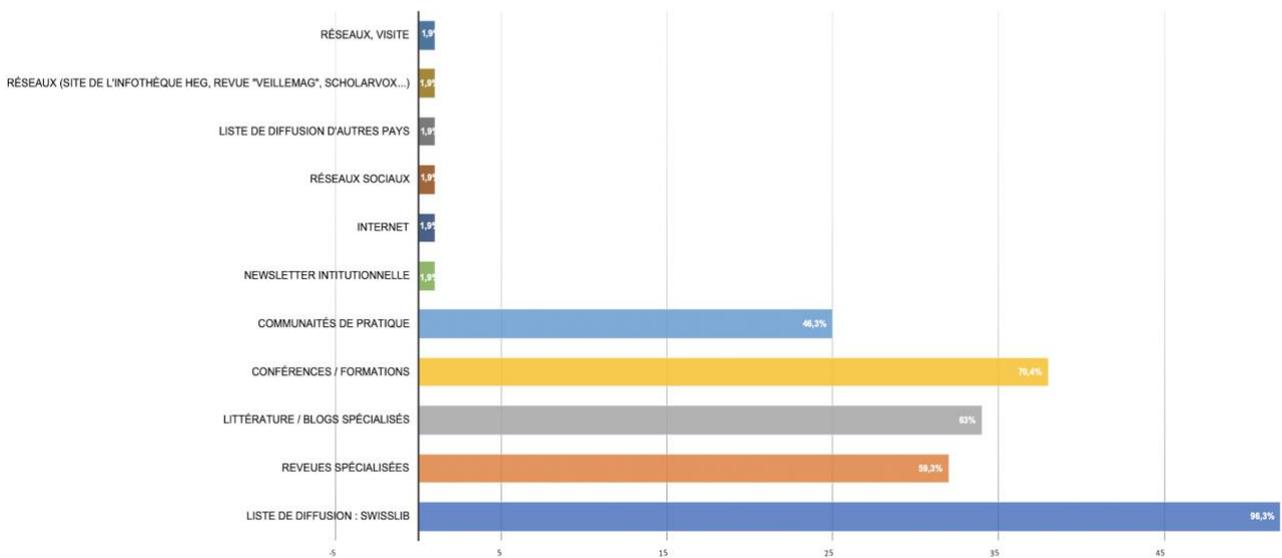
Figure 5: Le pourcentage par type de bibliothèques ayant répondu à l'enquête



Les bibliothèques universitaires, avec celles des hautes écoles spécialisées et des écoles polytechniques fédérales, représentent à elles seules presque la moitié des répondants (44.4%). Nous avons présumé que cela était dû au fait que les bibliothèques universitaires devaient faire face à un public plus exigeant et plus formé par rapport aux autres bibliothèques. Ceci implique l'utilisation des méthodes d'innovation et en particulier de design. Les bibliothèques de lecture publique (27.8%) et les bibliothèques scolaires (16.7%) sont en 2ème et 3ème position. Les bibliothèques cantonales représentent 13% de réponses. Il est intéressant de noter qu'alors que nous avons défini ces 4 types de bibliothèques comme réponses de base, de nombreux bibliothécaires ont souhaité apporter des précisions sur le type de bibliothèque où ils exercent en cochant la réponse *Autre* (patrimoniales, scientifiques, service interne d'une administration, bibliothèque spécialisée etc). De ce fait, 11 répondants se sont classés en même temps dans deux catégories.

Figure 6: Les sources d'information sur l'actualité des sciences de l'information

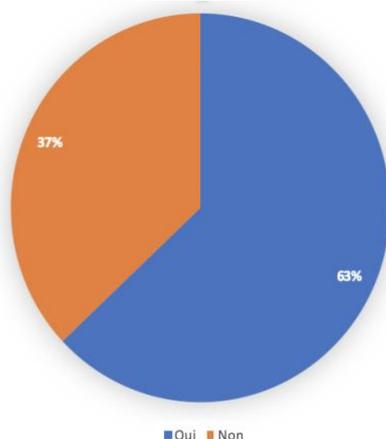
Comment vous informez-vous des actualités en Sciences de l'Information et des bibliothèques?



En ce qui concerne la façon dont les bibliothèques s'informent des actualités en Sciences de l'information et des bibliothèques, swisslib semble être le canal de loin le plus important (96.3%). Suivent les conférences et formations (70.4%), la littérature et les blogs spécialisés (63%). Les réseaux sociaux ainsi que le réseau personnel et les visites ont été mentionnés par un seul répondant respectivement. Cela paraît surprenant, d'autant plus que les réseaux sociaux sont un moyen permettant de s'adresser non seulement aux professionnels dans le domaine comme via swisslib, mais aussi à un public plus large. Cela permet également de suivre les actualités dans d'autres domaines, notamment du design au sens plus large, et d'autres tendances telle que l'expérience utilisateur.

Figure 7: Le pourcentage de bibliothèques disposant d'une stratégie de positionnement à long terme

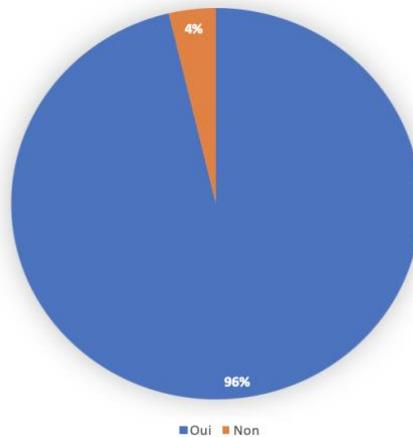
Votre bibliothèque dispose-t-elle d'une stratégie pour renforcer son positionnement à long terme au sein des communautés qu'elle sert?



En posant la question incluse dans la figure ci-dessus, nous voulions vérifier à quel point les professionnels de l'information et plus particulièrement les responsables des bibliothèques s'adaptent aux transformations que les bibliothèques connaissent aujourd'hui, et comment ils comptent s'y adapter pour prouver leur légitimité à long terme. 63% des bibliothèques interrogées affirment l'existence d'une stratégie au niveau de leur établissement leur permettant de se positionner à long terme au sein des communautés qu'elles servent. Un bon tiers (37%) des répondants confirment l'absence d'une stratégie sur le long terme. C'est un constat alarmant alors qu'aujourd'hui se pose souvent la question du sort des bibliothèques par rapport au développement technologique et au changement continu du comportement, des besoins et des attentes des utilisateurs.

Figure 8: Le pourcentage de bibliothèques suivant le développement des besoins de leurs usagers

Est-ce que vous suivez l'évolution des besoins des usagers de votre bibliothèque?

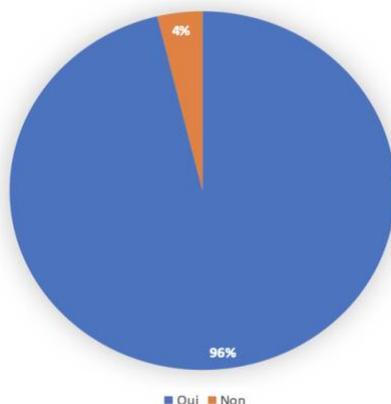


Cette question nous paraissait absolument primordiale, compte tenu du fait que le public est la raison d'être de la bibliothèque. Afin qu'elle survive et évalue l'efficacité de ses services, elle se doit de connaître ses usagers et de suivre l'évolution de leurs comportements et leurs besoins.

Comme nous pouvons le constater d'après le graphique ci-dessus, la quasi totalité des bibliothèques interrogées confirment suivre les besoins des usagers et seulement 2 bibliothèques déclarent ne pas avoir suivi l'évolution des pratiques de la communauté qu'elles servent.

Figure 9: Le pourcentage de bibliothèques pensant que l'innovation est indispensable à leur survie à long terme

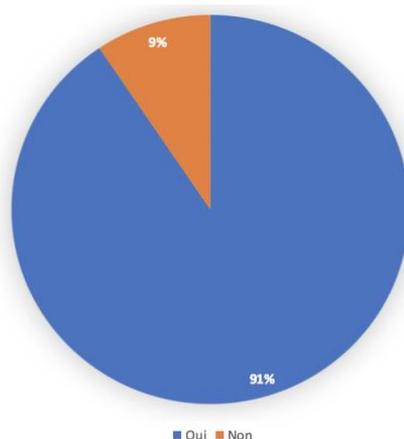
Pensez-vous que l'innovation est une solution indispensable pour la survie des bibliothèques à long terme?



Tout comme dans la question précédente, il y a une unanimité par rapport à cette question: la quasi totalité des répondants ne voit pas d'avenir pour les bibliothèques sans innovation. Cela nous paraît logique, compte tenu du contexte actuel de la révolution technologique et de l'apparition de la notion d'expérience d'utilisateur ces dernières années. Cependant, il serait intéressant de voir à quel type d'innovation les répondants font référence. (Cf. la question 8).

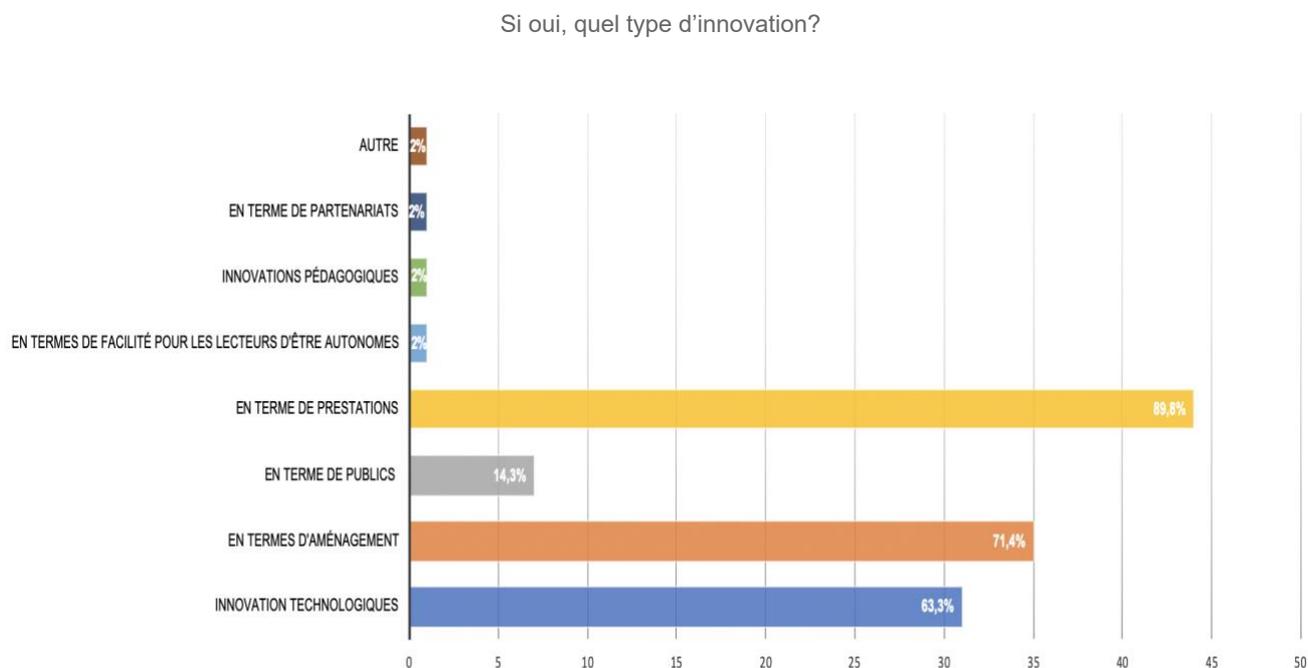
Figure 10: Les bibliothèques confirmant avoir introduit des innovations

Avez-vous déjà introduit des innovations au sein de votre bibliothèque?



Plus de 90% des bibliothèques interrogées en Suisse romande déclarent avoir déjà introduit des innovations au sein de leurs bibliothèques. Ce chiffre est cohérent quand on constate que 96% d'entre elles voit dans l'innovation une solution indispensable pour leur survie à long terme.

Figure 11: Les types d'innovation utilisés au sein des bibliothèques qui ont participé à l'enquête

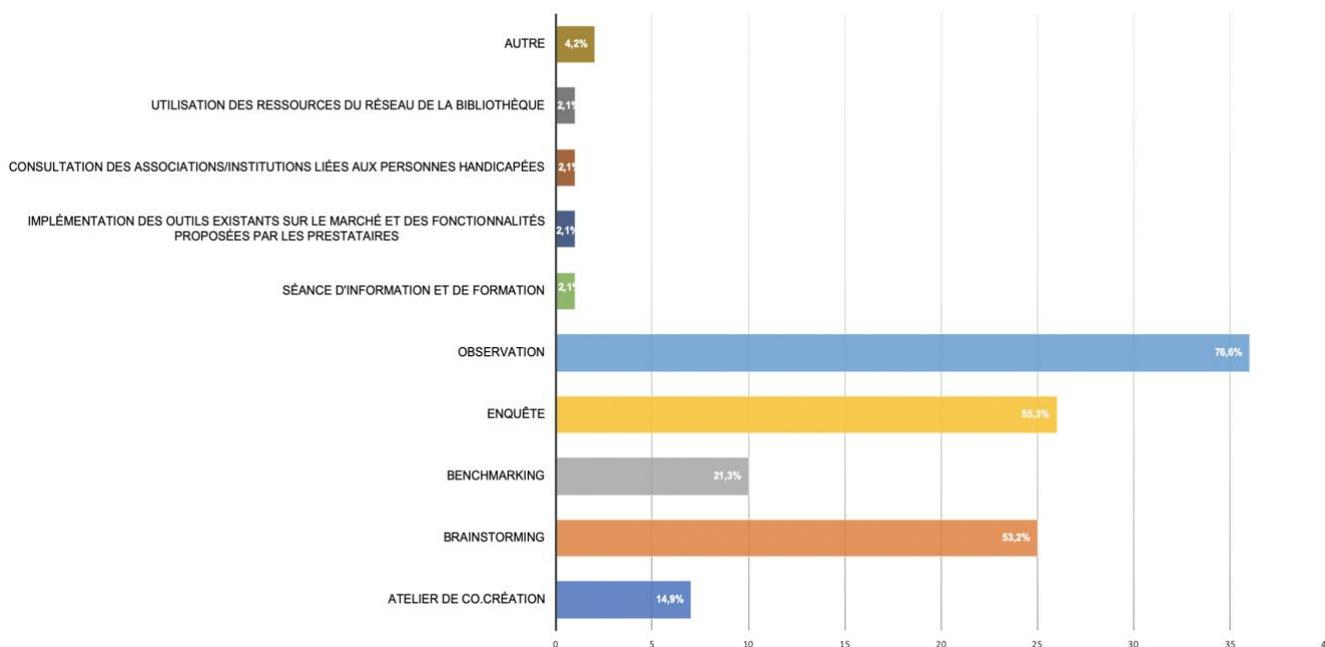


Nous avons introduit cette question afin de préciser le type d'innovation appliquée dans les bibliothèques interrogées. D'après le graphique ci-dessus, nous constatons que l'innovation en termes de prestations représente la catégorie la plus utilisée. Ceci confirme le stéréotype affirmant que l'innovation en bibliothèque se limite le plus souvent à lister les services dits nouveaux, mais est-ce que ces services sont vraiment innovants? Un exemple est cité au niveau de l'option *Autre*: «plus d'heures d'ouverture» chose qui peut être considérée nouvelle mais pas innovante.

Pour éviter toute confusion par rapport à la question de l'innovation, et surtout de l'innovation en utilisant les méthodes de design, nous avons décidé de faire une enquête qualitative afin d'augmenter la précision et la pertinence des informations collectées via l'enquête quantitative. Pour cela nous allons mener des entretiens semi-structurés avec les bibliothécaires ayant répondu à notre questionnaire électronique.

Figure 12: Les méthodes utilisées pour introduire des innovations

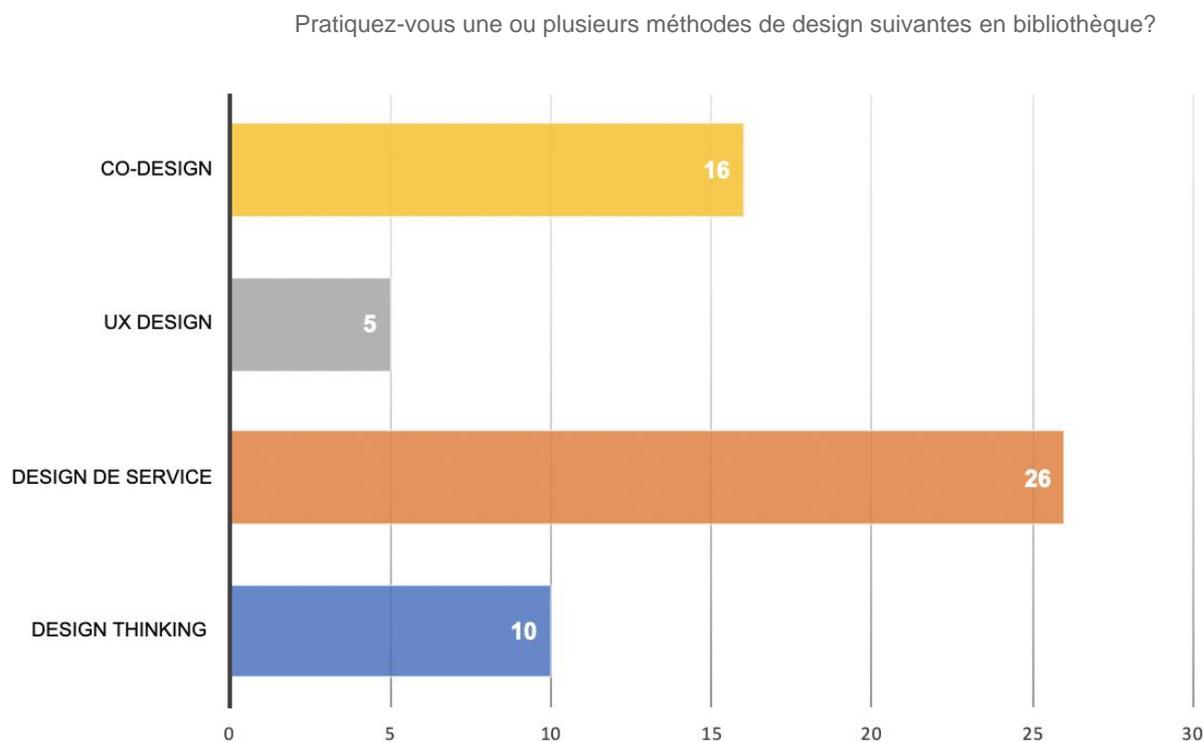
Quelles méthodes avez-vous utilisé pour introduire ces innovations au sein de votre bibliothèque?



Il est nécessaire de s'appuyer sur des méthodes pour introduire des innovations et des nouveaux services. Dans notre travail, nous nous intéressons aux méthodes et aux moyens que les bibliothécaires ont employés pour introduire des innovations. La méthode la plus utilisée par les bibliothécaires est l'observation (76.6%). Les méthodes d'enquête et de brainstorming sont aussi très répandues et sont utilisées par la moitié des répondants.

Il est également intéressant de noter que la majorité de ces bibliothèques ne se limitent pas à une seule méthode mais optent plutôt pour une combinaison d'au minimum deux pour atteindre ses objectifs.

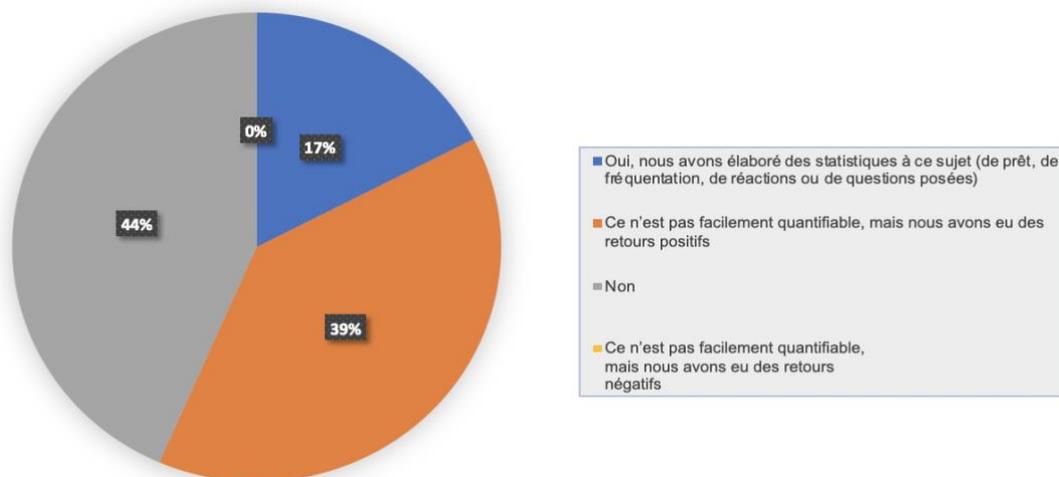
Figure 13: Les méthodes de design utilisées par les bibliothèques qui ont participé à l'enquête



Parmi les 52 bibliothèques qui ont répondu à notre questionnaire 26 affirment pratiquer des méthodes de design de service, 10 confirment avoir déjà eu recours aux méthodes de *design thinking* et 5 s'inspirent des méthodes de UX Design. Nous pouvons constater que les méthodes de design commencent à gagner du terrain mais leur application au sein des bibliothèques romandes est encore limitée.

Figure 14: Les bibliothèques évaluant l'impact de l'utilisation des méthodes de design

Ayez-vous évalué les résultats concrets de l'utilisation des méthodes de design?



D'après le graphique ci-dessus nous pouvons constater qu'il n'est pas facile d'évaluer les résultats concrets de l'utilisation des méthodes de design en bibliothèque: seulement 17% des répondants ont déjà élaboré des statistiques à ce sujet. 44% des bibliothèques n'ont pas évalué ces résultats: il serait pertinent d'en connaître les raisons. Néanmoins, 39% ont eu des retours positifs, ce qui montre le potentiel des méthodes de design et leurs bienfaits pour les bibliothèques. Un autre point intéressant: il n'y a eu aucun retour négatif les concernant.

Cette enquête quantitative a confirmé l'utilisation par les bibliothèques romandes des méthodes de design et nous a permis d'avoir une base de réflexion pour la suite du projet de recherche: l'enquête qualitative. En s'appuyant sur les données ressortant du questionnaire électronique nous avons préparé des questions pour les bibliothécaires utilisant des méthodes de design et de *design thinking*. Nous avons réalisé des entretiens semi-structurés avec 10 bibliothécaires. Cependant 2 bibliothèques sur 10 n'utilisaient pas vraiment les méthodes de design et/ou de *design thinking*. Ci-dessous les résultats de nos 8 entretiens avec les bibliothécaires appliquant avec succès les méthodes de design et/ou *design thinking*.

4.2.2. Présentation et interprétation des résultats de l'enquête qualitative

4.2.2.1. Bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny (BELS), Sciences 2, Genève

La bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny (BELS), rattachée à la Bibliothèque de l'Université de Genève - site Uni Arve, possède des collections spécialisées en Anthropologie, Biologie, Chimie, Physique et Sciences de la Terre. Aujourd'hui elle suit la tendance actuelle où les bibliothèques sont plus centrées sur l'utilisateur que sur les livres et les collections restent un simple service proposé parmi d'autres. Par exemple, un grand désherbage a été effectué pour libérer l'espace afin d'avoir plus de places de travail (aujourd'hui 183 places). Les bibliothécaires ont fait une enquête auprès des étudiants à l'aide d'un mur sur lequel ils pouvaient mettre des post-its¹⁰ : *ce qui peut me gêner et ce que j'apprécie*. C'était très informatif et utile pour découvrir les besoins réels des usagers et repenser les services.

La bibliothèque utilise également d'autres méthodes d'étude de besoins: l'observation et la conversation avec les étudiants. Un travail de master¹¹ réalisé par un des étudiants de la Haute école de gestion de Genève sur l'aménagement des espaces de la bibliothèque a été une source précieuse d'informations. La BELS part de l'UX design pour concevoir les services et les espaces. Sa politique concernant la consommation de nourriture est claire: les utilisateurs peuvent manger et boire partout en bibliothèque sauf dans les boxes. Suite à l'autorisation de manger et de boire partout dans la bibliothèque le cahier des charges de la société de nettoyage a été revu pour introduire un jour de nettoyage supplémentaire. Dans le but de garantir un espace agréable l'équipe a également réfléchi à comment protéger les fauteuils.

En plus de cela, un espace collation avec un micro-onde, un distributeur de boissons et des tabourets de bar a été aménagé à l'intérieur de la bibliothèque. La BELS possède aussi un espace de détente avec des meubles modulables et un écran tactile pour le travail mais aussi pour se divertir. Un bond de fréquentation a été constaté après l'installation de cet espace qui est devenu un vrai lieu de vie. La bibliothèque est très attentive au bien-être de ses usagers. Ainsi, suite aux plaintes du public concernant le chauffage insuffisant, la BELS a mis des plaids à disposition. Après cette initiative, le personnel a reçu de nombreux retours positifs. La bibliothèque a voulu envoyer un message aux usagers: on s'occupe de vous ! Avant cela ils ont mis des affiches: «Vous avez froid, nous aussi». Cet exemple montre bien la créativité, la réactivité et l'empathie pour l'utilisateur de la part de l'équipe.

¹⁰ Des photos d'enquête sont consultables en annexe (4).

¹¹ Mémoire de Philippe Cosandey «Nouveaux usages en bibliothèques de sciences: impact sur les collections et les espaces. Le cas de la bibliothèque Ernst et Lucie Schmidheiny».

Suite à tous ces changements, la fréquentation a augmenté mais aussi les demandes pour de l'assistance de recherche ou de la fourniture de document difficilement trouvable comme des articles scientifiques.

La BELS a beaucoup de projets futurs tels qu'une zone de méditation, des espaces pour les siestes et des espaces modulables permettant de travailler en groupe ou de donner des formations. Nous pouvons constater que la BELS respecte les principes du *design thinking* car l'état d'esprit de l'équipe par rapport aux nouveaux projets est d'essayer de nouvelles choses, de les adapter, et s'octroyer le droit à l'erreur.

4.2.2.2. **Bibliothèque de Nyon-Adultes**

Pour la responsable de la bibliothèque Claire Philippe, le *design thinking* est un état d'esprit. Elle s'intéresse beaucoup au *design thinking* surtout au niveau de l'aménagement de l'espace. Depuis son recrutement en 2019 elle a fait un désherbage massif pour se débarrasser des anciens livres qui ne sont plus utilisés et ajouter plus d'espace de travail (ils sont passés de 15 places de travail à 40). Pour étudier les besoins des usagers la bibliothèque utilise surtout l'observation. L'humain est au centre de toute réflexion avec la devise «Les gens d'abord», elle accorde de l'importance à 3 aspects fondamentaux: l'accueil, le lieu (mobilier, ambiance) et l'offre. La vision est d'avoir une bibliothèque 3ème lieu avec des zones différentes: zone silencieuse, de lecture, de détente, espace médiation culturelle et de travail de groupe etc. La bibliothèque souhaite multiplier les types d'espaces pour multiplier les usages, faire venir plus de lecteurs. Elle a pour ambition de devenir un centre culturel de la ville en travaillant plus sur le développement de la collaboration avec de nombreuses associations présentes à Nyon. Le co-design est également mis en valeur par des projets de collaboration avec les usagers: «La balade à Nyon en allemand» a été créé en collaboration avec une lectrice.

Quant aux nouvelles propositions de projets ou de services, l'équipe travaille souvent en collaboration, la responsable croit en l'intelligence collective ainsi qu'en l'importance d'un style de management transversal. Selon la responsable : le maximum a été fait avec les budget/lieu/équipe donnés en ce qui concerne le *design thinking*. Pour le reste, l'idéal est de travailler avec des professionnels, tels que des spécialistes en *design thinking* et des architectes d'intérieur.

Nous pouvons constater qu'à la bibliothèque de Nyon-Adultes l'enjeu c'est l'humain. Il est primordial de combattre les préjugés et montrer au public potentiel que les bibliothèques ont changé. Elles possèdent aujourd'hui un savoir pratique et intellectuel, appuyés par l'engagement des équipes. L'innovation est vue ici comme quelque chose de stimulant et les

méthodes de design comme quelque chose d'indispensable aujourd'hui pour défendre la légitimité de la bibliothèque.

4.2.2.3. **Bibliothèque communale et scolaire de Gland**

La particularité de cette bibliothèque réside dans le fait qu'elle est à la fois scolaire et de lecture publique. Elle travaille beaucoup sur sa visibilité en faisant des activités à l'extérieur ainsi qu'en élaborant des partenariats avec des associations. Ici les méthodes de design aident à faire participer les gens (co-design), à développer de nouveaux services (design de services). La responsable Sandrine Allaman et son équipe de bibliothécaires sont soucieux de faire sentir aux usagers que le lieu leur appartient et sont prêts à se déplacer pour atteindre un nouveau public. Ainsi, le projet «Prêt à la plage» est un service que la bibliothèque met en place chaque été pendant 2 semaines. Le stand de la bibliothèque vient à la plage et propose des livres à emprunter. Un autre projet déjà validé par la commune, «Portage à domicile», sera mis en place en collaboration avec une association «Les seniors de Gland». L'idée est d'intégrer les usagers qui aimeraient venir à la bibliothèque mais ne le peuvent pas physiquement à cause d'un handicap, d'une maladie ou de la vieillesse. Le projet consiste à ce que le bibliothécaire et éventuellement des volontaires se déplacent vers ces gens pour leur prêter des livres directement ainsi que faire des séances de lecture, offrir un moment. Le «*Speedbooking*», un échange à deux autour de livres lus et aimés, est un projet qui marche. Il est très apprécié des participants, mais il est encore peu fréquenté.

Tous ces projets prouvent que pour la bibliothèque de Gland l'innovation a tout son intérêt, que ce soit en termes de publics, en termes de prestations ou en termes d'aménagement. Elle s'appuie largement sur les méthodes de design et de *design thinking*. L'équipe fait souvent des séances de brainstorming pour voir ce qui se fait autour d'eux et ce qui peut être applicable dans la bibliothèque. Un *Fil de suggestion*¹² affiché dans la bibliothèque permet aux usagers de mettre leurs remarques et propositions. Initialement destiné aux gens qui évitent le contact direct, il génère beaucoup de propositions et certaines sont appliquées par la suite (par exemple le rajout des poufs).

Même si l'équipe n'a jamais entendu parlé du *design thinking* proprement dit avant, la bibliothèque applique le *design thinking* dans son intégralité en passant par l'inspiration, l'idéation et l'itération. Le milieu scolaire se prête parfaitement aux tests et à l'amélioration progressive d'un projet initial. Par exemple, pour créer des programmes d'animation à la bibliothèque, l'idée vient souvent lors d'une séance de brainstorming entre les membres de l'équipe avec la présence de la responsable. Ensuite l'idée est testée avec une seule classe,

¹² Photo consultable en annexe (6).

les retours des bibliothécaires et des élèves sont pris en compte pour apporter d'éventuelles modifications avant de présenter le programme d'animation pour le reste de l'école.

La bibliothèque de Gland est également un lieu de lecture publique et elle garde l'esprit ouvert sur l'extérieur en collaborant avec des associations et avec des professionnels d'autres domaines.

4.2.2.4. **Bibliothèque Médiathèque de Pully**

La médiathèque de Pully met un accent particulier sur la médiation culturelle et s'appuie souvent sur les méthodes de co-design. Elle élabore des partenariats avec des associations pour animer des événements comme des cours d'autodéfense contre le harcèlement dans la rue ou une formation pour les requérants d'asile. Les usagers sont également invités à prendre part dans les ateliers de co-design. Un projet participatif organisé l'année dernière a généré une exposition qui liait les voyages des usagers avec des livres. Fruit de plusieurs séances de co-création entre les bibliothécaires et les participants, ce projet a eu beaucoup de succès et a contribué à renforcer le lien social.

Le responsable de la bibliothèque Dylan Roth et son équipe travaillent beaucoup sur sa visibilité en mettant des stands à la piscine, dans des parcs. Les lecteurs proposent également des thèmes et des animations. Le besoin des gens de renouer avec la communauté est respecté et la bibliothèque veut être au cœur de la ville pour créer de la cohésion sociale. Ce n'est plus un canal de distribution mais une mission d'utilité publique. Le but est de créer un lieu central de rencontre et de lecture. Cependant la médiathèque est limitée par ses capacités ayant atteint les limites au niveau des ressources. Il est difficile de chercher les gens pour qu'ils viennent à la bibliothèque. Pour le responsable, innover, c'est une question de survie et la bibliothèque innove beaucoup en termes de prestations et de publics. L'une des activités innovantes de la bibliothèque est la proposition de cours d'improvisation théâtrale animés par deux comédiens professionnels. Cette formation cible les adolescents qui ne fréquentent pas beaucoup la bibliothèque. La bibliothèque organise également des clubs de lecture où les gens présentent un livre qui leur a plu. Le public cible peut être intergénérationnel: les bibliothécaires rassemblent les générations avec des retraités et des adolescents pour discuter d'un sujet autour d'un livre. Ces échanges sont très enrichissants et ce débat intergénérationnel dans un contexte bienveillant est très apprécié par les deux groupes.

L'équipe organise également des soirées de chasse aux trésors dans ses locaux, la «Permission de minuit»: des groupes d'enfants viennent chercher des trésors avec leurs sacs de couchage et restent tard la nuit à la bibliothèque.

On perçoit clairement une volonté de créer une expérience utilisateur positive¹³ (l'UX), qui le fera revenir pour découvrir toujours quelque chose de nouveau, quelque chose d'intéressant et utile, répondant à un besoin dont l'utilisateur ne se rend pas compte encore lui-même. Pour cela, une étude des besoins est effectuée de manière régulière via des questionnaires distribués en format papier et électronique ainsi que des retours directs des usagers. L'équipe pratique le brainstorming lors des séances hebdomadaires et les idées viennent du collectif. Cette vision de travail collaborative, ainsi que le fait d'impliquer les usagers, prouve une démarche active et créative pour affronter les défis auxquelles la lecture publique est confrontée aujourd'hui. Nous voyons un grand potentiel pour l'utilisation de toutes les étapes de *design thinking* en médiathèque de Pully, qui pourrait adopter le principe d'itération et proposer encore plus de services à son public.

4.2.2.5. Bibliothèque de l'École Moser, Genève

L'école Moser est une école privée destinée aux enfants de 8 à 18 ans située à Genève, Nyon et Berlin. Elle accueille actuellement près de 1500 élèves, de la 5^e primaire jusqu'au secondaire II (École Moser, 2019). Nous avons visité la succursale de Genève, dont la bibliothèque est constituée de 4 personnes: bibliothécaire responsable, 2 bibliothécaires et une apprentie. L'innovation, la collaboration et l'ouverture d'esprit sont des caractéristiques principales du fonctionnement de l'équipe. L'objectif stratégique de la bibliothèque est d'augmenter l'utilisation des ressources numériques et de mettre en valeur les services et les compétences des bibliothécaires. Elle est soutenue par la direction dans cette démarche.

Lors de notre entretien Rafael Peregrina, bibliothécaire de l'école, nous a confirmé sa connaissance des méthodes de design ainsi que du processus de *design thinking*, découverts grâce à une veille effectuée sur les réseaux sociaux et plus spécifiquement sur Twitter.

La bibliothèque a pris une part active dans un des projets les plus marquants de l'école, le *Design sprint* pour la conception d'un portail liant les élèves, les parents et l'équipe pédagogique. En effet, la direction a fait appel à une entreprise spécialisée dans les méthodes de design pour réaliser ce projet en 5 jours. Les résultats de ce *Design sprint*¹⁴ ont été plus que satisfaisants permettant de créer une plateforme de communication fiable et efficace.

Les bibliothécaires ont également organisé des ateliers de co-création avec les délégués des classes, afin de définir ensemble les règles à respecter au sein de la bibliothèque. Cela a été

¹³ Exemple d'activité pour créer une expérience utilisateur positive en annexe (7).

¹⁴ Le design sprint est un processus de création utilisé par les startups ou les grandes entreprises reposant sur une contrainte temporelle, en principe cinq jours, au cours desquels sont mises en œuvre les cinq étapes du design thinking (Design sprint, 2019).

fait dans le but de permettre une bonne cohabitation au sein des espaces consacrés au travail et à la détente. Le fait d'intégrer les élèves dans le processus de création des règles a énormément facilité leur acceptation et leur respect par les élèves.

L'un des services remarquables qui a été créé grâce à des observations effectuées par les enseignants est *Biblioclasse*¹⁵. Ce service consiste à mettre en place des étagères transparentes avec des livres installées dans les couloirs.

Ces biblioclasses sont installées à la sortie des classes pour que les élèves qui ont fini leurs devoirs plutôt que les autres puissent lire en attendant la fin de la leçon sans déranger leurs camarades.

Il existe également le service «*Ask a librarian*» qui peut être considéré comme un service classique. En réalité, les bibliothécaires de l'école l'ont amélioré après une analyse qui a révélé un faible taux de fréquentation par les élèves du secondaire. Afin de créer un lien avec ce public cible particulier, les bibliothécaires se déplacent de temps en temps pour se mettre à l'étage où les élèves du secondaire ont leurs cours. Le but est d'être à leur disposition et de répondre aux questions notamment liées au travail de maturité. Il s'agit des questions liées à la recherche documentaire, à la citation des sources, à la bibliographie ou au plagiat.

Quant à l'organisation de la bibliothèque, nous avons constaté qu'il y avait plus d'espace consacré au travail individuel et de groupe au détriment des espaces consacrés aux rayonnages et aux livres. Ce choix a été réfléchi, l'objectif étant d'avoir un fond limité mais très utilisé au lieu d'une grande collection peu utilisée.

Actuellement la bibliothèque est en train de travailler sur la conception et la création d'un makerspace, un espace avec lequel l'école compte encourager l'esprit créatif et innovant de ses élèves en mettant à leur disposition les outils adéquats que ce soit au niveau pédagogique ou technologique.

4.2.2.6. **Bibliothèque du Rolex learning Center (RLC), École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL)**

Au-delà de la communauté de l'EPFL (étudiants et chercheurs), les portes de la bibliothèque du (RLC) *Rolex Learning Center* sont ouvertes à tout le monde, l'espace est conçu pour être un hub d'échange de savoirs et de connaissances. C'est une bibliothèque très fréquentée, un million d'entrées a été enregistré durant l'année 2018 (EPFL, 2018).

¹⁵ Photos consultables en annexe (5).

La bibliothèque de l'EPFL dispose d'une stratégie qui fait partie de la stratégie globale du RLC et l'équipe de la bibliothèque travaille selon des objectifs stratégiques bien définis.

La culture du brainstorming est ancrée dans la culture de travail de la bibliothèque. Des séances de brainstorming peuvent inclure jusqu'à 50 personnes, ce qui peut être chaotique et intimidant pour certains. Cependant, cela encourage aussi la créativité et la pensée innovante en donnant une voix à chaque membre de l'équipe. La bibliothèque a également développé un outil dédié à la gestion des suggestions en interne, une sorte de boîte à idées où tout le monde peut partager ses propositions.

L'équipe fait appel aux méthodes de l'UX avant la mise en place de n'importe quel changement, qu'il s'agisse d'un nouveau service ou projet, ou d'un simple réaménagement d'espace. Par exemple, les bibliothécaires essaient de vivre la même expérience que leurs usagers en utilisant pendant des durées déterminées les mêmes services et espaces (lecture, imprimante, prêt). En outre, la méthode la plus remarquable, qui était utilisée à la bibliothèque de l'EPFL est le «*Seating Sweeps*»¹⁶. Cette méthode permet d'avoir une image complète des activités des usagers en suivant leur façon de se déplacer dans l'espace et d'utiliser le mobilier ainsi que leur manière d'interagir les uns avec les autres durant leur recherche d'information. Les résultats peuvent être utilisés en conjonction avec d'autres méthodes centrées sur l'utilisateur comme des entretiens ou des questionnaires. Ainsi les bibliothécaires peuvent prendre des décisions éclairées grâce aux preuves recueillies auprès des utilisateurs locaux allant dans le sens des lignes directrices publiées sur la conception de l'espace (Given, 2015).

Les objectifs de l'utilisation de cette méthode par l'équipe de la bibliothèque de l'EPFL étaient multiples, à savoir l'identification:

- des profils des usagers et de la modalité de travail (individuel ou en groupe)
- du degré d'occupation des espaces de la bibliothèque
- de l'ensemble des activités effectuées à l'intérieur de la bibliothèque et des supports d'information les plus sollicités (Von Allmen, Hunziker, 2018)

¹⁶ Seating sweeps: le nom de cette méthode n'a pas vraiment d'équivalent en français, nous pouvons le traduire littéralement par «balayage de sièges», mais la signification est beaucoup plus complexe. Il s'agit principalement d'une méthode qui permet d'évaluer la façon dont les usagers utilisent la bibliothèque dans son ensemble, mettant à disposition des bibliothécaires les outils et les techniques nécessaires pour faire des observations systématiques. Ces observations permettent de décrire en détail quand et comment les espaces et le matériel sont utilisés ainsi que l'ensemble des activités et interactions réalisées au sein de la bibliothèque (Linn, 2013).

L'UX fait appel à des méthodes de collecte de données issues de l'ethnographie pour réussir à mettre en place des services ou projets qui sont pensés en fonction de ce que font les usagers et non pas de ce qu'ils devraient faire (Caraco, 2017).

Grâce à ces méthodes, la bibliothèque de l'EPFL a pu proposer des changements ainsi que des nouveaux services qui sont totalement inspirés des besoins et de l'expérience de ses usagers.

4.2.2.7. **Bibliothèque universitaire de médecine, Lausanne (Centre hospitalier universitaire vaudois, CHUV)**

L'équipe des bibliothécaires de la bibliothèque universitaire de médecine a premièrement fait appel aux méthodes de design, et plus spécifiquement au *User Experience* pour améliorer la visibilité de la bibliothèque. Pour ce faire une des bibliothécaires a tracé le parcours des usagers depuis la station du métro jusqu'à l'entrée de la bibliothèque. Suite à cela la décision de repenser la signalétique existante à l'époque a été prise. Actuellement la bibliothèque a déménagé et le problème d'accès ne se pose plus.

Quant à l'amélioration de son site, ainsi qu'à la mise en valeur de sa collection virtuelle, la bibliothèque a organisé des séances de co-design entre les informaticiens, les designers d'interface et les bibliothécaires. Les premières versions ont été testées sur des auxiliaires et des apprentis, des modifications ont été effectuées en fonction de leur retour avant la mise en place de la solution finale. Il s'agissait surtout de la classification des informations sur le site et du jargon utilisé pour faciliter le processus de recherche d'information. Il est important de noter que le cœur du *design thinking* réside justement dans ce va-et-vient entre la phase de prototypage et celle de test avant la mise en place finale.

En plus des méthodes ethnographiques pour étudier les besoins de ses usagers, la bibliothèque a fait une enquête lors d'un congrès de médecine, pour connaître les types de documents les plus demandés et les plus utilisés par les étudiants en médecine.

Nous pouvons constater que la force de l'équipe de la bibliothèque réside dans la capacité de ses membres à travailler de façon harmonieuse, leur réussite est le fruit d'une collaboration étroite et efficace. Ses membres sont très ouverts d'esprit et font preuve d'audace, avec le soutien de leur responsable. Ils sont toujours prêts à tester de nouvelles méthodes et à étudier des propositions créatives pour améliorer leurs services et mieux comprendre leur public cible.

4.2.2.8. Médiathèque Valais - Sion

La médiathèque du Valais exerce ses activités sur 5 sites, 4 physiques: Sion, Brig, Martigny et Saint-Maurice et un virtuel: eMédiathèque Valais (Médiathèque Valais, 2018).

Dans le cadre de notre recherche nous avons visité le site de Sion, qui était d'ailleurs vivement recommandé par tous les professionnels que nous avons déjà interviewés. La médiathèque de Sion a pris place dans les anciens Arsenaux restaurés depuis 2016. Ce bâtiment est partagé avec différents partenaires: ORIF (restaurant), Archives de l'État du Valais, CVKW (culture Valais). L'équipe comprend 42 postes EPT y compris les apprentis. L'objectif stratégique de cette bibliothèque est d'être considérée comme un centre culturel dans la capitale du Valais.

La responsable de la médiathèque Romaine Valterio Barras pratique un style de leadership participatif: des séances de travail mensuelles sont effectuées avec des responsables de services pour la gestion du travail. Cela permet de parler des pistes de développement des services actuels ainsi que de nouveaux projets. Pour proposer un nouveau service ou projet, la seule règle à prendre en considération est de conserver l'esprit de la bibliothèque comme étant une source d'information, un lieu de création de savoir et de partage de culture, il ne faut pas oublier qu'il ne s'agit en aucun cas d'un centre de loisirs.

La médiathèque de Sion a fait preuve d'innovation, elle est aujourd'hui considérée comme pionnière dans ce domaine. Un restaurant situé dans le hall d'entrée, la première artothèque faisant partie d'une bibliothèque en Suisse romande, un *makerspace* en cours de développement: tout cela attire des visiteurs de tous les âges et toutes les couches sociales créant un lieu de vie et de cohabitation des cultures. Cette artothèque est basée sur un modèle de prêt des créations d'artiste, l'objectif est de promouvoir la présence d'art dans la vie de chaque citoyen du Valais, l'équipe de la bibliothèque travaille également sur un programme de médiation artistique pour mettre en contact les citoyens, les usagers, les collectivités et les artistes (Médiathèque Valais, 2018).

La stratégie de la bibliothèque accorde une grande importance à l'expérience de l'utilisateur (l'UX) en travaillant constamment sur l'optimisation des points de contact surtout au niveau de l'accueil. Néanmoins, la méthode de design la plus utilisée reste le co-design, souvent pratiquée avec des partenaires plutôt qu'avec les usagers. La médiathèque souhaite revisiter la médiation culturelle et cela est possible grâce à l'utilisation des méthodes de design. La création des séances de co-design avec des associations, des professionnels et des bibliothécaires permet de concrétiser la valeur ajoutée de la bibliothèque au sein de la communauté qu'elle sert. Le savoir-faire de l'équipe des bibliothécaires réside dans leur

capacité de concrétiser leurs idées en les rattachant à quelque chose de concret: un festival, un projet, une collaboration. Par exemple, le rayonnage «Français facile» est destiné à ceux qui apprennent le français. Les cours pour les migrants sont donnés dans les locaux de la médiathèque par des intervenants externes. Cela permet également de valoriser les collections en langues étrangères: les nouveaux arrivants profitent en lisant des livres en leur langue natale et apprennent le français tout en s'intégrant dans la société. La médiathèque a un projet d'apprentissage du français grâce au théâtre, le but étant de créer un modèle transférable qui pourrait être utilisé par d'autres bibliothèques.

Avant la mise en place de chaque projet ou service, la faisabilité est souvent testée et les modifications nécessaires sont effectuées pour améliorer la solution finale, ce qui nous rappelle évidemment le processus du *design thinking* basé sur l'itération. Actuellement en plus des projets de médiation culturelle, l'équipe de la médiathèque est en train de travailler sur un projet de *makerspace*, un espace dédié à la création, au partage et à la diffusion du savoir et de la culture.

4.3. Synthèse générale de l'enquête

Nous avons comparé les réponses au questionnaire avec les données récoltées lors des entretiens. Le questionnaire électronique étant anonyme, nous n'avons pas pu comparer les réponses des bibliothèques lors des entretiens avec leurs réponses au questionnaire électronique. Cependant, les tendances globales qui ressortaient du questionnaire se sont confirmées dans les entretiens. Effectivement, l'importance d'une stratégie claire et de l'innovation pour l'avenir des bibliothèques sont les points communs de toutes les réponses.

Ces deux étapes (questionnaire et entretiens) nous ont parfois permis de détecter un décalage entre les réponses au questionnaire et celles des entretiens. Nous avons confronté les données obtenues par le questionnaire avec celles collectées par des entretiens pour relever les points les plus importants:

- Il existe une certaine confusion concernant les définitions des méthodes de design
- Il y a des bibliothèques qui utilisent les méthodes de design sans le savoir et d'autres qui pensent les utiliser sans le faire en réalité
- La collaboration entre les membres de l'équipe est le facteur clé du succès de l'implantation des méthodes de design
- Les principaux obstacles pour le développement des méthodes de design en bibliothèques sont le manque de ressources financières et humaines

- Ce sont les bibliothèques scolaires qui appliquent toutes les étapes du *design thinking* grâce aux tests et à l'itération
- Ce sont les bibliothèques publiques qui pratiquent le plus le co-design à travers des projets de médiation culturelle
- La Suisse semble être un terrain propice pour les démarches de design et de *design thinking* en bibliothèque

Nous pouvons constater que les méthodes de design sont utilisées par tous les types de bibliothèques: scolaires, universitaires et de lecture publique. Les bibliothèques scolaires pratiquent le *design thinking* avec les tests et l'itération, la lecture publique met un accent sur le co-design grâce à la médiation culturelle et les bibliothèques académiques sont surtout préoccupées par le design de services. Tous les types de bibliothèques se basent sur l'expérience utilisateur (UX) pour s'adapter aux besoins de leur public.

Ce qui ressort des entretiens, c'est que parallèlement à l'évolution des bibliothèques grâce à l'utilisation des méthodes de design, le métier de bibliothécaire évolue également. La majorité de celles et ceux que nous avons interviewés ont confirmé l'absence d'une formation sur les méthodes de design. Ce manque a été compensé par une auto-formation pour pouvoir s'améliorer et s'adapter aux exigences du public servi.

Ce qui motive également les bibliothécaires à améliorer leurs compétences, c'est leur confiance en la valeur ajoutée des bibliothèques. Elles jouent un rôle clé pour démocratiser l'accès à une information pertinente ainsi qu'aux technologies. Les professionnels de l'information rencontrés ont confirmé que les bibliothèques n'ont jamais eu autant de succès: l'hypothèse d'une crise de légitimité des bibliothèques semble infondée. Aujourd'hui les bibliothèques réunissent les gens en mettant à leur disposition les services et les ressources nécessaires pour se développer. Avec les méthodes de design, les usagers ont accès à des services novateurs, des espaces plus attractifs et des technologies. Tout cela explique l'augmentation des taux de fréquentation des bibliothèques visitées. Néanmoins, il y a une limite à respecter pour qu'elles ne se transforment pas en centres de loisirs: le savoir et la culture doivent rester au cœur des préoccupations.

Malgré l'augmentation de la popularité de ces méthodes en bibliothèque, peu d'attention est accordée à l'évaluation des résultats, seulement 17% des bibliothèques ayant participé à l'enquête quantitative ont confirmé l'élaboration d'une étude détaillée et chiffrée pour évaluer leur efficacité et leur impact. Les autres ne le font pas et se basent sur les retours des utilisateurs qui sont souvent positifs. Pourtant, l'évaluation de l'impact des méthodes de design

permet de prouver leur efficacité auprès des décideurs, des élus ou des autorités de tutelle et de justifier le budget à y consacrer.

Le *design thinking* en tant qu'approche récente, créative et centrée sur l'humain peut modifier la façon de travailler et par conséquent remettre en question l'organisation des tâches habituelles et même le savoir-faire des collaborateurs. Il ne faut pas sous-estimer les conséquences de la résistance au changement qui peuvent conduire à l'échec. Il est intéressant de noter qu'en bibliothèque ce sont souvent les bibliothécaires qui représentent un défi et non pas les utilisateurs. Le rôle des responsables est crucial pour gérer les changements et contrer la résistance de leur équipe face aux nouveaux projets. Les données collectées démontrent également qu'il est souvent plus facile d'implémenter les méthodes de design quand le projet vient de la hiérarchie. Au contraire, quand l'initiative vient de la part des bibliothécaires, le parcours pour convaincre les responsables afin d'adopter ce genre de méthodes devient plus compliqué.

5. Pistes de recommandations

Compte tenu des contraintes temporelles de notre projet de recherche nous ne pouvons pas proposer des recommandations concrètes prêtes à l'emploi. Effectivement, notre enquête a été réalisée dans des villes / cantons différents dans un court laps de temps. Nous avons visité des bibliothèques de types différents et nous nous sommes rendu compte du fait que pour élaborer des recommandations ciblées il faudrait étudier un certain nombre de bibliothèques de chaque type. C'est pourquoi dans ce travail nous avons choisi de présenter des pistes découlant de notre première analyse qui pourront servir de base de réflexion pour d'autres travaux.

5.1. Proposer une formation auprès de Bibliosuisse

5.1.1. Formation théorique

Notre première recommandation consiste en la création d'une formation sur les méthodes de design et de *design thinking* en bibliothèque par Bibliosuisse.

Bibliosuisse est une association fédératrice qui représente toutes les bibliothèques suisses. Son logo exprime clairement sa vocation: être «la voix des bibliothèques». De ce fait, Bibliosuisse occupe une place centrale au niveau national dans le domaine des sciences de l'information. Sur le site de l'association ses missions sont définies comme ceci:

«*Bibliosuisse s'engage en faveur de bibliothèques et de centres d'information et de documentation forts. Bibliosuisse fixe des priorités, prend activement part au débat social, met ses membres en réseau et offre des formations et des formations continues porteuses d'avenir.*» (Bibliosuisse, 2020)

Effectivement, le programme des formations continues présenté sur le site est particulièrement riche. Ces formations données en allemand ou en français permettent aux bibliothécaires de suivre les tendances actuelles dans les sciences de l'information et de s'inspirer des expériences à succès. C'est pour toutes ces raisons que nous suggérons que Bibliosuisse crée et propose une formation sur les méthodes de design et de *design thinking* car Bibliosuisse bénéficie d'un solide réseau et réunit les professionnels de l'information aux compétences très variées.

Une formation bien conçue en design pourrait aider les bibliothèques à améliorer leur offre et leurs prestations tout en impliquant les collaborateurs et les usagers. Bibliosuisse possède une expérience dans l'organisation de ce genre de formations et fait régulièrement appel aux meilleurs professionnels pour les dispenser. Pour créer une formation sur les méthodes de design et de *design thinking* compte tenu du manque de spécialistes en Suisse, il serait judicieux de faire appel à des spécialistes du domaine étrangers ayant déjà des programmes rodés de l'implémentation des démarches de design en bibliothèque. Par exemple, Nicolas Beudon de France, consultant et formateur, a déjà métamorphosé avec succès plusieurs bibliothèques en France et ailleurs grâce à son expertise dans le *design thinking*. Récemment il a donné des cours y relatifs dans le cadre du Master en sciences de l'information à la Haute école de gestion de Genève. Son objectif est d'accompagner «pour faire évoluer une organisation, imaginer de nouveaux services, utiles et attractifs» dans le but de tisser des liens plus étroits avec le public-cible de chaque bibliothèque.

5.1.2. Formation pratique

Toujours avec l'appui de Bibliosuisse nous proposons d'organiser une formation de création d'ateliers de co-design. Cette formation composée d'ateliers interactifs et de mises en contexte mettra les bibliothécaires dans des situations qu'ils pourront rencontrer dans leur vie professionnelle. Il faudra prendre en compte le type de bibliothèque et le contexte dans lequel travaillent les bibliothécaires. Des bibliothécaires ayant des spécialisations différentes pourront intervenir pour expliquer les spécificités des communautés qu'ils servent et proposer la meilleure façon d'implanter des méthodes de design. En contact direct avec un réseau national de tous types de bibliothèques, Bibliosuisse pourrait prêter main forte aux bibliothèques désirant proposer de nouveaux services ou améliorer les services existants pour les rendre plus attractifs et efficaces. Les bibliothécaires apprendront comment connaître les besoins réels de leurs usagers en collaborant avec des designers et en impliquant dans le

processus créatif des spécialistes de domaines différents. En outre, cela permettra aux personnes chargées de la communication, de la médiation ou du marketing au sein des bibliothèques de développer leurs compétences et d'acquérir les bases nécessaires pour organiser des séances de co-création et mener des projets collaboratifs avec succès. Cette formation pratique aidera les professionnels de l'information à communiquer plus efficacement avec des partenaires potentiels (associations, experts et organismes divers) et avec leurs publics. Des relations renouvelées avec des usagers les rendront acteurs du changement en mettant en valeur l'intelligence collective. Maîtriser parfaitement la démarche de la conception collaborative et organiser des ateliers de co-création dans un contexte particulier pourrait être bénéfique pour tous les types de bibliothèques, qu'elles soient scolaires, universitaires ou de lecture publique. La formation aiderait les bibliothèques à se rapprocher de leur public cible et à trouver des partenaires potentiels pour en faire des alliés dans le co-design.

5.2. Encourager la création de modèles transférables de l'application des méthodes de design en bibliothèques

Lors de la phase d'enquête qualitative de notre projet de recherche, nous avons découvert des bibliothèques pionnières pratiquant avec succès des démarches de design en Suisse romande. Nous proposons d'encourager la création de modèles transférables ainsi que leur partage au niveau national. Effectivement, les succès des projets basés sur des méthodes de design et de *design thinking* devraient profiter aux autres bibliothèques souhaitant se développer. Des modèles transférables peuvent être créés et partagés durant les colloques de bibliothécaires en Suisse pour inspirer et aider les autres bibliothèques à utiliser les méthodes de design. En effet, il nous semble important de ne pas créer un climat de concurrence entre les bibliothèques, mais bien au contraire de favoriser l'échange et le partage d'expérience. S'inspirer des projets réussis, suivre des modèles ayant prouvé leur efficacité éviterait une perte de temps et de ressources et contribuerait à la réaffirmation de l'utilité des bibliothèques. D'autant plus que le manque de ressources est la première raison invoquée par les bibliothèques qui ne mettent pas en place des méthodes d'innovation et de design. Dans ces conditions, populariser les méthodes de design et de *design thinking* pourrait beaucoup apporter aux bibliothèques et aux communautés qu'elles servent.

En raison du manque de temps et du nombre insuffisant de bibliothèques visitées nous ne proposons pas un modèle transférable concret à adopter, d'autant plus qu'une telle démarche nécessiterait un accord des bibliothèques pionnières.

6. Conclusion

Ce projet de recherche avait pour objectifs principaux l'identification de l'ensemble des méthodes de design utilisables en bibliothèque, l'évaluation de leur application dans les bibliothèques de la Suisse romande et finalement la suggestion de pistes de recommandations pour réussir leur implémentation dans le contexte suisse.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons défini ce qu'est le processus du *design thinking* et comment il est appliqué dans différentes méthodes de design au niveau international. Ensuite nous avons cherché à répondre à une question essentielle: quelles sont les méthodes de design utilisées dans les bibliothèques romandes pour améliorer les services ou proposer de nouveaux projets?

C'est dans cette optique que nous avons apporté une réponse en adoptant une approche à la fois théorique et pratique. D'un point de vue théorique, les méthodes de design ainsi que le *design thinking* s'alignent parfaitement avec les missions et la raison d'être des bibliothèques. Effectivement, elles représentent un vrai potentiel pour motiver les professionnels de l'information à se dépasser en étant plus innovants et plus curieux. En même temps les méthodes de design mettent à leur disposition des outils pertinents pour collecter des informations de qualité sur les besoins et les attentes de leur public cible.

Notre analyse du benchmark des bibliothèques utilisant les méthodes de design au niveau international, européen et francophone a prouvé le succès de ces méthodes et leur capacité à revitaliser l'image des bibliothèques en mettant l'accent sur leur valeur ajoutée au sein des communautés qu'elles servent. Les solutions proposées grâce à ces méthodes n'étaient pas forcément innovantes, mais elles étaient bel et bien utiles et surtout utilisables. Il existe peu d'évaluations et de bilans concrets quantifiant l'impact des méthodes de design. Les succès sont évalués à l'aune de l'augmentation du taux de fréquentation de la bibliothèque ainsi que des retours positifs des utilisateurs. Quant au gain de temps, à la réduction des risques d'échecs liés à la mise en place de projets innovants ou encore l'augmentation de l'efficacité des équipes de bibliothécaires, ces points ne sont pas souvent évalués de manière détaillée et chiffrée.

La réalisation de deux enquêtes auprès des bibliothèques en Suisse romande, quantitative et ensuite qualitative, a permis de mettre en exergue des données importantes. Nous avons découvert que les bibliothèques en Suisse utilisent les méthodes de design, et que certaines peuvent faire figure de pionnière dans ce domaine.

Nous avons également identifié un certain nombre d'obstacles récurrents que rencontrent les professionnels de l'information pour adopter des méthodes de design ou implémenter des services ou des projets innovants. Parmi ces obstacles le manque de budget et le fonctionnement en silos. Le premier ne permet pas aux bibliothécaires de consacrer beaucoup de temps ou de ressources pour être novateurs et le deuxième ralentit considérablement le processus de création et d'innovation. Néanmoins, la Suisse romande nous semble être un terrain propice pour l'adoption des méthodes de design et de *design thinking*. Les professionnels ont les compétences techniques et la volonté d'améliorer leurs services tout en innovant. Les responsables ont le leadership nécessaire pour couvrir l'ensemble des besoins et des attentes des usagers.

Quant aux limitations de ce travail, nous trouvons le nombre de répondants à l'enquête quantitative insuffisant. Cela risque de ne pas être représentatif de l'ensemble des bibliothèques en Suisse romande pour obtenir des résultats statistiquement pertinents. D'autres travaux sur un périmètre plus large ou sur les spécificités de l'utilisation des méthodes de design dans un type de bibliothèque en particulier peuvent être envisagés pour mieux étudier et analyser les méthodes de design dans le contexte suisse.

Bibliographie

ACCART, Jean-Philippe, 2018. Innovation et changement: l'évolution permanente des bibliothèques. In: l'innovation en bibliothèque. Archimag, guide pratique 2018/62, p.12-14.

ALSBJER, Peter, 2018. Scandinavian Libraries: What are they doing differently? – Interview with Peter Alsbjer. In: [en ligne]. 20 juin 2018. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://princh.com/scandinavian-libraries-what-are-they-doing-differently-interview-with-peter-alsbjer/#.Xhp15i17TGL>

APPLETON, Leo, 2016. User experience (UX) in libraries: let's get physical and digital. Insights 29(3):224-27.

BATHELOT, B, 2016. Touchpoint. In: Définitions marketing [en ligne]. [Consulté le 5 septembre 2019]. Disponible à l'adresse: <https://www.definitions-marketing.com/definition/touchpoint>

BELL, Steven J., 2018. Design Thinking +User Experience = Better-Designed Libraries, In: Information Outlook, V22, N04, july/august 2018, p. 4-6.

BENDLIN, Julia, 2018. «Dématisation des supports, quel avenir pour les bibliothèques?». rts.ch. [en ligne]. 27 avril 2018. [Consulté le 9 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://www.rts.ch/info/culture/9516106-dematerialisation-des-supports-quel-avenir-pour-les-bibliotheques-.html>

BEUDON, Nicolas, 2016. Co-design et démarches participatives dans les bibliothèques d'Helsinki. In: Le Recueil Factice [en ligne]. 17 août 2016. [Consulté le 5 septembre 2019]. Disponible à l'adresse: <http://lrf-blog.com/2016/08/17/codesign/>

BEUDON, Nicolas, 2017a. L'impact du design thinking. In: Le design thinking: l'utilisateur au cœur de l'innovation. Dossier. I2D –Information, données & documents. [En ligne]. 2017/1. (Volume 54). p. 50-51. [Consulté le 31 août 2019]. Disponible à l'adresse: https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-50.htm?try_download=1

BEUDON, Nicolas, 2017b. Les 8 commandements de l'UX en bibliothèque - Nicolas Beudon. In: [en ligne]. 14 septembre 2017. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <http://nicolas-beudon.com/2017/09/14/ux/>

BEUDON, Nicolas, 2020. Conseil & formation. [en ligne]. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <http://nicolas-beudon.com/>

BIBLIOSUISSE, 2020. Bibliosuisse [en ligne]. [Consulté le 9 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://bibliosuisse.ch/fr/>

BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE D'ANGERS, 2017. Rapports et chiffres | Bibliothèque Universitaire d'Angers | BUA. In: [en ligne]. 2018 2017. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <http://bu.univ-angers.fr/page/rapports-et-chiffres>

BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE D'ANGERS, 2019. La bibliothèque universitaire: des livres, mais pas que ! In: [en ligne]. 25 janvier 2019. [Consulté le 21 décembre 2019]. Disponible à l'adresse: <https://www.univ-angers.fr/fr/vie-des-campus/bibliotheques.html>

BOUDOYAN, Karine, 2017. Professionnels de l'information: designez! Le design thinking en bibliothèque. Congrès des professionnels de l'information (CPI), Oct. 2017, Montréal, 2017. [Consulté le 2 septembre 2019]. Disponible à l'adresse: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01622242/document>

BRIGANT, Annie, 2017. «A Malmö, "Garaget" bibliothèque et lieu citoyen». [Compte-rendu]. Bibliothèque publique d'information Centre Pompidou [en ligne]. 2 février 2017. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://pro.bpi.fr/bibliotheques/a-malmo-garaget-bibliotheque-et-lieu-citoyen>

BROWN, Tim, 2019. L'esprit design: comment le design thinking transforme l'entreprise et inspire l'innovation. Pearson.

CHABRIW, Barbara, 2019. Comprendre le Service Design et sa méthodologie. In: Apptitude [en ligne]. 10 janvier 2019. [Consulté le 5 septembre 2019]. Disponible à l'adresse: <https://apptitude.ch/design/comprendre-le-service-design-partie-1/>

CARACO, Benjamin, 2017. UX et ethnographie en bibliothèques: convergence et différences. In: I2D Information, donnees documents [en ligne]. 1 avril 2017. Vol. Volume 54, n° 1, p. 42-43. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-42.htm>

CBC DOCS, [sans date]. Group of inmates discuss Gord Downie's book in their book club | The Secret Path: Freedom to Speak [en ligne]. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: https://www.youtube.com/watch?v=6d_LR6qGv_A

CHICAGO PUBLIC LIBRARY, 2015. Maker Lab: Making to Learn [en ligne]. S.I. Chicago Public Library. Disponible à l'adresse: <https://d4804za1f1gw.cloudfront.net/wp-content/uploads/sites/3/2018/06/28104254/cpl-maker-lab-making-to-learn.pdf>

CHICAGO PUBLIC LIBRARY, 2016. 2016 PARTNERSHIP REPORT. In: [en ligne]. 2016. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://www.chipublib.org/annual-reports/>

CHICAGO PUBLIC LIBRARY, 2019. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 15 novembre 2019. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse:https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Chicago_Public_Library&oldid=926345148

COISY, Pauline, 2018. L'UX en BU, panorama global. In: l'innovation en bibliothèque. Archimag, guide pratique 2018/62, p.56-57.

Columbia Broadcasting System 2020. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 10 janvier 2020. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse:https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Columbia_Broadcasting_System&oldid=166244277

COSANDEY, Philippe, 2016. Nouveaux usages en bibliothèques de sciences: impact sur les collections et les espaces: le cas de la Bibliothèque Ernst et Lucie Schmidheiny. S.l. : s.n. 02. Disponible à l'adresse: <http://doc.rero.ch/record/277988>

DESGRANGES, Frédéric, 2017. Un petit pas pour la bibliothèque, un pas de géant pour l'utilisateur. In: Le design thinking: l'utilisateur au cœur de l'innovation. Dossier. I2D – Information, données & documents. [En ligne]. 2017/1. (Volume 54). p. 65-66. [Consulté le 31 août 2019]. Disponible à l'adresse: <https://www.cairn.info/publications-de-Desgranges-Fr%C3%A9d%C3%A9ric--667402.htm>

DESIGN SPRINT, 2019. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 6 décembre 2019 à 04:16. [Consulté le 13 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Design_sprint&oldid=165159908

DI PETRO, Christelle, 2015. Impulser et piloter l'innovation en bibliothèque: mode d'emploi. Mémoire d'études. Janvier 2015. [Consulté le 2 septembre 2019]. Disponible à l'adresse: <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65045-impulser-et-piloter-l-innovation-en-bibliotheque-mode-d-emploi.pdf>

DILSHAD, Burman, 2019. Beyond books: content creation at the Toronto Public Library. In: [en ligne]. 25 juillet 2019. [Consulté le 20 décembre 2019]. Disponible à l'adresse: <https://toronto.citynews.ca/2019/07/25/beyond-books-content-creation-at-the-toronto-public-library/>

DOKK1, 2019. Dokk1 [en ligne]. [Consulté le 9 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://dokk1.dk/english>

EPFL, 2018. Innovation - 2018 - EPFL . Rapport annuel. In : epfl [en ligne]. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://rapport-annuel.epfl.ch/fr/2018/innovation/>

FAÏS, Catherine et PUAUD, Maud, 2016. Ux design et active learning: améliorer l'expérience utilisateur en formation à la recherche d'informations [en ligne]. S.I. : Université d'Angers. Disponible à l'adresse: <http://labua.univ-angers.fr/revue/ux-design-et-active-learning-ameliorer-l'experience-utilisateur-en-formation-la-recherche>

FASSEUR, Barbara, 2018. Bibliofab, devenez un Maker dans votre bibliothèque. In: Actualité [en ligne]. Avril 2018. [Consulté le 30 août 2019]. Disponible à l'adresse: <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/bibliofab-devenez-un-maker-dans-votre-bibliotheque/88610>

FELIZAT-CHARTIER, Pascale, GAUTHIER, Philippe, MARTEL, Marie D., 2019. Les Démarches de conception collaborative en bibliothèque. Bulletin des bibliothèques de France (BBF), [en ligne], 2019, n° 17, p. 126-135. [Consulté le 2 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: http://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/les-demarches-de-conception-collaborative-en-bibliotheque_68974

FONDATION BILL-ET-MELINDA-GATES (BMGF), 2019. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 22 octobre 2019 à 17:32. [Consulté le 13 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Fondation_Bill-et-Melinda-Gates&oldid=163752025

FORTIN, Marie-Fabienne, GAGNON, Johanne, 2016. Fondements et étapes du processus de recherche. Méthodes quantitatives et qualitatives. 3ème édition. Montréal: Chenelière éducation. ISBN 978-2-7650-5006-3.

FRIED FOSTER, Nancy, GIBBONS, Susan, 2007. Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester. Association of College and Research Libraries. Chicago, 2007. [En ligne]. [Consulté le 2 septembre 2019]. Disponible à l'adresse: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons_cmpd.pdf

GAMBA, Tiphaine. D'où vient la "pensée design"? In: Le design thinking: l'utilisateur au cœur de l'innovation. Dossier. I2D –Information, données & documents. [En ligne]. 2017/1. (Volume 54). p. 30-32. [Consulté le 31 août 2019]. Disponible à l'adresse: <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-30.htm>

Garaget in Malmö -Model Programme for Public Libraries, 2017. Model Programme for Public Libraries [en ligne]. 18 septembre 2017. [Consulté le 5 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/inspirational-cases/garaget-in-malmoe/>

GAUTHERON, Isabelle, 2017. D.lib le projet de learning center de l'École des Ponts. I2D – Information, données & documents [en ligne]. 2017. 1, p.57. [Consulté le 10 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-57.htm>

GIBBONS, Sarah, 2017. Service Design 101. In: Nielsen Norman Group [en ligne]. 9 juillet 2017. [Consulté le 5 septembre 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.nngroup.com/articles/service-design-101/>

GRONIER, Guillaume, 2017. Méthodes de design UX et démarche qualité appliquées aux bibliothèques universitaires. In: Le design thinking: l'utilisateur au cœur de l'innovation. Dossier. I2D –Information, données & documents. [En ligne]. 2017/1. (Volume 54). p. 30-32. [Consulté le 31 août 2019]. Disponible à l'adresse: <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1.htm>

GIVEN, Lisa M. et ARCHIBALD, Heather, 2015. Visual traffic sweeps (VTS): A research method for mapping user activities in the library space. In : Library & Information Science Research [en ligne]. 1 avril 2015. Vol. 37, n° 2, p. 100-108. [Consulté le 12 janvier 2020]. DOI 10.1016/j.lisr.2015.02.005. Disponible à l'adresse: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818815000316>

HERNING BIBLIOTEKERNE, 2020. Herning bibliotekerne [en ligne]. [Consulté le 9 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://www.herningbib.dk/english>

IDEO (DESIGN), 2019. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 29 juin 2019 à 10:14. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: [https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=IDEO_\(design\)&oldid=160506911](https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=IDEO_(design)&oldid=160506911)

JENGA, 2017. Wikipédia : l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 15 juillet 2017 à 15:46. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Jenga&oldid=138962739>

JONG, Mark E. de, 2014. Service Design for Libraries: An Introduction. In: Advances in Librarianship [en ligne]. Bingley: Emerald Group Publishing. p. 137-151. [Consulté le 5 septembre 2019]. ISBN 978-1-78350-469-5. Disponible à l'adresse: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/S0065-283020140000038003>

LAIMAY Carole, 2017. A quoi sert le design UX? In: Le design thinking: l'utilisateur au cœur de l'innovation. Dossier. I2D –Information, données & documents. 2017/1. (Volume 54). p. 34.

LEARNING CENTRE, 2020. Learning centre à l'Ecole des Ponts ParisTech [en ligne]. [Consulté le 10 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <http://www.enpc.fr/learning-centre-0>

MARSHBANK, Diane, [sans date]. Games — Design Thinking for Libraries. In: Design Thinking for Libraries [en ligne]. [Consulté le 21 décembre 2019]. Disponible à l'adresse: <http://designthinkingforlibraries.com/games>

MÉDIATHÈQUE VALAIS, 2018. Rapports annuels: Médiathèque Valais. In: [en ligne]. 2018. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: https://www.media-theque.ch/data/documents/a_propos/MVrapportannuel2018fr.pdf

MIETTINEN, Virve, 2018. Redefining the Library: Co-Designing for Our Future Selves and Cities. In: Public Library Quarterly [en ligne]. 2 janvier 2018. Vol. 37, n° 1, p. 8-20. [Consulté le 5 septembre 2019]. DOI 10.1080/01616846.2017.1379348. Disponible à l'adresse: <https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1379348>

MOTT LINN, 2013. Seating Sweeps: An Innovative Research Method to Learn About How Our Patrons Use the Library. In : [en ligne]. Clark University : s.n. 10 avril 2013. Disponible à l'adresse :http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconf/2013/papers/Linn_Seating.pdf

NAIMAN, Linda, 2019. Design Thinking as a Strategy for Innovation. In: [en ligne]. juin 2019. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://www.creativityatwork.com/design-thinking-strategy-for-innovation/>

OODI, 2020. Oodi Helsinki Central Library [en ligne]. [Consulté le 10 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://www.oodihelsinki.fi/en/>

OURY, Antoine, 2019. La bibliothèque Oodi d'Helsinki élue Bibliothèque de l'année 2019. In: Actualité [en ligne]. Août 2019. [Consulté le 10 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://www.actualite.com/article/monde-edition/la-bibliotheque-oodi-d-helsinki-elue-bibliotheque-de-l-annee-2019/96549>

PELLETIER, Elise, 2017. « Marketing et public » ou comment repenser l'approche des bibliothèques sur l'accueil de leur public. In: [en ligne]. 20 décembre 2017. Disponible à l'adresse : http://www.ressi.ch/num18/article_145

PLATTNER, Hasso, 2010. An introduction to Design Thinking. Disponible à l'adresse : <https://dschoolold.stanford.edu/sandbox/groups/designresources/wiki/36873/attachments/74b3d/ModeGuideBOOTCAMP2010L.pdf>

PREVOST, Anne-Sophie, 2016. Manager ses projets et son organisation avec le design thinking. Liège, Edipro. ISBN 978-2-87496-324-7

SANDERS, Elizabeth B.-N. et STAPPERS, Pieter Jan, 2008. Co-creation and the new landscapes of design. In: CoDesign [en ligne]. 1 mars 2008. Vol. 4, n° 1, p. 5-18. [Consulté le 5 septembre 2019]. DOI 10.1080/15710880701875068. Disponible à l'adresse: <https://doi.org/10.1080/15710880701875068>

SANDERS, Liz et STAPPERS, Pieter Jan, 2013. Convivial Toolbox : Generative Research for the front end user. S.I. : BIS Publishers B.V. ISBN 978 90 6369 284 1.

SCUPOLA, Ada et NICOLAJSEN, Hanne Westh, 2010. Service innovation in academic libraries: is there a place for the customers? In: Library Management [en ligne]. 18 mai 2010. [Consulté le 5 septembre 2019]. DOI 10.1108/01435121011046362. Disponible à l'adresse: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01435121011046362/full/html>

SCHMIDT, Aaron, ETCHES, Amanda, 2016. Utile, utilisable, désirable: redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs. CLOT, Nathalie, (dir. trad.). [En ligne] Villeurbanne Cedex. Presses de l'ENSSIB. 2016. [Consulté le 2 septembre 2019]. Disponible à l'adresse: <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf>

SHOSTACK, G. Lynn, 1984. Designing Services That Deliver. In: Harvard Business Review [en ligne]. 1 janvier 1984. n° January 1984. [Consulté le 5 septembre 2019]. Disponible à l'adresse: <https://hbr.org/1984/01/designing-services-that-deliver>

SIANG, Teo Yu et INTERACTION DESIGN FOUNDATION, 2019. What is Design Thinking? In : The Interaction Design Foundation [en ligne]. 2019. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking>

TORONTO PUBLIC LIBRARY, 2017. Annual Report 2017: About the Library. In: Toronto Public Library [en ligne]. [Consulté le 20 décembre 2019 a]. Disponible à l'adresse : <https://www.torontopubliclibrary.ca/about-the-library/annual-report-2017.jsp>

TORONTO PUBLIC LIBRARY, 2019c Ce qu'il faut savoir pour votre visite. In : TripAdvisor [en ligne]. [Consulté le 20 décembre 2019 b]. Disponible à l'adresse: http://fr.tripadvisor.ch/Attraction_Review-g155019-d186831-Reviews-Toronto_Public_Library-Toronto_Ontario.html

TORONTO PUBLIC LIBRARY (TPL), 2019a. Bibliothèque publique de Toronto [en ligne]. Dernière modification de la page le 23 décembre 2019 à 17:13. [Consulté le 15 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: https://fr.wikipedia.org/wiki/Bibliothèque_publicque_de_Toronto

TORONTO PUBLIC LIBRARY, 2019b. About the Library. In: Toronto Public Library [en ligne]. [Consulté le 15 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://www.torontopubliclibrary.ca/about-the-library/>

TRISCHLER, Jakob, PERVAN, Simon J., KELLY, Stephen J. et SCOTT, Don R., 2018. The Value of Codesign: The Effect of Customer Involvement in Service Design Teams. In: Journal of Service Research [en ligne]. 1 février 2018. Vol. 21, n° 1, p. 75-100. [Consulté le 5 septembre 2019]. DOI 10.1177/1094670517714060. Disponible à l'adresse: <https://doi.org/10.1177/1094670517714060>

USABILIS, 2017. Qu'est-ce que le Design de Service ? Service Design définition, exemples. In : USABILIS [en ligne]. 1 décembre 2017. [Consulté le 5 septembre 2019]. Disponible à l'adresse: <https://www.usabilis.com/design-de-service>

VIVIER, Cécile et DOURLENT, Annie, 2017. «Au Danemark, la bibliothèque d'Herning redynamise le centre-ville». Bibliothèque publique d'information Centre Pompidou [en ligne]. 31 janvier 2017. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse: <https://pro.bpi.fr/bibliotheques/au-danemark-la-bibliotheque-dherning-redynamise-le-centre-ville>

VON ALLMEN, Thomas et HUNZIKER, Anthony, 2018. Seating Sweeps Au Rolex Learning Center : une observation de l'utilisation des espaces publics. In : Infoscience [en ligne]. 2018. [Consulté le 12 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://infoscience.epfl.ch/record/268479>

Pensée visuelle, 2019. [Consulté le 5 septembre 2019]. La dernière modification de cette page a été faite le 7 août 2019 à 00:24. Disponible à l'adresse: https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Pens%C3%A9e_visuelle&oldid=161592681

ZAMENOPOULOS, Theodore et ALEXIOU, Katerina, 2018. Co-design as collaborative research. S.l. : s.n. ISBN 978-0-9935528-3-0.

Annexe 1: Questionnaire diffusé via Swisslib

Enquête sur l'utilisation des méthodes d'innovation et de design en bibliothèque

1. Quelle est le nom de votre bibliothèque?

2. Dans quel type de bibliothèque travaillez-vous?

Universitaire/ HES / EPF

Scolaire

Cantonale

De lecture publique

Autre :

3. Comment vous informez-vous des actualités en Sciences de l'Information et des bibliothèques? (plusieurs réponses sont possibles)

- Liste de diffusion : Swisslib
- Revues spécialisées
- Littérature /Blogs spécialisés
- Conférences/Formations
- Communautés de pratique
- Autre :

4. Votre bibliothèque dispose-t-elle d'une stratégie pour renforcer son positionnement à long terme au sein des communautés qu'elle sert?

- Oui
- Non

5. Est-ce que vous suivez l'évolution des besoins des usagers de votre bibliothèque?

- Oui
- Non

6. Pensez-vous que l'innovation est une solution indispensable pour la survie des bibliothèques à long terme?

- Oui
- Non

7. Avez-vous déjà introduit des innovations au sein de votre bibliothèque?

- Oui
- Non

8. Si oui, lesquelles? (plusieurs réponses sont possibles)

- Innovations technologiques
- En termes d'aménagement
- En termes de publics
- En termes de prestations
- Autre :

9. Quelles méthodes avez-vous utilisé pour introduire ces innovations au sein de votre bibliothèque? (plusieurs réponses sont possibles)

- Atelier de Co-création
- Brainstorming
- Benchmarking
- Enquête
- Observation
- Autre :

10. Pratiquez-vous une ou plusieurs des méthodes de design suivantes en bibliothèque? (plusieurs réponses sont possibles)

- Design Thinking (DT): une méthode d'innovation collaborative permettant de résoudre de façon créative les défis quotidiens que l'on rencontre en bibliothèque en partant des besoins des utilisateurs.

- Design de services: consiste à concevoir un service centré sur l'utilisateur de manière à ce qu'il soit utile et facilement utilisable.
- UX design (user experience design): la qualité de l'expérience vécue par l'utilisateur dans des environnements numérique et physique.
- Co design: Le co-design permet à des personnes qui ont chacun leurs compétences et expériences de participer à un processus de conception et d'y ajouter leur apport créatif.

11. Avez-vous évalué les résultats concrets de l'utilisation des méthodes de design?

Oui, nous avons élaboré des statistiques à ce sujet (de prêt, de fréquentation, de réactions ou de questions posées)

- Oui, nous avons élaboré des statistiques à ce sujet (de prêt, de fréquentation, de réactions ou de questions posées)
- Ce n'est pas facilement quantifiable, mais nous avons eu des retours positifs
- Ce n'est pas facilement quantifiable, mais nous avons eu des retours négatifs
- Non

12. Êtes-vous disposés à avoir un entretien plus approfondi dans le cadre de notre étude au sujet de l'innovation et du design en bibliothèque, si oui, merci de nous laisser vos coordonnées (nom, email, téléphone etc.)

Annexe 2: Grille d'entretien semi-structurés

1. Avez-vous une stratégie claire sur le positionnement actuel et futur de votre bibliothèque?
2. Quels sont vos objectifs à long terme?
3. Quels sont les innovations que vous avez introduites dans votre bibliothèque?
4. Pourquoi avez-vous fait appel à l'innovation?
5. Quelles sont les méthodes que vous avez adoptées et appliquées en tant qu'équipe pour proposer des projets / services et les mettre en place (*brainstorming*, atelier de co-création, benchmark etc.)?
6. Où et quand avez-vous entendu parler pour la première fois des méthodes de design en bibliothèque?
7. Comment avez-vous eu l'idée d'appliquer les méthodes de design en bibliothèque?
8. Les méthodes de design sont généralement centrées sur l'utilisateur, ses besoins et ses attentes, comment avez-vous fait pour les identifier (enquête, observation, immersion etc.)?
9. Après la mise en place de ces services / projets avez-vous fait une évaluation pour mesurer leur efficacité ? Pensez-vous que vous avez pu atteindre l'ensemble des objectifs que vous vous étiez fixé au début du projet?
10. Avez-vous eu des retours spontanés ou des remarques des utilisateurs par rapport aux méthodes de design appliquées?
11. Est-ce qu'il y a des méthodes que vous avez testées et finalement pas adoptées? Pourquoi?
12. Quelles sont les contraintes que vous avez rencontrées durant l'application des méthodes de design?
13. En tant que professionnel de l'information et bibliothécaire, pensez-vous que les bibliothèques traversent actuellement une crise de légitimité et qu'elles sont en danger?
14. Est-ce que l'avenir des bibliothèques dépend en grande partie de l'innovation et plus spécifiquement de l'adoption des méthodes de design?

Les 8 commandements de l'UX en bibliothèque

1

« Nous ne sommes pas nos usagers »

Nous ne pouvons pas présumer que les usagers ont les mêmes repères que nous, qui sommes des professionnels.

2

« Les usagers ne sont pas cassés »

Si un outil simple nécessite un mode d'emploi compliqué, c'est l'outil qui est défectueux, pas les gens.

3

« Nous étudions les usages »

Nous prenons le temps d'observer et d'interroger nos usagers pour mieux les connaître... Et c'est facile à faire !

4

« Nous utilisons notre empathie »

Nous essayons de nous mettre dans la peau de nos usagers et nous accordons de la valeur à leur point de vue.

5

« Nous préférons une bibliothèque facile à utiliser plutôt que tape-à-l'oeil »

Il faut que les choses soient belles, mais il faut surtout qu'elles marchent.

6

« Nous tendons vers l'universel »

Tenir compte de besoins spécifiques (par exemple de personnes âgées, enceintes ou handicapées) est souvent bénéfique pour tout le monde.

7

« Nous faisons de vrais choix »

Et nous assumons nos partis-pris. Il est interdit de dire « C'est comme ça parce qu'on l'a toujours fait. »

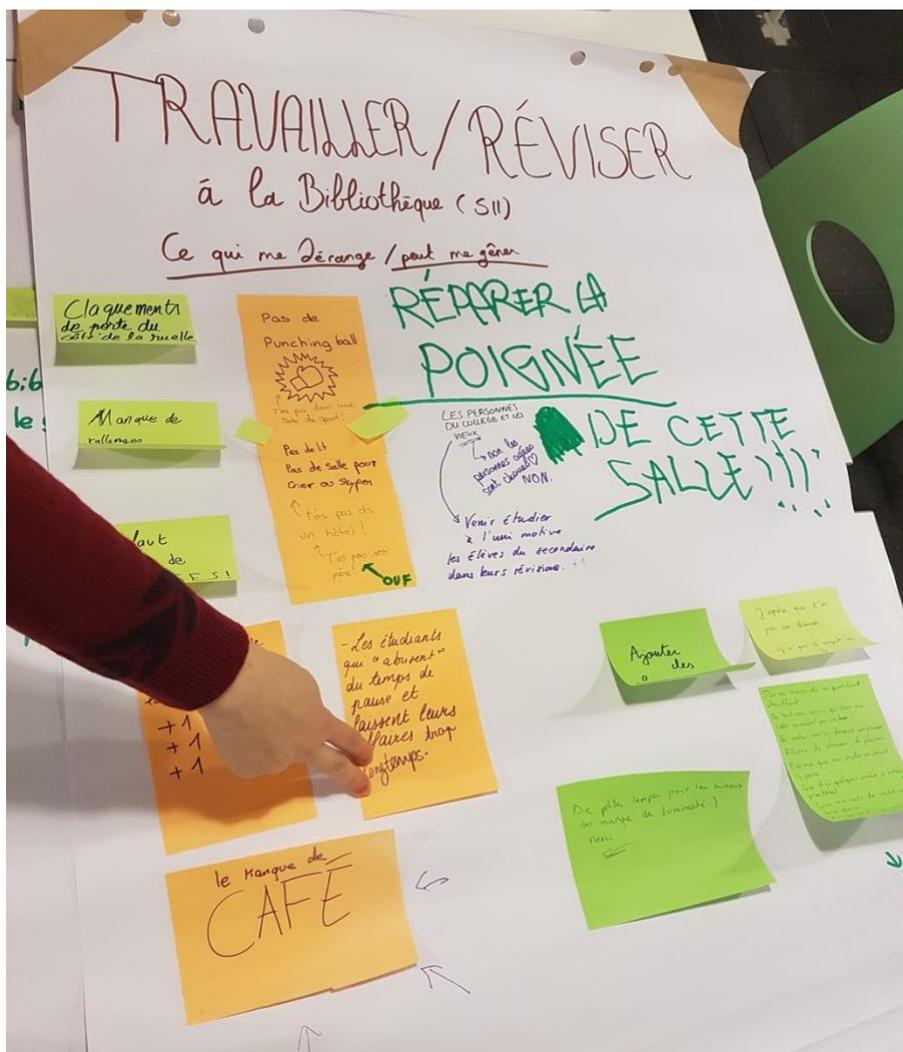
8

« Nous pensons globalement »

Nous savons qu'un service implique une multitude d'étapes, avant, pendant et après son utilisation, et nous nous soucions de chacune d'entre elles.

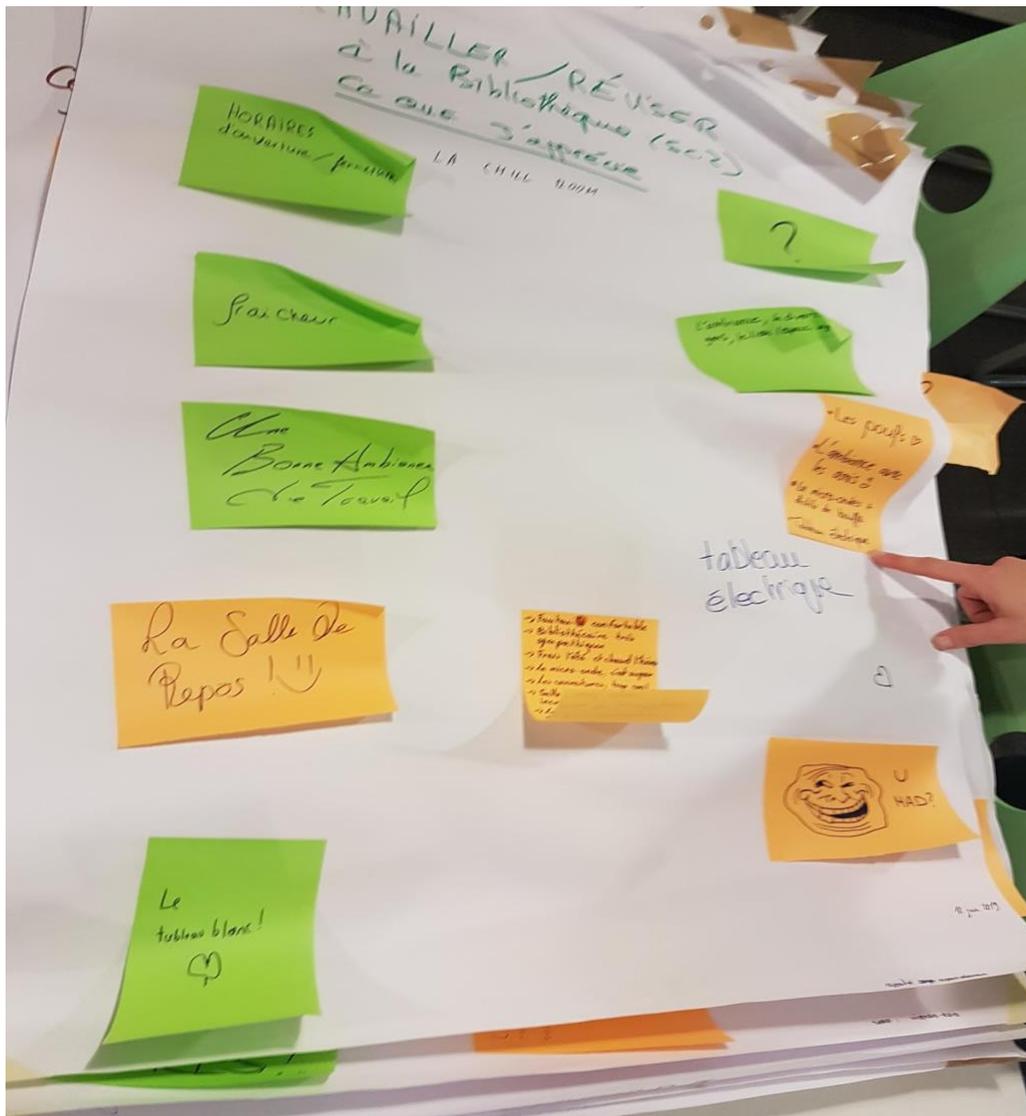
Annexe 4: Étude des besoins des usagers de la bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny (BELS), Sciences 2, Genève

Photo 1: Ce qui me dérange / peut me gêner



(Bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny (BELS), Sciences 2, Genève, 2019)

Photo 2: Ce que j'apprécie



(Bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny (BELS), Sciences 2, Genève, 2019)

Annexe 5: Photos de la bibliothèque de l'École Moser Genève

Photo 1: Une photo de Biblioclasse à l'École Moser Genève



(Bibliothèque de l'École Moser Genève, 2019)

Photos 2 et 3: Décoration de la bibliothèque de l'École Moser réalisée par les usagers enfants :



(Bibliothèque l'École Moser Genève, 2019)

Annexe 6: Bibliothèque communale et scolaire de Gland

Photo1: Fil aux suggestions élaboré par les usagers à la bibliothèque communale et scolaire de Gland



(Bibliothèque communale et scolaire de Gland, 2019)

Annexe 7: Décoration de la bibliothèque médiathèque de Pully réalisée par les usagers enfants

Photos 1 et 2: Décoration réalisée par les usagers enfants de la bibliothèque



(Bibliothèque médiathèque de Pully, 2019)